

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA *CUSTOMER* PADA PERSEROAN TERBATAS (PT). SINAR GALESONG KENDARI

¹Emi, ²Arifin Utha, ³La Ode Mustafa. R

¹Mahasiswa dan ^{2,3}Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Halu Oleo Kendari Sulawesi Tenggara, Indonesia

(emi93163@gmail.com)

BSTRACT

This study aims to determine how the performance of employees in providing services to customer at PT. Sinar Galesong kendari. The type of data used in this study is primary data in the form of a questionnaire distributed to respondents. The respondents in this study were 30 respondents. The measurement scale used in this study is the Likert scale. Likert scale is a psychometric scale commonly used in risert in the form of surveys. The results of measurements carried out that the performance of employees in providing services to customer at PT. Sinar Galesong Kendari is already good at providing customer service

Keywords: Performance Analysis and Services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada customer pada PT. Sinar Galesong kendari. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam risert berupa survei. Hasil pengukuran yang dilakukan bahwa kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada customer pada PT. Sinar Galesong Kendari sudah baik yang memberikan pelayanan konsumen

Kata kunci : Analisis Kinerja dan Pelayanan

PENDAHULUAN

Kinerja berkaitan dengan keadaan atau kemampuan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberi guna yang diharapkan oleh organisasi (Westra, 1999:148). Kinerja merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam sebuah perusahaan dalam upayanya untuk menciptakan suatu produk atau jasa. Kinerja biasanya identik dengan proses pekerjaan dikalangan karyawan suatu perusahaan. Karena kinerja inilah yang akan memberikan suatu hasil bagi perusahaan tersebut. Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan. Karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2009:67)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu tolak ukur dari tingkat kepuasan konsumen yang dapat mempengaruhi kesuksesan suatu perusahaan atau badan usaha. Semakin tinggi minat/perhatian konsumen yang diberikan kepada suatu perusahaan atau badan usaha maka perusahaan tersebut akan terus berkembang dan mampu bersaing dari masa ke masa. Tjiptono (2004) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan minat/perhatian konsumen maka perusahaan perlu memperbaiki kualitas pelayanannya agar kepuasan konsumen dapat tercipta.

PT. Sinar Galesong Kendari merupakan dealer resmi yang menjual berbagai tipe motor merek suzuki. Selain itu, perusahaan ini juga menyediakan jasa *service engine* (mesin). Terkait dengan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kegiatan sehari-hari perusahaan ini adalah melayani konsumen.

Berdasarkan pengamatan awal di PT. Sinar Galesong Kendari dan pada beberapa konsumen yang datang, ada kesan tersendiri yang diterima oleh konsumen mengenai pelayanan yang diberikan pada saat ingin melakukan pembelian maupun hanya sekedar melihat-lihat motor yang ingin dicari, diantaranya : keramahan karyawan yang melayani, kenyamanan konsumen saat sedang menunggu, fasilitas parkir yang memadai, kemudahan dalam memperoleh keterangan yang dibutuhkan oleh konsumen baik saat penawaran maupun pembelian.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, sehingga penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “Analisis kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada customer pada PT. Sinar Galesong Kendari”

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kinerja

Pengertian kinerja menurut Mardiasmo (2005 : 121), kinerja merupakan konsep penting dalam tata pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik.

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41)

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Jadi kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

Berdasarkan pendapat-pendapat para pakar diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil dan manfaat yang diperoleh dari suatu aktivitas selama periode waktu tertentu sesuai dengan aturan dan norma-norma pelaksanaan yang telah ditentukan.

Haryono (2004:5) membedakan kinerja kedalam dua tingkatan pengukuran, yaitu :

(1) Kinerja lembaga atau institusi.

Kinerja institusi/lembaga mencerminkan tingkat pencapaian program dan kegiatan tahunan yang dibebankan kepada masing-masing unit organisasi sesuai dengan prinsip pembagian wewenang, tugas, dan tanggung jawab.

(2) Kinerja perorangan atau personal

Kinerja pribadi mencerminkan hasil dari aktivitas atau kegiatan perorangan, yaitu segala sesuatu yang harus dilakukan oleh setiap orang (pejabat/pegawai) dalam merealisasikan wewenang, tugas, dan tanggung jawab pada tupoksinya.

Konsep Pelayanan

Konsep pelayanan atau service telah didefinisikan oleh banyak pakar, diantaranya adalah soetopo (1999) dalam Napitupulu (2006: 164), mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Sedangkan Moenir (1992:84) menyatakan bahwa konsep pelayanan itu adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Konsep pelayanan atau service telah didefinisikan oleh banyak pakar, diantaranya adalah soetopo (1999) dalam Napitupulu (2006: 164), mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Moenir (1992:84) menyatakan bahwa konsep pelayanan itu adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat Bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Kotler (1994) dalam Napitupulu (2006:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak terwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (service outcome) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan); dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen,

pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.

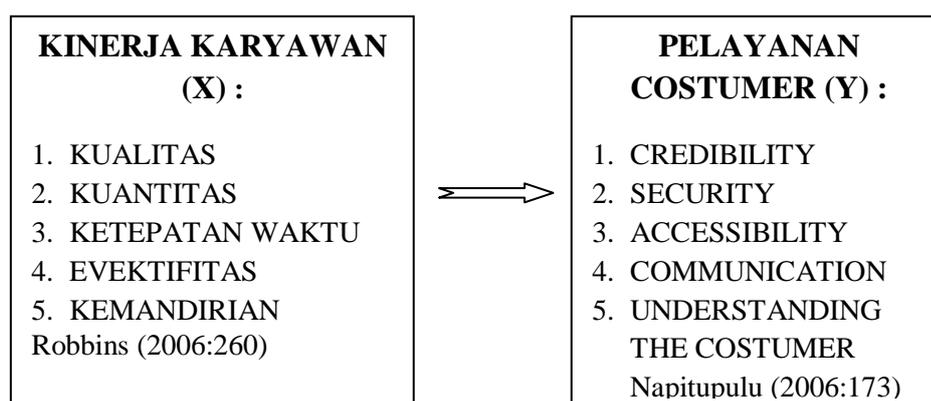
3. *Vaiability* (berubah-ubah dan bervariasi); jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitas bergantung kepada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfaktuali. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Kerangka pikir

Kinerja karyawan dalam penelitian ini dapat diukur berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2006:260), yang mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat dilihat dalam lima indikator, yaitu 1) kualitas hasil pekerjaan, 2) kuantitas yang dihasilkan, 3) ketepatan waktu, 4) evektivitas, dan 5) kemandirian.

Konsep pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada apa yang telah dikemukakan oleh Napitupulu, bahwa ada 10 dimensi pelayanan yang perlu diberikan kepada konsumen, namun dalam penelitian hanya menggunakannya pada 5 dimensi, yaitu: 1) *Credibility*, 2) *Security*, 3) *Accessibility*, 4) *Communication*, dan 5) *Understanding the Costumer*. Dimensi-dimensi pelayanan inilah yang kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif dengan dasar pengukuran nilai skor pada masing-masing variabel penelitian untuk dapat mengetahui kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sebagaimana kerangka pikir berikut :

PT. SINAR GALESONG



METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian tentang analisis kinerja dalam memberikan pelayanan ini dilaksanakan di PT. Sinar Galesong Kendari yang berlokasi di Kelurahan mandonga Kota Kendari, yang merupakan salah satu perusahaan yang beraktifitas dalam penjualan motor merek

suzuki, yang terbilang perusahaan besar yang telah beroperasi di Kota Kendari yang seharusnya para konsumen dapat menerima pelayanan baik atau pelayanan yang berkualitas dari para karyawan perusahaan.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan/konsumen di PT. Sinar Galesong Kendari. Populasi tersebut tidak diketahui jumlahnya secara pasti (*infinite*). Oleh karena itu maka teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*. Teknik *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009). Karena terbatasnya waktu dan biaya, maka dalam penelitian ini sampel yang ditetapkan sebagai responden ini adalah sebanyak 30 orang. Selain sejumlah sampel, maka juga ditetapkan informan penelitian yang terdiri dari pimpinan perusahaan 1 orang dan 3 orang karyawan perusahaan PT. Sinar Galesong Kendari.

C. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian melalui hasil dari penyebaran kuisisioner kepada para pelanggan/ konsumen di PT. Sinar Galesong Kendari.
2. Data Sekunder adalah data yang didapat dari berbagai sumber sebagai data pelengkap untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah dokumen, laporan, gambaran umum perusahaan, artikel, jurnal, situs diinternet dan semacamnya yang berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan
2. Studi Lapangan

- a. Kuesioner
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi,

E. Teknik Pengolahan Data dan Skala Pengukuran Variabel

Setelah dikumpulkan data akan diolah melalui tahapan-tahapan atau cara yang dipergunakan dalam pengolahan data, yaitu :

- a. *Editing*, yaitu kegiatan untuk meneliti kembali data-data yang diperoleh disesuaikan dengan keperluan.
- b. *Tabulasi*, yaitu pengumpulan dan penyusunan data kedalam bentuk tabel sesuai kebutuhan analisis dan selanjutnya data tersebut akan dianalisis dengan alat analisis yang telah ditentukan.
- c. *Interpretasi* yaitu menjelaskan hasil pengolahan data dari program komputer.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert didesain untuk menilai sejauh mana subyek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan. Skala likert terdiri atas lima jawaban yang diberi bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat Setuju diberi bobot 5

- b. Jawaban Setuju diberi bobot 4
- c. Jawaban Kurang Setuju diberi bobot 3
- d. Jawaban Tidak Setuju diberi bobot 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif dengan dengan pendekatan analisis kategori nilai skor yang pada masing-masing variabel penelitian.

G. Definisi Operasional dan Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
KINERJA KARYAWAN (X)	Kualitas pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan 2. kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
	Kuantitas hasil yang dicapai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. jumlah karya yang dihasilkan dalam jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
	Ketepatan waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan dengan hasil output 2. memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
	Efektivitas pekerjaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
	Kemandirian dalam bekerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. tingkat seorang karyawan yang akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. 2. karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.
PELAYANAN COSTUMER (Y)	Credibility	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan dapat dipercaya 2. Karyawan jujur.
	Security	<ol style="list-style-type: none"> 1. Costumer bebas dari bahaya. 2. Costumer bebas dari keraguan.
	Accessibility	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan mudah untuk dihubungi. 2. Mudah untuk didatangi.
	Communication	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan mau mendengarkan konsumen. 2. Karyawan dapat memberikan

		informasi yang jelas.
	Understanding the costumer	1. Kemampuan memahami konsumen. 2. Karyawan dapat menangani kebutuhan konsumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jenis-Jenis Produk Motor Suzuki Yang Dipasarkan

Sebagaimana kita ketahui bahwa PT. Sinar Galesong Pratama merupakan dealer utama untuk jenis sepeda motor merek suzuki, maka bidang usahanya yaitu memasarkan jenis sepeda motor suzuki dan juga memberikan pelayanan dalam hal perbaikan, perawatan serta menyediakan penjualan spare parts atau suku cabang yang dibutuhkan oleh konsumen

Jenis-jenis sepeda motor suzuki yang dipasarkan PT. Sinar Galesong Pratama adalah sebagai berikut :

1. FH 125D New Arashi
2. FH 125D New Arashi Kopleng
3. FD 110 XCD-F Smash Tromol
4. FD 110 XCSD-F Smash cakram
5. FD 110 XCSD-CW Smash velg bintang
6. FD 125 XSD Shogun 125R
7. FD 125 XRM Shogun CW
8. RU 120 LSCM Satria Double Cakram
9. FU 150 SC Satria
10. EN 125 Thunder 125
11. Gs 250X Thunder 250
12. FK 110 SDK New Smash
13. FK 110 SDK New Smash Velg Bin

1. Responden karyawan menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki laki	20	66,67
2	Perempuan	10	33,33
Jumlah		30	100,00

2. Responden karyawan menurut tingkat umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤ 20 Tahun	9	30,00
2	21 - 25 Tahun	13	43,33
3	26 ≥	8	26,67
Jumlah		30	100,00

3. Responden menurut tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	≤ SMP	7	23,33
2	SMA	15	50,00
3	PT	8	26,67

Jumlah	30	100,00
--------	----	--------

Rekapitulasi Nilai Skor Variabel Pelayanan Costumer

No	Dimensi	Total Skor	Kategori
1	Credibility	4,73	Baik
2	Security	4,80	Baik
3	accessibility	4,07	Baik
4	communication	4,13	Baik
5	understanding the costumer	4,10	Sangat Baik
Jumlah Skor		21,83	-
Nilai Skor Rata-Rata		4,37	Sangat Baik

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dijelaskan pada pembahasan terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu : bahwa kinerja para karyawan PT. Sinar Galesong Kendari adalah baik dengan skor 3,84. Sedangkan pelayanan terhadap konsumen adalah dengan kategori sangat baik dengan skor 4,37. Hal ini dapat diartikan bahwa akibat dari kinerja yang baik dari para karyawan, maka berpengaruh pada pemberian pelayanan yang sangat baik kepada para konsumen.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka dapat disarankan kepada pihak perusahaan PT. Sinar Galesong Kendari, untuk senantiasa meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, dimana pelayanan kepada konsumen dimasa yang akan datang akan lebih baik lagi, sehingga perusahaan akan lebih berkembang karena adanya kepercayaan dari masyarakat karena pemberian pelayanan yang sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Mischael, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Sofyan dan Haryanto*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan*, No.5
- Barata, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2, PT. Eleks Media Komputindo, Jakarta.
- Engel, F. James, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 2004. *Perilaku Konsumen*. Terjemahan Alex Budianto. Edisi Keenam. Jilid 2. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Fandy Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa Edisi III*, Yogyakarta, ANDI

_____ dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas diponegoro.

J Soepranto, 1989. *Statistik : Teori dan Aplikasi*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium 1, Jakarta, prenhallindo

_____, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat.

_____, & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta

Kuncoro, mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi : Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Penerbit Erlangga

Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung

Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.

Mursid. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Penerbit Bumi Aksara Jakarta Bekerja Sama Dengan Pusat Antar Univ. Studi Ekonomi UI, Jakarta.

M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Moenir, H. A. S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.

Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit LepKhair.

Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Purwanto, (2008), *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi dan Pendidikan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Rambat Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi pertama. Jakarta : Salemba Empat.

_____, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Riduwan, 2006, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfa Beta, Bandung.
- Rivai, Vethzal & Basri. 2005. *Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P., 1996. *Perilaku Organisasi Jilid II*, Alih Bahasa HadayanaPujaatmaka, Jakarta, Prenhalindo.
- , 2006. *Perilaku Organisasi, PT Indeks*, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- S. Azwar, 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Selnes, F, (1993), "An Examination of the Effecr of Product Performance on brand Reputation, Satisfaction and loyalty", *European Journal of Marketing*, Vol.27, No.9
- Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta Bandung.
- _____, (2011), *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung ; ALFABETA.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Supranto. J, 2001 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa pasar*, Edisi baru, Jakarta, PT. RINEKA CIPTA.
- Stanton, W.J. 1984. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta. Stanton, W.J. 1994. *Prinsip Pemasaran I* . Erlangga, Jakarta
- Stanton, W.J. dan Y. Lamarto. 1985. *Prinsip Pemasaran*, Jilid I Erlangga, Jakarta