

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DAN GRAB PADA MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK MESIN UNSRAT

COMPARATIVE ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE TO CONSUMER SATISFACTION USERS OF GO-JEK AND GRAB ONLINE TRANSPORTATION ON STUDENTS FACULTY OF UNSRAT ENGINEERING MACHINE

Oleh:

Antonius Ricky Resusun¹

Altje Tumbel²

Yunita Mandagie³

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

Email:

¹rickyresusunjr12@gmail.com

²altjetumbel@yahoo.com

³mandagiey@gmail.com

Abstrak: Transportasi online sebagai transportasi yang ada saat ini, dapat membantu mobilitas kegiatan dan mendukung pekerjaan sehari-hari. Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan saat menggunakan Go-Jek dan Grab. Penelitian ini merupakan penelitian komparatif yang bertujuan untuk menggambarkan perbedaan antara Go-Jek dan Grab. Metode yang digunakan kuantitatif karena menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dan menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan, penelitian ini menggunakan teknik sampling seperti *Purposive Sampling* dimana berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan diperoleh sampel sebanyak 50 dari jumlah mahasiswa sebanyak 387 mahasiswa. Teknik metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara Tangibles Gojek dan Grab, tidak berpengaruh signifikan yang artinya tidak ada perbedaan Keandalan Gojek dan Grab tidak berpengaruh signifikan yang artinya tidak ada perbedaan, Jaminan Gojek dan Grab tidak berpengaruh signifikan yang artinya tidak ada perbedaan, Empati Gojek dan Grab tidak berpengaruh signifikan yang artinya tidak ada perbedaan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, saran yang diberikan bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut.

Kata Kunci: *perbandingan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*

Abstract: Online transportation as an existing transportation can help mobility activities and support daily work. To find out the comparison of the quality of service provided to customers when using Go-Jek and Grab. This research is a comparative study that aims to describe the differences between Go-Jek and Grab. The method used is quantitative because it uses a questionnaire as a tool to collect data and analyze the data obtained by using descriptive or inferential statistics so that it can be concluded that the formulated hypothesis is proven or not. To determine the sample that will be used in research, there are various sampling techniques used, this study uses a sampling technique such as purposive sampling where based on predetermined criteria, a sample of 50 of 387 students is obtained. The analytical method used is descriptive analysis. The results showed there was no significant effect between Tangibles Gojek and Grab, no significant effect which means there was no difference in the reliability of Gojek and Grab had no significant effect which meant there was no difference, Gojek and Grab Guarantees had no significant effect which meant there was no difference, Empathy Gojek and Grab has no significant effect which means there is no difference. Based on the results of the research that has been presented, suggestions given to further researchers are expected to carry out further research.

Keywords: *comparison of service quality to customer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Transportasi online adalah jenis transportasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi berbasis aplikasi sekaligus dapat melakukan pemesanan dan pembayaran dengan aplikasi tersebut. Jasa transportasi memiliki peran sangat penting bagi kehidupan sehari-hari umat manusia. Transportasi online sebagai salah satu jasa transportasi yang ada saat ini, dapat membantu mobilitas kegiatan dan mendukung pekerjaan sehari-hari. Transportasi online menjadi salah satu sektor usaha jasa yang bisa diandalkan dan berpotensi menghasilkan keuntungan, terlebih didukung kemajuan teknologi komunikasi dan informasi (*internet*).

Perusahaan yang bergerak dibidang transportasi online, yaitu Grab, Go-Jek dan Uber sampai saat ini masih sangat diminati oleh masyarakat di Indonesia. Di Manado khususnya hanya ada dua transportasi online yang beroperasi yaitu; Gojek dan Grab. Kedua transportasi online memiliki kesamaan yaitu menggunakan warna hijau muda untuk logo mereknya. Layanan yang di tawarkan oleh kedua transportasi online juga hampir memiliki kesamaan dengan tarif harga yang bersaing.

Kualitas Pelayanan memiliki peran penting yang dapat memberikan masukan terhadap jasa yang telah digunakan agar perusahaan bisa mempertahankan loyalitas kosumen, agar kosumen tetap setia membeli atau menggunakan produk jasa kita. (Tjiptono 2005 : 38).

Keinginan dan kebutuhan atas kualitas pelayan sangat menentukan kepuasan kosumen. Pelayanan yang kurang memuaskan berdampak berkurangnya kosumen yang disebabkan kosumen berpindah ke jenis pelayanan yang lain. (Tjiptono 2005 : 38).

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan anatara kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan saat menggunakan Go-jek dan Grab.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemasaran

Pemasaran merupakan suatu kegiatan menyeluruh, terpadu, dan terencana, yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau institusi dalam melakukan usaha agar mampu mengakomodir permintaan pasar dengan cara menciptakan produk bernilai jual, menentukan harga, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan saling bertukar tawaran yang bernilai bagi kosumen, klien, mitra, dan masyarakat umum. Swastha, dan Irawan, (1990).

Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pengertian tersebut merupakan pengertian umum dari jasa. Pengertian luas dari jasa yaitu kegiatan yang dapat diidentifikasi, dengan sifat tidak dapat diraba, yang direncanakan sebagai pemenuhan kepuasan dari kosumen. Lupiyoadi, Rambat. (2013).

Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat diartikan sebagai mutu pelayanan jasa. Kita memerlukan suatu cara untuk menjelaskan makna mutu yang bebas dari opini yang subjektif. Tjiptono. (2005).

Kepuasan Kosumen

Penawaran akan berhasil jika memberikan nilai dan kepuasan kepada pengguna sasaran. Pengguna memilih penawaran yang berbeda-beda berdasarkan persepsinya akan penawaran yang memberikan nilai yang paling besar. Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca penggunaan mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan. Kotler, dan Keller, (2016).

Penelitian Terdahulu

Artikasari. (2018). Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman peneliti terhadap jasa transportasi ojek *online*/ Gojek dan ojek *offline*/konvensional. Kehadiran Gojek dengan kualitas layanannya yang modern dan mengedepankan kepuasan kosumen menciptakan permasalahan dan persaingan ekonomi dengan ojek konvensional dalam mendapatkan penumpang. Permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Seberapa besar tingkat kepuasan kosumen terhadap kualitas pelayanan jasa ojek *online* di Kota Kediri? (2)

Seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa ojek *offline* di Kota Kediri? (3) Apakah ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan konsumen yang menggunakan jasa layanan ojek *online* dengan konsumen yang menggunakan jasa layanan ojek *offline* di Kota Kediri?. Berdasarkan hasil *Uji Independent T-test* dengan signifikansi sebesar 0,001 dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara kepuasan konsumen menggunakan jasa ojek *online* Gojek dan ojek *offline* di Kediri.

Darwati. (2018) Setiap pasien selalu mengharapkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat tercapai kepuasan. Oleh karenanya setiap unit pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pasien baik sebagai pasien BPJS maupun non BPJS. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Nifas Kelas II RSUD Soegiri lamongan. Sebagian besar responden BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 24 responden (77,4%), hampir seluruh responden Non BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 37 responden (94,9%) dari total 39 responden dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kebidanan di ruang nifas kelas II RSUD Soegiri lamongan ($p = 0,548 > 0,05$ maka H_0 diterima). Jenis pembiayaan kesehatan (BPJS dan Non BPJS) tidak menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di Ruang Nifas Kelas II RSUD Soegiri lamongan.

Walangitan. (2017). Indomaret dan Alfamart merupakan contoh bisnis retail di Indonesia yang merupakan market leader dibidangnya. Kedua perusahaan ini merupakan jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Namun permasalahan yang dihadapi Indomaret dan Alfamart adalah posisi mereka yang selalu berdekatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan terhadap konsumen Indomaret dan Alfamart di Karombasan dengan tingkat pelayanan yang paling baik adalah tingkat pelayanan Indomaret Karombasan. Indomaret Karombasan harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan selama ini agar supaya konsumen akan merasa nyaman dan terus melakukan keputusan pembelian di Indomaret Karombasan. Alfamart sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian komparatif yang bertujuan untuk menggambarkan perbedaan antara Go-Jek dan Grab. Penelitian komparatif bertujuan untuk membandingkan keberadaan satu variable atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Sugiyono. (2012).

Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Sampel

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang di pelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang di miliki oleh subyek atau obyek tersebut. Yang menjadi populasi penelitian ini adalah keseluruhan konsumen Go-Jek dan Grab. Apa yang di pelajari dari sampel, kesimpulannya akan di berlakukan untuk populasi. Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari konsumen Go-Jek dan Grab. Untuk menentukan sampel yang akan di gunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang di gunakan, penelitian ini menggunakan teknik sampling seperti *Purposive Sampling*. Sugiyono. (2005).

Jenis dan Sumber Data

Data kualitatif yaitu data yang bukan merupakan bilangan, atau bias juga diartikan data berupa ciri-ciri, kata-kata, sifat, data keadaan atau gambaran dari kualitas obyek yang diteliti. Data kualitatif merupakan data yang berupa bilangan yang merupakan hasil dari suatu perhitungan atau pengukuran. Data primer merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Suryani dan Hendryadi. (2015).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Sugiyono. (2012).

Teknik Analisis

Horn (2008) menyatakan *Independent Sample T-test* mengevaluasi perbedaan rata-rata antara dua kelompok independen atau tidak terkait. Studi yang dilakukan Schlomer dan The Military REACH Team (2012), menjelaskan bahwa *Independent Sample T-test* di gunakan untuk membandingkan dua kelompok yang artinya tidak tergantung satu sama lain. Horn,. (2008).

Uji Beda (*Paired Sample T-test*) Tangibles

Tangibles adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Uji Beda (*Paired Sample T-test*) Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.

Uji Beda (*Paired Sample T-test*) Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. berkenan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan atau driver serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (*trust*) dan keyakinan pelanggan.

Uji beda (*Paired Sample T-test*) Empaty

Kepedulian adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Data dapat dikatakan valid apabila nilai *Pearson Correlation* diatas 0.3 dengan nilai tingkat signifikansi dibawah 0.05.

Tabel 5

Variabel	Item Pernyataan	Gojek		Grab		Keterangan
		Nilai	Signifikan	Nilai	Signifikan	
Tangibles	1	0.619	0,000	0.717	0,000	<i>Valid</i>
	2	0.529	0,000	0.730	0,000	<i>Valid</i>
	3	0.771	0,000	0.767	0,000	<i>Valid</i>
	4	0.728	0,000	0.514	0,000	<i>Valid</i>
	5	0.806	0,000	0.837	0,000	<i>Valid</i>
Kehandalan	1	0.691	0,000	0.606	0,000	<i>Valid</i>
	2	0.651	0,000	0.742	0,000	<i>Valid</i>
	3	0.771	0,000	0.718	0,000	<i>Valid</i>
	4	0.737	0,003	0.787	0,000	<i>Valid</i>
	5	0.611	0,000	0.724	0,000	<i>Valid</i>

Jaminan	1	0.689	0,000	0.767	0,000	Valid
	2	0.825	0,000	0.689	0,000	Valid
	3	0.847	0,000	0.744	0,000	Valid
	4	0.889	0,000	0.720	0,000	Valid
	5	0.775	0,000	0.686	0,000	Valid
Empaty	1	0.772	0,000	0.674	0,000	Valid
	2	0.795	0,000	0.748	0,000	Valid
	3	0.683	0,000	0.570	0,000	Valid
	4	0.735	0,000	0.530	0,000	Valid
	5	0.522	0,001	0.648	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Menggunakan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan Tabel 5.1. dapat dilihat seluruh nilai *Pearson Correlation* pada seluruh nomor item pernyataan setiap variabel diatas 0.3 dengan tingkat signifikansi dibawah 0.05. Dengan demikian, data kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 6 Uji Reabilitas

Variabel	Uji Reabilitas		Keterangan
	Gojek Cronbach's Alpha	Grab Cronbach's Alpha	
Tangibles	0.733	0.765	Reliable
Kehandalan	0.728	0.763	Reliable
Jaminan	0.806	0.769	Reliable
Empati	0.739	0.630	Reliable

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 23, 2019

Berdasarkan Tabel 6.1. dapat dilihat bahwa uji reabilitas yang dilakukan terhadap 50 responden menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan *reliable*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

Deskripsi Hasil

Analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dan mempelajari hubungan antar variabel-variabel tersebut.

Pembahasan Hasil

Hasil Uji Beda Tangibles

Pada Tabel 1. diatas terlihat bahwa hasil probabilitas Tangibles Gojek dan Tangibles Grab adalah 0.754. Oleh karena itu nilai $p = 0.754 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Tangibles Gojek dan Tangibles Grab tidak berpengaruh signifikan yang artinya Tangibles Gojek tidak memiliki perbedaan terhadap Tangibles Grab.

Tabel 1 Paired Samples Test

Pair 1 Tangibles_Gojek - Tangibles_Grab	Mean	Std. Deviation	Paired Differences		t	df	Sig. (2- tailed)
			Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper			
	.12500	2.50320	.39579	-.67556 .92556	.316	39	.754

Sumber Data diolah, 2019

Hasil Uji Beda Kehandalan

Pada Tabel 2. diatas terlihat bahwa hasil probabilitas Kehandalan Gojek dan Kehandalan Grab adalah 0.225. Oleh karena itu nilai $p > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kehandalan Gojek dan Kehandalan Grab tidak berpengaruh signifikan yang artinya Kehandalan Gojek tidak memiliki perbedaan terhadap Kehandalan Grab.

Tabel 2 Paired Samples Test

Pair 1	Paired Differences				t	Df	Sig. (2-tailed)
Kehandalan_Gojek - Kehandalan_Grab	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper			
	.45000	2.30885	.36506	-.28840 1.18840	1.233	39	.225

Sumber : Data diolah, 2019

Hasil Uji Beda Jaminan

Pada Tabel 3. diatas terlihat bahwa hasil probabilitas Jaminan Gojek dan Jaminan Grab adalah 0.075. Oleh karena itu nilai $p > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Jaminan Gojek dan Jaminan Grab tidak berpengaruh signifikan yang artinya Jaminan Gojek tidak memiliki perbedaan terhadap Jaminan Grab.

Tabel 3 Paired Samples Test

Pair 1	Paired Differences				t	Df	Sig. (2-tailed)
Jaminan_Gojek - Jaminan_Grab	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper			
	.65000	2.24808	.35545	-.06897 1.36897	1.829	39	.075

Sumber : Data Diolah, 2019

Hasil Uji Beda Empaty

Pada Tabel 4. diatas terlihat bahwa hasil probabilitas Empati Gojek dan Empati Grab adalah 0.214. Oleh karena itu nilai $p > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Empati Gojek dan Empati Grab tidak berpengaruh signifikan yang artinya Empati Gojek tidak memiliki perbedaan terhadap Empati Grab.

Tabel 4 Paired Samples Test

Pair 1	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)
Empati_Gojek - Empati_Grab	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper			
	-.60000	3.00256	.47475	-1.56027 .36027	-1.264	39	.214

Sumber : Data diolah, 2019

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah di paparkan pada bab IV di atas dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut

1. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tangibles Go-Jek dan Grab.
2. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antata kehandalan yang diberikan Go-Jek dan Grab.
3. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada jaminan yang diberikan Go-Jek dan Grab.
4. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara empati Go-Jek dan Grab.

Saran

Dari hasil penelitian ini, tidak terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Go-Jek dan Grab maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak penyedia jasa transportasi online Go-Jek dan Grab dapat mempertahankan Kualitas Pelayanan dengan meningkatkan inovasi di masing-masing perusahaan agar konsumen merasa puas saat menggunakan layanan tersebut serta dapat meningkatkan jumlah pelanggan maupun dapat mempertahankan jumlah pelanggan.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk ilmu pengembangan dalam ilmu pengetahuan Manajemen Pemasaran khususnya untuk Kualitas Pelayanan.
3. Dalam penelitian ini yang di teliti hanyalah terbatas sedangkan aspek-aspek yang dapat menjadi tolak ukur untuk Kualitas Pelayanan belum semua di bahas, oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya dapat membahas aspek-aspek lain yang belum di teliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Artikasari. Eky. 2018. *Perbandingan Kepuasan Konsumen Kualitas Pelayanan Ojek Online Dan Offline Di Kota Kediri*. http://simki.unpkediri.ac.id/mahasiswa/file_artikel/2018/14.1.02.02.0286.pdf
Tanggal akses 18 Juni 2019.
- Darwati. L. 2018. *Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur*. Vol. 1 No. 2 September 2018 | pp. 28 – 34 p-ISSN: 2615-6660 | e-ISSN: 2615-6644. <https://media.neliti.com/media/publications/268139-analisis-perbandingan-kepuasan-pasien-te-859566cb.pdf>. Tanggal akses 26 Oktober 2019.
- Horn, R. 2008. *Online Courses: Understanding Independent T-Test*. Northern Arizona University. Retrived by <http://oak.ucc.nau.edu/rh232/courses/EPS525/Understanding%20the%20Independent-samples%20t%20Test.pdf>. Diakses pada 21 April 2019
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2016. *Principles Of Marketing 15th edition*. England. Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta:
- Sugiyono. 2005.. *Pengertian Populasi dan Sampel Menurut Para Ahli Serta Teknik Sampel. Jilid 1*. <http://www.sumberpengertian.co/pengertian-populasi-dan-sampel>. Jakarta.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif, Kualitatif dan R & DA*Alfabeta. Bandung:
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif*. Alfabeta. Bandung:
- Swastha, B. dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Liberty. Yogyakarta :
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing. Malang :
- Walangitan. M. D. 2017. *Perbandingan Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Dan Alfamart Karombasan*. JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI VOL.4 NO.1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/view/17405>. Tanggal akses 16 September 2019