

The Effect of Service Quality and Security Facilities on Service User Satisfaction at UPBU Rahadi Oesman Ketapang

Friska Nia Audina

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRACT: This study intends to determine the effect of service quality and security facilities on service user satisfaction at UPBU Rahadi Oesman Ketapang. Quantitative method is the method applied in this research. The population of this study is all service users or passengers at UPBU Rahadi Oesman Ketapang in 2020, totaling 138,719 and a sample of 100 respondents. Sources of data used are secondary data in the form of documentation and primary data obtained directly through a questionnaire. The results of the analysis of the T test data obtained that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction and security facilities have a positive and significant effect on user satisfaction. Analysis of the F test data obtained that the quality of service and security facilities together have a positive and significant effect on service user satisfaction at UPBU Rahadi Oesman Ketapang.

Keywords: service quality, security facilities, user satisfaction

Corresponding Author: 180909398@students.sttkd.ac.id

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang

Friska Nia Audina

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRAK: Penelitian ini bermaksud mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas keamanan terhadap kepuasan pengguna jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang. Metode kuantitatif merupakan metode yang diterapkan pada penelitian ini. Populasi penelitian ini merupakan seluruh pengguna jasa atau penumpang di UPBU Rahadi Oesman Ketapang tahun 2020 yang berjumlah 138.719 dan sampel sebanyak 100 responden. Sumber data yang digunakan merupakan data sekunder berupa dokumentasi dan data primer yang diperoleh langsung melalui kuesioner. Hasil analisis data uji T diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan fasilitas keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Analisis data uji F diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas keamanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, fasilitas keamanan, kepuasan pengguna

Submitted: 8 April; Revised: 18 April; Accepted: 26 April

Corresponding Author: 180909398@students.sttkd.ac.id

PENDAHULUAN

Dewasa ini transportasi telah menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat, karena sebagian besar aktivitas manusia memerlukan alat transportasi baik melalui daratan, lautan atau udara. Transportasi berkaitan erat dengan perekonomian, seperti peredaran barang dagangan, pekerjaan, dan administrasi yang memungkinkan banyak perusahaan transportasi untuk maju yang menyebabkan semakin banyaknya pesaing perusahaan.

Jenis transportasi udara ini membutuhkan pondasi pendukung sebagai terminal udara. Di Indonesia, bandara-bandara besar diawasi oleh PT. (Persero) Angkasa Pura adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah Kementrian Perhubungan, sedangkan untuk bandara-bandara kecil diawasi oleh Unit Pelaksana Bandar Udara (UPBU) dibawah Kementrian Perhubungan yang bekerjasama dengan swasta.

Perusahaan mencapai kualitas layanan ketika mereka dapat menutupi ketidakseimbangan antara asumsi dan wawasan pengguna, maka kualitas layanan semakin sempurna jika disertai fasilitas yang disediakan oleh organisasi atau penyedia layanan (Nguyen, Leclerc, dan LeBanc, 2013). Fasilitas merupakan komponen utama dalam usaha. Dengan asumsi sebuah kualitas pelayanan memiliki fasilitas terbaik sehingga dapat memberikan kemudahan pengguna jasa untuk menggunakan layanan yang diberikan maka dapat menimbulkan rasa aman sehingga akan mempengaruhi pengguna jasa pada pembelian layanan tersebut (Emmywati, 2016). Kepuasan pengguna merupakan ukuran kemampuan organisasi dalam memenangkan oposisi dan bertahan dipasar. Kepuasan yang diperoleh pengguna merupakan masalah penting organisasi yang bergerak dalam layanan berbasis teknologi.

Bandar udara Rahadi Oesman Ketapang merupakan salah satu bandara di Kota Delta Pawan, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat yang terletak kurang lebih 5 km dari pusat Kota Ketapang. Bandara ini merupakan satu-satunya bandara di Kabupaten Ketapang yang menghubungkan ke wilayah selain Kabupaten Ketapang. Bandara kelas tiga (domestik) ini memiliki masa kerja 7 jam (07.00 - 14.00 WIB) dengan luas terminal bandara Rahadi Oesman Ketapang 571,38 m² (Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2018). Masalah layanan dan keamanan umumnya terjadi didalam dunia *aviasi*. Sebagai pendorong utama Kabupaten Ketapang, transportasi udara merupakan sarana transportasi efektif dalam membuka daerah terisolasi dan melayani daerah terpencil di Kabupaten Ketapang. Kemampuan Kabupaten Ketapang sebagai salah satu kabupaten saat ini didominasi oleh perkebunan kelapa sawit dan perusahaan pertambangan, sehingga sangat mungkin diketahui bahwa jumlah penumpang dan pesawat udara akan meningkat tahun ke tahun, dengan alasan banyak masyarakat bermigrasi untuk mencari pekerjaan yang layak bahkan mendapatkan kenyamanan di dalam dan sekitar Kabupaten Ketapang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti mengangkat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang? Apakah fasilitas keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang? Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang?

TINJAUAN PUSTAKA

Hipotesis

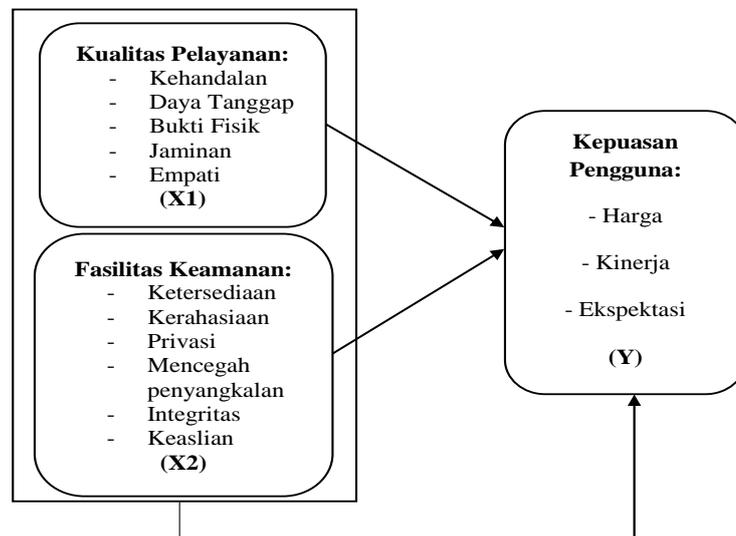
Menurut Sugiyono (2019), hipotesis merupakan jawaban awal terhadap perincian permasalahan. Karena masih belum kekal, penting untuk dibuktikan kenyataannya melalui informasi yang dikumpulkan secara tepat.

Adapun hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

Ho : Tidak adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang.

Ha : Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang.

Kerangka Berfikir



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

METODOLOGI

A. Desain Penelitian

Metode kuantitatif merupakan metode yang diterapkan pada penelitian ini. Data yang didapatkan pada penelitian ini berupa angka atau

data kuantitatif yang di angkakan. Selanjutnya, teknik pengumpulan data yang diperoleh pada penelitian ini memakai alat bantu berupa kuesioner. Kuesioner adalah suatu sistem pengumpulan data yang efektif yang mengasumsikan bahwa secara pasti tahu apa yang dibutuhkan dan bagaimana variabel penelitian diukur (Elanjati, 2012).

Kuesioner bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang tujuan penelitian serta untuk mengumpulkan informasi tersebut secara bersamaan. Dalam penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) yang meliputi Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Keamanan (X2) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu Kepuasan Pengguna (Y).

B. Pengambilan Sampel dan Populasi

Pengumpulan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling* atau dengan melakukan sampling acak sederhana atau pengujian acak, terlepas dari tingkat populasi, memberi kesempatan yang sama kepada anggota atau bagian dari populasi yang dipilih sebagai anggota sampel. Dalam penelitian ini, dalam memilih atau memutuskan ukuran sampel dengan menggunakan peraturan Slovin, rumus Slovin dituangkan kedalam persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Ketepatan yang diinginkan (0,1)

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa atau penumpang di Bandar Udara Rahasi Oesman Ketapang, dimana menurut data statistik arus lalu lintas Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang jumlah penumpang di tahun 2020 ialah berjumlah 138.719 penumpang, termasuk dalam jumlah penumpang keberangkatan, kedatangan, dan transit. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan instrumen pengumpulan data yang melibatkan kuesioner untuk menemukan tanggapan dari responden terkait penelitian.

HASIL PENELITIAN

A. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Semua item pertanyaan dinyatakan valid. Dengan menggunakan *degree of freedom* (df) = n-2, dimana n merupakan jumlah sampel. Pada uji validitas menggunakan 30 responden dan 26 pertanyaan, maka nilai *degree of freedom* diperoleh r_{tabel} yaitu 0,361. Pada uji validitas diatas maka $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid dan dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Semua variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas Keamanan, dan Kepuasan Pengguna diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* yang menunjukkan $>0,06$. Sehingga jawaban yang diberikan responden dari setiap variabel penelitian tersebut reliabel, sehingga kuesioner dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

B. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Berganda

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan menyatakan setiap penambahan 1% nilai variabel Kualitas Pelayanan (X1) maka nilai Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna adalah positif. Koefisien regresi Fasilitas Keamanan menyatakan setiap penambahan 1%, nilai variabel Fasilitas Keamanan (X2) maka Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh dari Fasilitas Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna adalah positif.

2. Uji T (Uji Parsial)

Tabel 1. Hasil Data Uji T

| Model | | Coefficients ^a | | t | Sig. | |
|-------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------|------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | | | |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9.157 | 3.813 | | 2.401 | .019 |
| | Kualitas Pelayanan X1 | .365 | .133 | .374 | 2.744 | .008 |
| | Fasilitas Keamanan X2 | .452 | .173 | .357 | 2.620 | .011 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data hasil olah output SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa hasil dari uji hipotesis dari tabel output SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil yang didapat bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Nilai $T_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,01/2; 100-2-1) = (0,05; 97) = 1,661$. Berarti nilai T_{hitung} Kualitas Pelayanan (X1) adalah $2,744 > T_{tabel} 1,661$ maka dapat dikatakan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

2) H2 : Fasilitas Keamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil yang diperoleh bahwa Variabel Fasilitas Keamanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Nilai $T_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,01/2; 100-2-1) = (0,05; 97) = 1,661$. Berarti nilai T_{hitung} Fasilitas Keamanan (X2) adalah $2,620 > T_{tabel} 1,661$ maka dapat dikatakan bahwa Variabel Fasilitas Keamanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3. Uji F (Uji Simultan)

Tabel 2. Hasil Data Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 532.796 | 2 | 266.398 | 29.733 | .000 ^b |
| | Residual | 600.290 | 67 | 8.960 | | |
| | Total | 1133.086 | 69 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Keamanan X2, Kualitas Pelayanan X1

Sumber: Data hasil olah output SPSS 26

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa hasil dari uji hipotesis dari tabel output SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut:

H3 : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil yang diperoleh dari nilai F_{hitung} bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Keamanan (X2) berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Nilai $F_{tabel} = (k-1; n-k)$, $F = (3-1; 100-2)$, $F_{tabel} = (2; 98)$ diperoleh nilai $F_{tabel} = 3,089$. Maka hasil yang didapatkan dari nilai F_{hitung} sebesar $29,733 > F_{tabel} 3,089$ sehingga kita dapat menyimpulkan bahwa pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Keamanan (X2) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

PEMBAHASAN

Berdasarkan output analisis menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis yang mempresentasikan adanya dampak positif Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang dapat diterima sebagai berikut: Pertama, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna, berdasarkan perolehan hasil uji T pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di UPBU Rahadi Oesman Ketapang. Hasil ini mendukung penelitian dari Saul Ronald Jacob Saleky (2017) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rute Domestik Garuda Indonesia Di Kota Ambon" dengan hasil penelitian yang diperoleh bahwa faktor Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pengaruh Fasilitas Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna berdasarkan perolehan hasil uji T pada Variabel Fasilitas Keamanan (X2) diperoleh bahwa Variabel Fasilitas Keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di UPBU Rahadi Oesman Ketapang. Hasil ini mendukung penelitian dari Jeli Nata Liyas (2018) yang

berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Batik Air pada PT. Lion Group Di Bandara Sulthan Syarif Khasim II Pekanbaru” dengan hasil yang diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Selanjutnya, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna, berdasarkan perolehan hasil uji F pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Keamanan (X2) diperoleh hasil bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Keamanan (X2) berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (Y) di UPBU Rahadi Oesman Ketapang. Hasil ini mendukung penelitian dari Selva Desnia (2020), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Batam” dengan hasil yang diperoleh dari penelitiannya bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keamanan secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah peneliti peroleh jawaban dari pokok pembahasan yang terdapat pada penelitian ini dengan menggunakan pengujian hipotesis untuk mengukur seberapa besar nilai dan pengaruh dari Variabel Independen yang meliputi Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan terhadap Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pengguna. Maka kesimpulan yang diambil pada penelitian ini sebagai berikut:

Hasil penelitian yang diperoleh dari uji T pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang disediakan oleh petugas Bandara kepada pengguna jasa maka pengguna jasa akan merasakan kepuasan serta kenyamanan atas pelayanan yang diberikan petugas Bandar Udara di UPBU Rahadi Oesman Ketapang. Sehingga pengguna jasa dapat datang kembali untuk menggunakan jasa dari Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Hasil penelitian yang didapat dari uji T pada Variabel Fasilitas Keamanan (X2) diperoleh bahwa Variabel Fasilitas Keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya bahwa semakin baik fasilitas keamanan yang diberikan atau disediakan oleh Bandar Udara maka pengguna jasa akan merasa nyaman dan puas sehingga merasa aman saat berada di lingkungan fisik bandar udara tanpa adanya ancaman mulai dari terminal hingga berada didalam pesawat. Sehingga pengguna jasa dapat datang kembali untuk menggunakan jasa dari Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Hasil penelitian yang diperoleh dari uji F pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Keamanan (X2) diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan berpengaruh positif dan

signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang memiliki hubungan yang sama dalam mempengaruhi Kepuasan Pengguna, sehingga semakin baik Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan yang diberikan dan disediakan oleh Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, maka pengguna jasa akan merasa puas dan nyaman untuk kembali menggunakan jasa dari Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

PENELITIAN LANJUTAN

Hasil dari penelitian yang telah diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, oleh sebab itu diharapkan pihak Bandar Udara harus tetap mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan mulai dari *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) terhadap pengguna jasa yang membutuhkan bantuan saat menggunakan jasa di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang sehingga adanya kenyamanan dan rasa puas yang diperoleh pengguna jasa. Selanjutnya, dari hasil penelitian yang diperoleh dari Fasilitas Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, diharapkan petugas Bandar Udara harus tetap mempertahankan dan meningkatkan fasilitas keamanan mulai dari Jaminan keamanan, kerahasiaan data penumpang/pengguna, *Availability* (Ketersediaan) terhadap pengguna jasa di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang sehingga pengguna merasa aman dan terlindungi karena adanya fasilitas keamanan yang tersedia.

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sama, namun memperdalam dari salah satu variabel yaitu Kualitas Pelayanan atau Fasilitas Keamanan dengan metode penelitian yang berbeda, sehingga mampu melakukan penelitian dengan mendapatkan hasil yang maksimal. Pada penelitian ini menggunakan instrument kuesioner sehingga data hanya dapat diperoleh dengan mengukur variabel pada kuesioner.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Ibuku tercinta ibu Sopianawati yang telah melahirkan, merawat dan memberikan kasih sayang dari kecil hingga dewasa, terima kasih doa-doaamu yang selalu menyertai perjalanan hidupku.
2. Bapakku Taufik yang telah merawatku, memberikan kasih sayang dari kecil hingga dewasa, dan memberikan nafkah yang cukup untuk keluarga.

3. Abangku Fransiskus R. Bernad yang telah menjaga-ku dari kecil hingga sekarang, memberikan doa serta dukungan dan bantuan yang besar untuk mencapai impianku.
4. Untuk dosen pembimbingku Ibu Eny Sri Haryati S.E., M.M yang telah meluangkan waktunya tanpa kenal lelah dan bosan untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses pembuatan skripsi ini.
5. Untuk sahabat-sahabatku Gadis Sekar Kinanti, Maulidia Hidayanti Utari, dan Oktavina Wijaya yang telah memberikan dukungan, saran, doa serta penyemangat yang selalu ada dikala lelah.
6. Rekan-rekan D-IV Manajemen Transportasi Udara kelas India yang telah memberikan dukungan, doa, saran serta penghibur selama masa perkuliahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Emmywati. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* Vol.1 (3).
- Handoko. 2017. Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal ilmiah Manajemen dan Bisnis* Vol.18 (1), 61-72.
- Nguyen, Leclerc, dan LeBlanc. 2013. The Mediating Role Of Customer Trust On Customer Loyalty. *Journal of service science and management*. Vol.6, 93-109.
- Sanusi, A. 2017. Determinasi Faktor Keakuratan Return Saham Capital Assets Pricing Model (APM) Dengan Aribtage Pricing Theory (APT) Perusahaan Pertambangan di Bursa Efek Indonesia. *Research Report*. 952-963.
- Setyowati. 2018. Pengaruh Keputusan Investasi, Keputusan Pendanaan dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Accounting*. Vol.4 (4).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Tahqiqi, dan Hidayat. 2018. Pengaruh Kenyamanan dan Keamanan Terhadap Motivasi Berkunjung ke Hotel Antik Soreang. *E Proceedings of Applied Science*. Vol.4 (2).
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi 1. Andi. Yogyakarta.
- Wibowo, DW. 2012. Analisis Penerapan Kinerja Application Service Provider (ASP) Pada Smartfren Dalam Mempengaruhi Satisfaction dan Trust Sebagai Upaya Meningkatkan Continuance Intention. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Worldailmi, Elanjati. (2012). *Perancangan Key Performance Indicators (KPI) Sebagai Dasar Alat Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Performance Prims (Studi kasus di Taman Pintar Yogyakarta)* Universitas Sebelas Maret. Retrieved April 14, 2017.