

Pengaruh Lokasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan

**Mitha Lestari, H. Amrin Mulia U Nst, SE, MM, Adelina Lubis SE, MSI
Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Medan Area**

mithalestari86@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Lokasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan”. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 900 orang dan menggunakan teknik Random Sampling, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel lokasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai 2.646 dan mempunyai nilai signifikan sebesar $0.00 < 0.05$ artinya signifikan. Dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai 2.542 dan mempunyai nilai signifikan sebesar $0.01 < 0.05$.

Kata Kunci: Lokasi, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

Abstrack

This study aims to determine the Influence of Location and Satisfaction Against Customer Loyalty At Restaurant Nanda Soto Sei Blutu Medan. This type of research is associative. The population in this study is were 900 people and by using the technique Random Sampling, then the number of samples in this study as many as 90 respondents. Based on the result of research that location variable has a positive effect on loyalty variable with a value 2.646 and ha a significant value of $0.00 < 0.05$ significant meaning. And satisfaction has a positive effect on loyalty variable with a value 2.542 and ha a significant value of $0.01 < 0.05$.

Keywords: Location, Satisfaction, Custome Loyalty

PENDAHULUAN

Bisnis di bidang rumah makan akhir-akhir ini telah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Hal tersebut ditandai dengan berdirinya berbagai jenis warung makan. Dalam jangka panjang loyalitas pelanggan menjadi tujuan bagi perencanaan pasar strategis, selain itu juga dijadikan dasar pengembangan keunggulan yang berkelanjutan, yaitu berbagai keunggulan yang dapat direalisasikan melalui upaya-upaya pemasaran. (Amelia, 2017 ; Syahrial & Robica, 2014).

Salah satu yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah faktor lokasi. Menarik konsumen untuk melakukan pembelian juga dapat dilakukan dengan cara memberikan lokasi yang strategis dan kepuasan pelanggan yang mendalam kepada konsumen, karena konsumen yang merasa senang diharapkan akan melakukan pembelian. Faktor lokasi/tempat juga merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu bisnis. Strategi lokasi / tempat adalah salah satu determinan yang paling penting dalam perilaku konsumen, perusahaan harus memilih lokasi yang strategis dalam menempatkan tokonya (Rumah Makan) di suatu kawasan daerah yang dekat dengan keramaian dan aktivitas masyarakat. (Lubis, 2014 ; Siregar & Ningsih, 2016).

Berdasarkan survey terdahulu yang dilakukan peneliti, fenomena adanya masalah yang berhubungan

dengan loyalitas pelanggan di Rumah Makan Nanda Soto ini yaitu masalah lokasi, pemilihan lokasi kurang strategis karena berada di pinggir jalan yang sempit dan jalan tersebut satu arah, juga masalah parkir yang tidak terlalu tersedia karena ketika banyaknya orang parkir di pinggir jalan akan mengakibatkan kemacetan yang terkadang membuat orang malas untuk berhenti dan singgah. (Lubis, 2011). Selain itu masih adanya pelanggan yang merasa kurang puas saat makan seperti kurangnya cita rasa yang terkadang kekurangan bahan sehingga terkadang kurang pas untuk dinikmati, dan kurang nyamannya suasana ketika makan disini karena kebisingan yang berada ditengah jalan. Dari permasalahan lokasi dan kepuasan pelanggan diatas masalah akan menyebabkan turunnya loyalitas pelanggan pada rumah makan Nanda Soto Medan kedepannya.

Dari uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1.) Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan? 2.) Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan? 3.) Apakah lokasi dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan?. Dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah lokasi dan kepuasan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan.

Lokasi

Lokasi dapat didefinisikan sebagai tempat, kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha.

Kepuasan

Kepuasan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut.

Loyalitas

Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pemakaian yang dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut Sugiyono (2012:11), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu serta berarti atau tidaknya pengaruh atau hubungan itu.

Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Nanda Soto Medan yaitu sebanyak 900 orang perhari. Berdasarkan populasi maka di ketahui jumlah sampel menggunakan teknik *random sampling*, maka yang akan di teliti sebanyak 90 responden.

Pengujian Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Uji multikolinieritas ditujukan untuk mengetahui deteksi gejala korelasi atau hubungan

antara variabel bebas atau independen dalam model regresi tersebut. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Untuk

mendiagnosa adanya multicollinierity adalah dengan menganalisis nilai tolerance dan nilai VIF (*Variance Inflation Factors*).

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas.

Teknik Analisis

Regresi Linear Berganda

Penulis memilih model ini karena hanya untuk menguji pengaruh lokasi dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, baik secara parsial maupun secara simultan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program *software SPSS 17.00 for windows*.

Model persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Loyalitas)

X₁ = Variabel bebas (Lokasi)

X₂ = Variabel bebas (Kepuasan)

a = Konstanta

b_{1,2} = Koefisien Regresi

e = Standart error (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%)

Uji Hipotesis

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

a H₀ diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), artinya jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} , berarti t_{hitung} berada di daerah penerimaan H₀, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

- b. H_0 ditolak (H_a diterima) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), artinya jika nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} , berarti t_{hitung} berada di daerah penerimaan H_a , maka variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

- a. H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), artinya jika nilai F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} , berarti F_{hitung} berada di daerah penerimaan H_0 , maka kedua variabel independen secara serentak tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
- b. H_0 ditolak (H_a diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), artinya jika nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} , berarti F_{hitung} berada di daerah penerimaan H_a , maka kedua variabel independen memiliki pengaruh secara serentak terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah makan Nanda Soto Medan adalah jenis usaha yang berkaitan dengan usaha bisnis penyediaan makanan terutama pada menu makanan soto dan sop. Usaha rumah makan soto dan sop Nanda ini berdiri pada tahun 2000 dan beralamat di Jalan Sei Blutu pasar IX No.12 Medan. Rumah makan soto dan sop Nanda ini buka pada setiap hari senin sampai sabtu, dimulai dari jam 07.00 pagi sampai dengan jam 20.30 malam. Rumah makan soto dan sop Nanda ini tentunya harus mempunyai sistem pemasaran dalam mendukung keberhasilan usaha rumah makan tersebut, untuk selalu berorientasi kepada kepentingan pelanggan dan untuk meraih pangsa pasar yang lebih besar. Kegiatan pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam dunia usaha, mengingat orientasinya terhadap pelanggan, serta untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan.

UJI VALIDITAS

Variabel	Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_s tabel	Keterangan
	P1	0.730	0,3	Valid
	P2	0.906	0,3	Valid

Lokasi (X1)	P3	0.729	0,3	Valid
	P4	0.906	0,3	Valid
	P5	0.714	0,3	Valid
Kepuasan (X2)	P6	0.742	0,3	Valid
	P7	0.795	0,3	Valid
	P8	0.795	0,3	Valid
	P9	0.521	0,3	Valid
	P10	0.742	0,3	Valid
Loyalitas (Y)	P11	0.743	0,3	Valid
	P12	0.714	0,3	Valid
	P13	0.743	0,3	Valid
	P14	0.600	0,3	Valid
	P15	0.519	0,3	Valid

Penyebaran kuesioner khusus dalam uji validitas diberikan kepada 15 orang responden. Syarat minimum uji validitas untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r_s tabel = 0,3. Jadi, apabila korelasi antara butir pernyataan dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir pernyataan dalam instrumen tersebut tidak valid. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan tersebut valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian

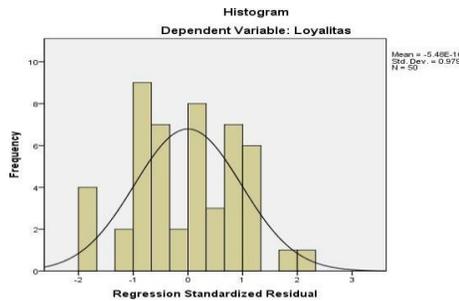
UJI RELIABILITAS

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Lokasi (X1)	0,916	Reliabel
Kepuasan (X2)	0,879	Reliabel
Loyalitas (Y)	0,847	Reliabel

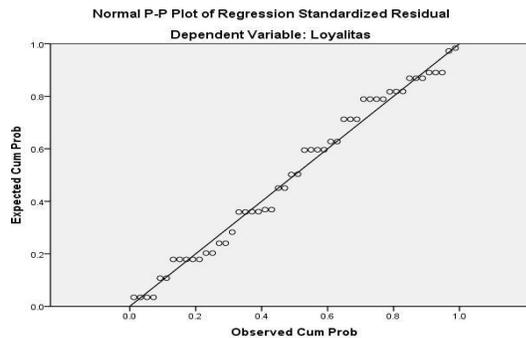
Berdasarkan tabel di atas, semua variabel dinyatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel lokasi (X1) sebesar $0,916 > 0,60$ untuk variabel kepuasan (X2) sebesar $0,879 > 0,60$ dan variabel terikat loyalitas (Y) sebesar $0,847 > 0,60$. Berdasarkan hasil tersebut jika nilai reliabilitas semakin mendekati 1, maka instrumen penelitian semakin baik. Nilai reliabilitas instrumen di atas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena sudah mendekati 1 ($> 0,60$).

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas



Dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan normal karena garis membentuk lonceng dan ditengah maka berdistribusi normal.



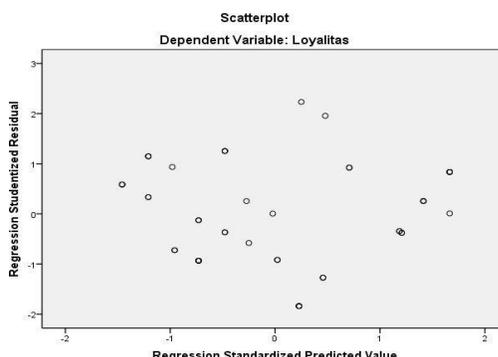
Dari gambar diatas menunjukkan variabel efektivitas kerja terdistribusi secara normal, karena grafik dari gambar P-P plot memperlihatkan titik-titik yang menyebar disekitar mengikuti garis diagonal. Dengan demikian penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sudah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Lokasi	.208	4.807
Kepuasan	.208	4.807

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel independen dibawah nilai 5 dan nilai tolerance dibawah nilai 1 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas sehingga model tersebut *reliable* sebagai dasar analisis.

Uji Heteroskedastisitas



Dapat dilihat dari gambar tersebut, bahwa pencaran data pada scatter plot tidak menunjukkan pola tertentu (acak). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

ANALISIS LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh antara lokasi dan kepuasan sebagai variabel *independent* (bebas) terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel *dependent* (terikat). Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	10.182	1.343		7.580	.000		
	Lokasi	.221	.134	.279	2.646	.003	.208	4.807
	Kepuasan	.332	.131	.431	2.542	.013	.208	4.807

a. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients regresi diperoleh :

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$y = 10.182 + 0.221 X_1 + 0.332 X_2 + e$$

- 1) Konstanta diperoleh nilai 10.182 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel loyalitas (Y) bernilai konstan, maka variabel lokasi (X1), variabel kepuasan (X2) bernilai positif.

- 2) Koefisien variabel lokasi (X1) diperoleh nilai 0.221, hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel lokasi (X1) sebesar 1% maka akan mempengaruhi loyalitas (Y) sebesar 2,21% dengan asumsi variabel kepuasan (X2) dianggap tetap.
- 3) Koefisien variabel kepuasan (X2) diperoleh nilai 0.332, hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel kepuasan (X2) sebesar 1% maka akan mempengaruhi loyalitas (Y) sebesar 33,2% dengan asumsi variabel lokasi (X1) dianggap tetap.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	10.182	1.343		7.580	.000		
	Lokasi	.221	.134	.279	2.646	.003	.208	4.807
	Kepuasan	.332	.131	.431	2.542	.013	.208	4.807

a. Dependent Variable: Loyalitas

1. Variabel Bebas X1 (Lokasi)

Nilai t_{hitung} diperoleh 2.646 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.661 artinya positif.

Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 2.646 > t_{table} 1.661 dan nilai $p-value$ pada kolom sig 0.00 < 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan.

2. Variabel Bebas X2 (Kepuasan)

Nilai t_{hitung} diperoleh 2.542 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.661 artinya positif.

Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 2.542 > t_{table} 1.661 dan nilai $p-value$ pada kolom sig 0.01 < 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan.

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.843	2	60.421	39.940	.000 ^a
	Residual	131.613	87	1.513		
	Total	252.456	89			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Lokasi

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ diperoleh $39.940 > 3.10$ artinya positif. Sementara nilai *p-value* diperoleh pada kolom sig $0.000 < 0.05$ artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lokasi dan kepuasan secara simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Belutu Medan.

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.467	1.230

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Lokasi

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, dapat dilihat nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,467. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 46,7%. Loyalitas (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh variabel faktor lokasi dan kepuasan. Sisanya sebesar 53,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel lokasi, Nilai t_{hitung} diperoleh 2.646 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.661 artinya positif. Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} $2.646 > t_{table}$ 1.661 dan nilai *p-value* pada kolom sig $0.00 < 0.05$ artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan.
2. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel kepuasan, Nilai t_{hitung} diperoleh 2.542 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.661 artinya positif. Dimana taraf signifikan α 5%

nilai t_{hitung} 2.542 > t_{tabel} 1.661 dan nilai p -value pada kolom sig 0.01 < 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan

3. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ diperoleh 39.940 > 3.10 artinya positif. Sementara nilai p -value diperoleh pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lokasi dan kepuasan secara simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan.

Saran

1. Untuk permasalahan lokasi Rumah Makan Nanda Soto sudah terlihat baik karena berada ditengah jalan raya dan mudah diakses kejalan, namun akan lebih baik penulis menyarankan agar untuk menyediakan parkir yang agak luas untuk konsumen yang akan makan disini, tempat parkir yang kecil menyebabkan kemacetan di tengah jalan yang mengakibatkan pelanggan malas untuk singgah di Rumah Makan Nanda Soto ini.
2. Untuk masalah kepuasan pelanggan, dengan melihat hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh penulis terdapat beberapa kekurangan seperti, tempat yang kurang nyaman, kebersihan rumah makan, kesopanan karyawan, pelayanan yang diberikan, pengetahuan dan keterampilan karyawan, dan perhatian terhadap keluhan pelanggan. Maka penulis memberikan saran agar Rumah Makan nanda soto lebih memperhatikan hal-hal yang telah penulis sebutkan tersebut dikarenakan hal –hal itu berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan yang akan di rasakan oleh pelanggan.
3. Peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, W. R. (2017). PENGARUH EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BERINGIN INDAH PEMATANG SIANTAR. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 4(1), 50-60.
- Assouri, Sofyan, 2005. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*. Cetakan Ketiga. Jakarta : CV. Rajawali.
- Dharmmesta, Basu Swastha, Handoko, T Hani, (2011). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen (Edisi 1)*. Yogyakarta: BPFE
- Djaslim Saladin. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Agung Ilmu.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga.
- Husein Umar. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Iraawan. (2007). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- J. Setiadi. (2008) *Perilaku Konsumen*. Erlangga: Jakarta Kasmir.2011.*Manajemen Perbankan*. Jakarta:Raja Grafindo Persada
- Kotler, Phillip dan Kevin L, Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1 dan 2, AlihBahasa : Benjamin Molan, PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Kotler. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga Kotler. 2010. *Principles of marketing*. 13 edition : New Jersey
- Kuncoro, Mudrajad.(2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta. Lupiyoadi. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- LUBIS, A. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 1(1), 29-36. doi:<https://doi.org/10.31289/jkbn.v1i1.1398>
- Lubis, A. (2011), *Analisis Pengaruh Ekuitas Merek (Brand Equity) terhadap Kepuasan Konsumen Nexian pada Mahasiswa Universitas Negeri Medan (Master's thesis)*.
- Mistchelli, Richard. (2005). *Robbins Basic Pathology*. Saunders
- Nugrogho, Adi. (2010). *Rekayasa Perangkat Metode USDP*. Andi Offset: Yogyakarta Payne, Ardian. 2005. *The Essence Of Service Marketing*. Andi and Pearson. Yogyakarta
- Puranama, Nursya'bani. (2011). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rambat, lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*, Jakarta: Salemba Empat Rattih Huriyati, (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Yogyakarta Sriyadi.2003. *Bisnis Pengantar Perusahaan Modern*. IKIP: Semarang Semarang : BP Universitas Diponegoro. Semarang:FE UNDIP.
- Siregar, M. Y., & Ningsih, I. W. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KISEL (ANAK PERUSAHAAN PT TELKOMSEL) MEDAN. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 3(1).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : CV. Alfabeta. Sugiyono, 2008.*Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sulastiyono, A. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan*. Bandung :Alfabeta Sutisna. 2013. *Perilaku Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Swashta, Basu. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta Tjiptono, Fandy, 2008. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Malang :Bayumedia
- Syahril, H., & Robica, D. (2014). ANALISIS PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVINIG PADA PT.PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) MEDAN. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 1(1), 43-49. doi:<https://doi.org/10.31289/jkbn.v1i1.1400>

Tjiptono, Fandy. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV And

