

Submitted 9 Juni 2022
Accepted 30 Juli 2022

ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KINERJA PRAMUSAJI DI TITIK TEMU COFFEE SEMINYAK KUTA BALI

CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE PERFORMANCE AT THE COFFEE MEETING POINT OF SEMINYAK KUTA BALI

Anak Agung Ngurah Dananjaya

Diploma IV Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata Dan Bisnis Internasional

Admiralngurah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Restoran Titik Temu Coffee Seminyak. Serta, untuk mengetahui indikator kinerja pramusaji yang perlu mendapatkan prioritas pelayanan di Titik Temu Coffee dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Titik Temu Coffee Seminyak, Bali. Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari hingga Mei 2021. Jenis penelitian adalah deskriptif. Populasi adalah pelanggan Titik Temu Coffee Seminyak dengan sampel sebanyak 30 orang, Analisis yang digunakan adalah metode analisis data *service seroqual* dan *Importance-Performance Analysis*. Dari Hasil Penelitian ini maka didapatkan kepuasan konsumen terhadap kinerja pramusaji di Titik Temu Coffee sebesar 78,7% yang artinya konsumen puas terhadap kinerja pramusaji pada Titik Temu Coffee. Atribut yang perlu ditingkatkan yaitu ketepatan waktu, kemandirian dan kualitas kerja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kinerja Pramusaji, Titik Temu Coffee.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of consumer satisfaction at the Point Temu Coffee Seminyak Restaurant. And, to find out the performance indicators of waiters who need to get service priority at the Temu Coffee Point in increasing customer satisfaction. This research was conducted at the Meeting Point Coffee Seminyak, Bali. This research was

conducted from January to May 2021. The type of research is descriptive. The population is the customers of Temu Temu Coffee Seminyak with a sample of 30 people. The analysis used is the service seroqual data analysis method and Importance-Performance Analysis. From the results of this study, it was found that consumer satisfaction with the performance of the waiters at Temu Coffee was 78.7%, which means consumers are satisfied with the performance of the waitress at the Temu Coffee Point. Attributes that need to be improved are punctuality, independence and quality of work.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Waitress Performance, Coffee Meeting Point.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara penghasil kopi terbanyak di dunia. Maka tidak heran jika kopi dari Indonesia sudah dikenal sampai mendunia. Kopi adalah tipe minuman yang paling disenangi banyak orang, baik dari remaja, orang dewasa hingga orang tua. Rasa kopi yang sedap dan mantap sungguh pas dinikmati saat kapanpun. Menikmati kopi sudah menjadi tradisi bagi orang Indonesia dari dahulu sampai sekarang. Perkembangan bisnis kuliner semakin marak di Indonesia. Seiring dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin meningkat serta variatif dalam hal makanan atau minuman. Pergeseran nilai budaya masyarakat sosialis kini menjadi cenderung individualis, terutama masyarakat perkotaan yang memiliki kesibukan yang padat serta mobilitas yang tinggi membuat masyarakat perkotaan membutuhkan suatu tempat untuk melepas kepenatan setelah melakukan aktivitas seharian (Ardjuno, 2018).

Menangkap peluang ini dan pergeseran gaya hidup masyarakat yang menjadikan kegiatan tersebut sebagai bagian dari kebutuhan hidup, membuat para pelaku bisnis *food services* melirik usaha *coffee shop*. Pengamat gaya hidup, Muchlison (<https://m.tempo.co/read/news/2015/10/02>. menilai masyarakat Indonesia memiliki sifat "latah", yakni, mengikuti sesuatu yang sedang menjadi tren. Industri kopi di Indonesia dalam 10 tahun terakhir terus bergairah dengan semakin bertambah dan meningkatnya produksi kopi olahan yang dihasilkan oleh industri pengolahan kopi, semakin suburnya kafe dan *coffee shop* dikota-kota besar. Produk olahan kopi saat ini tidak hanya berupa kopi bubuk (*roast and ground*) tetapi telah terdapat berbagai diversifikasi produk kopi olahan.

Dengan adanya gaya hidup yang sedang trend saat ini dan ramainya pecinta kopi di negeri ini menjadi sebuah peluang bisnis kopi yang

menguntungkan serta menjanjikan. Produk yang menjadi target, serta kesukaan masyarakat tentu akan menghasilkan income usaha yang bagus bagi pelaku bisnis kopi. Di masyarakat Indonesia sudah banyak bermunculan, para pemain bisnis kopi mulai dari warung kopi sederhana hingga warung kopi modern. Hal inilah yang mengakibatkan ramai pelaku usaha kopi yang meraih keberhasilan dengan omzet penjualan yang besar. Hal ini dipandang sebagai peluang bisnis oleh para pelaku usaha sekaligus menunjukkan adanya kondisi yang kondusif dalam berinvestasi di industri kopi, hingga saat ini banyak kedai kopi yang bermunculan, tak terkecuali di Seminyak Kuta Bali. Tempat wisata memiliki peluang yang baik bagi pelaku usaha untuk menjalankan bisnis. Pelaku usaha harus menghasilkan kinerja yang baik untuk meningkatkan profitabilitas usaha agar keberlangsungan bisnisnya terjaga. Keberlangsungan bisnis dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal perusahaan.

Strategi yang paling tepat untuk diimplementasikan dalam upaya meningkatkan daya saing bisnis pada *coffee shop* adalah dengan menciptakan kepuasan tamu. Penyediaan layanan makanan dan minuman di *coffee shop* merupakan suatu keharusan agar tamu nyaman dan menyenangkan di *coffee shop* tersebut. Penataan dan pelayanan makan dan minum harus dilakukan secara optimal untuk memenuhi selera tamu agar tamu puas hingga mau menjadi pelanggan tetap.

Restoran yang berkonsep *coffee shop* dalam menjalankan usahanya di bidang pelayanan makan minum harus terus berupaya meningkatkan keterampilan pramusaja dalam pelayanannya demi mencapai kepuasan tamu. Keterampilan merupakan salah satu unsur penting untuk menciptakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan membangun citra yang sama baiknya bagi restoran tersebut (Fandy, 2019). Pramusaji merupakan orang yang paling berperan dalam usaha menciptakan kepuasan pada tamu dan bertanggung jawab atas keberhasilan penjualan makanan dan minuman. Dalam melakukan tugasnya, pramusaji dituntut agar mampu memenuhi keinginan tamu dengan berperilaku ramah, memberikan suasana yang nyaman serta bijak dalam menarik perhatian tamu untuk datang kembali ke restoran. Pramusaji juga harus menggunakan standar yang paling tinggi dalam penampilan setiap saat, mempersembahkan kemampuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu sebagai tujuan utama, sambil terus berupaya mempelajari hal-hal baru demi meningkatkan kualitas pelayanan. (Ardjuno, 2018). Untuk memenangkan persaingan dalam bisnis kuliner, setidaknya kinerja pramusaji harus tetap terjaga (Fandy, 2019).

Berdasarkan wawancara singkat dengan pihak pengelola Titik Temu Coffee, tentang hal-hal yang sering diabaikan oleh pramusaji dalam melaksanakan pelayanan makanan dan minuman yang berdampak pada kepuasan tamu diantaranya, lambat membersihkan peralatan makan di

meja tamu yang sudah selesai dipakai, pramusaji sering kali meninggalkan meja tamu dengan seenaknya tanpa mengucapkan permisi, pernah terjadi kesalahan dalam meletakkan menu yang di pesan, masih ada pramusaji yang belum dapat menjelaskan tentang komposisi dasar dari makanan yang disajikan, lambat memberikan respon terhadap keinginan tamu yang tidak di ungkapkan, dalam melakukan komunikasi dengan tamu pramusaji sering kali masih menggunakan bahasa isyarat.

Mengingat pentingnya peranan pramusaji dalam proses pelayanan makan dan minum terhadap tingkat kepuasan tamu, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pramusaji Titik Temu Café di Seminyak, Kuta Bali”.

LANDASAN TEORI

Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2016:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Moeheriono (2016:223), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Menurut Ruky (2016:34), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Terdapat beberapa persyaratan umum yang harus dipenuhi seorang karyawan untuk dapat dinyatakan berkualifikasi dalam kinerjanya, yaitu:

- a. Mampu melayani tamu dengan perasaan yang tulus,
- b. Mempunyai pengetahuan, keterampilan dan perilaku sesuai dengan jabatan pekerjaannya,
- c. Mempunyai rasa ikut memiliki dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya,
- d. Harus menyadari bahwa pengembangan karir kerja di tempatnya bekerja.

Indikator kinerja pramusaji

Berdasarkan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdirlnya lima indikator pokok dalam kualitas pelayanan yaitu: reliabilitas

(reliability), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangible). Dari kelima indikator kualitas pelayanan yang telah disebutkan, maka kepuasan tamu dapat diukur, dan dapat dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu, baik tamu yang baru pertama kali ataupun tamu yang sudah pernah menggunakan jasa tersebut.

Reliabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Daya tangkap adalah kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para tamu dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Jaminan yaitu mencakup perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan tamu terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi tamu, jaminan pun berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pernyataan atau masalah tamu.

Empati merupakan kemampuan dalam memahami masalah yang dihadapi tamu dan bertindak demi kepentingan tamu, serta memberikan perhatian personal kepada para tamu dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Adapun bukti fisik adalah daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta kerapian penampilan dari karyawan.

Konsep kepuasan tamu

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” artinya (cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Menurut Fandy (2016) kepuasan bisa konseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

Kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat

perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima atau diharapkan. Tamu merupakan seseorang yang secara berkelanjutan dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dengan membayar produk tersebut, Fandi (2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji “Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pramusaji Titik Temu Café di Seminyak, Kuta Bali”. Populasi penelitian ini menggunakan pelanggan dari Titik Temu Coffee sebanyak 30 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling, yaitu pengambilan sampel dilakukan saat peneliti bertemu dengan calon responden di tempat penelitian. Ukuran sampel yang diambil dalam penelitian ini mengacu pada Hair dalam Ferdinand (2013) yaitu jumlah indikator dikalikan dengan konstanta 5 hingga 10. Pada penelitian ini konstanta yang digunakan adalah enam (6) sehingga ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak $6 \times 5 = 30$ orang. Data diperoleh dari hasil pengisian angket yang disebarakan kepada pelanggan dari Titik Temu Coffee sebanyak 30 responden kepada seluruh. Jumlah angket yang disebarakan sebanyak 30 dan kembali dengan jumlah yang sama.

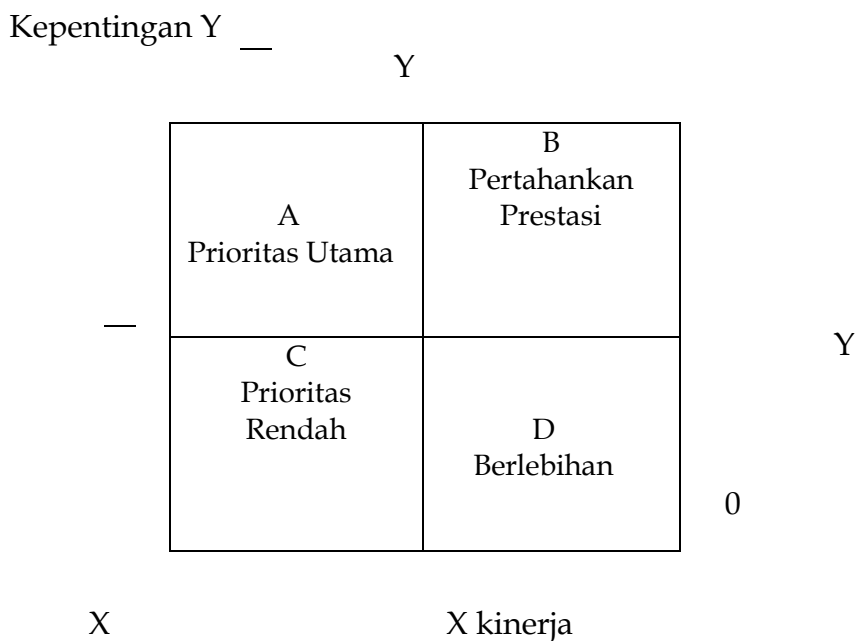
Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Pengukuran ini dilakukan dengan cara meminta responden merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kualitas pelayanan perusahaan pada masing-masing atribut. Teknik ini dikenal dengan istilah tingkat analisis kepentingan kualitas pelayanan.

Dalam hal ini, digunakan skala tingkat (likert) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penelitian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat pelaksanaannya oleh pramusaji di Titik Temu Coffee. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan jika tingkat kesesuaian sama dengan 100 persen maka dinyatakan puas dan diatas 100 persen menyatakan bahwa tamu sangat puas terhadap kinerja pramusaji yang berarti kinerja pramusaji sangat baik. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu.

Untuk mengetahui apakah semua karakteristik kualitas jasa pelayanan yang penting sudah dilakukan dan di analisis dengan importance-performance analysis. Tingkat unsur-unsur akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian atau kuadran dalam diagram kartesius dan dan terdapat dua variable diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja pramusaji yang dapat memberikan kepuasan bagi tamu, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan tamu. Dari perbandingan kedua variable tersebut dapat diperoleh tingkat kesesuaian responden.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat diagram cartesius dari atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu seperti pada gambar 3.2 berikut ini.



Gambar 3.2 Diagram Kartesius yang

Sumber : J. Supranto, 2016

Keterangan :

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu. Faktor-faktor dalam kuadran ini diprioritaskan pelaksanaannya karena dianggap penting oleh tamu, sedangkan kinerja atau pelaksanaannya belum memuaskan.

2. Kuadran B

Menunjukkan unsur pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu harus dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan tamu.

3. Kuadran C

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi tamu dan pelaksanaan oleh perusahaan biasa-biasa saja.

4. Kuadran D

Menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena konsumen menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut-atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh perusahaan sehingga sangat memuaskan bagi konsumen.

Metode Data *Service Quality* (*Servoqual*)

Pengolahan metode *servoqual* merupakan pengolahan data *gap* berdasarkan lima dimensi *Servoqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Hal ini dilakukan untuk mencari nilai *gap* antara harapan dengan persepsinya pelanggan tentang pelayanan. Hasil perhitungan dapat digunakan sebagai acuan apakah benar telah terjadi kesenjangan antara harapan dengan persepsinya pelanggan, tentang pelayanan di Titik Temu Coffee Seminyak. Untuk mencari nilai dari *gap*, maka perlu menghitung *servoqual score* untuk setiap pertanyaan pada responden. Langkah-langkah perhitungan yang dilakukan guna bisa mendapatkan nilai *gap* antara harapan dengan persepsi pelanggan tentang pelayanan di Titik Temu Coffee Seminyak yaitu:

- a. Menentukan nilai *mean* kuesioner dari setiap kategori *Servoqual* dari masing-masing responden mengenai persepsi pelanggan.
- b. Menentukan nilai *mean* kuesioner dari setiap kategori *Servoqual* dari masing-masing responden mengenai harapan pelanggan.
- c. Mencari selisih nilai *mean* antara persepsi dengan harapan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan konsumen di Titik Temu Coffee sebesar 78,46% dari 30 responden yang diteliti dapat disimpulkan dengan kategori puas. Menurut Anggraini (2016) menyebutkan bahwa tingkat kesesuaian mendekati 100 persen dan berada diatas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pramusaji di Titik Temu Coffee sebesar 78,46% yang artinya konsumen puas terhadap kinerja pramusaji pada Titik Temu Coffee. Temuan pada penelitian ini, diperoleh indikator-indikator yang dilakukan oleh Margareta (2020) menyebutkan kepuasan konsumennn terganggu yang bersumber dari kurangnya penerapan SOP.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan konsumen di Titik

Temu Coffee berada pada kategori puas. Nilai rata-rata yang diperoleh harapan sebesar 3,35 tidak lebih besar daripada nilai rata-rata kenyataan sebesar 4,27. Temuan pada penelitian ini, diperoleh indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu indikator yang perlu dipertahankan diantaranya bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, dan jaminan. Sedangkan dipertahankan diantaranya bukti fisik, jaminan, daya tangkap dan kehandalan. Sedangkan atribut atribut yang dianggap kurang penting bagi konsumen dan prioritasnya serta pelaksanaannya oleh pengelola biasa- biasa saja, yaitu empati dan jaminan. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aplian (2015) menyebutkan kesadaran akan tugas dan tanggungjawab kerja ternyata sangat penting dimiliki oleh setiap karyawan dalam hal ini adalah pramusaji. Berikutnya penelitian dan prioritasnya serta pelaksanaannya oleh pengelola biasa-biasa saja. Yaitu empati dan jaminan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Titik Temu Coffee terbagi menjadi empat kuadran yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Kuadran A merupakan prioritas utama. Diketahui indikator yang terdapat dalam kuadran A meliputi bukti fisik, daya tangkap, kehandalan, dan jaminan. Kuadran B diketahui

bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Titik Temu Coffee meliputi daya tangkap, jaminan, dan kehandalan. Kuadran C diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Titik Temu Coffee meliputi daya tangkap dan empati. Kuadran D, dalam kuadran ini menunjukkan bahwa konsumen menganggap pelaksanaan berlebihan. Indikator ini kurang begitu penting bagi konsumen diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Titik Temu Coffee adalah variabel jaminan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas maka dapat diberikan sarankan sebagai berikut:

1. Diharapkan Pihak Titik Temu

Coffee perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanan karyawan yang masih kurang dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan kepada pelayan dan melakukan evaluasi secara berkala. Karena, dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang akan membawa keuntungan bagi Titik Temu Coffee.

2. Pramusaji diharapkan untuk meningkatkan indicator daya tangkap dan jaminan sebagai indicator dalam kategori prioritas rendah, dengan cara terus melatih diri terutama dalam produktivitas dan kerjasama antar tim di tempat kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardjuno Wiwoho, S. (2018). Pengetahuan Tata Hidang. Jakarta: Erlangga.
- Fandy, (2019). Pemasaran Jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Ghozali, Imam. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mangkunegara, A. A. (2016). Manajemen Sumber Daya Perusahaan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ma'ruf Abdullah. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. (B. R. Hakim, Ed.) Yogyakarta: Aswaja Pressindo

- Moeheriono. (2016). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasrudin, M. (2016). Psikologi Manajemen. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Notoadmojo, S. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Robbins, S. (2016). Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia. Klaten: PT INT AN SEJATI.
- Ruky, A. (2016). Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saworno, J. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto, S. M. (2019). Kinerja dan Pengembangan Kempetensi SDM. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. W. (2017). Metodologi Penelitian (Lengkap,Praktis, dan Mudah Dipahami). Yogyakarta: Pustaka Baru Press..
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk menaikkan pangsa pasar). Jakarta: Rineka Cipta.