

# KUALITAS PRODUK BERDAMPAK LANGSUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI POLITEKNIK LP3I JAKARTA

Sudirman<sup>1</sup>, Rini Mardikawanty<sup>2</sup>, Nur Harris Ependi<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen Informatika, Politeknik LP3I Jakarta, Jakarta, Indonesia

<sup>3</sup>Bisnis Administrasi Internasional, Politeknik LP3I Jakarta, Jakarta, Indonesia

Info Artikel	ABSTRAK (10 PT)
<p><b>Sejarah Artikel:</b> Diterima 19 Juli 2022 Diterbitkan 30 Juli 2022</p> <hr/> <p><b>Penulis yang sesuai:</b> Sudirman Manajemen Informatika, Politeknik LP3I Jakarta, Jakarta, Indonesia. Email: sudirmanyakub83@gmail.com</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dampak kualitas produk terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini diadakan di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Kampus Kramat Raya. Penelitian menggunakan metode probability sampling yakni dengan melakukan random sampling sederhana kemudian diproses dengan analisa multiple regression terhadap 85 responden. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kualitas produk dan variabel bebas yaitu kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dalam pengujian secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.</p> <p><b>Kata Kunci :</b> Kualitas Produk, Kepuasan Mahasiswa</p>

## 1. PENDAHULUAN (10 PT)

Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat bergantian dan globalisasi di berbagai bidang tidak terkecuali bidang pendidikan yang memunculkan persaingan yang ketat salah satunya di bidang bisnis dan jasa pendidikan. Lembaga pendidikan saat ini harus selalu mengantisipasi dari setiap perubahan-perubahan yang dilakukan oleh pemerintah di bidang pendidikan. Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang penting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan guna mencapai tujuan pembelajaran.

Perkembangan bisnis usaha pendidikan saat ini tidak lepas dari persaingan yang menuntut untuk kreatif dan berinovasi agar dapat bertahan. Banyaknya lembaga pendidikan di Indonesia membuat persaingan tersebut menjadi semakin tinggi, dan dengan banyaknya lembaga pendidikan saat ini yang bermunculan, maka mengakibatkan konsumen dalam hal ini calon mahasiswa/mahasiswi memiliki banyak pilihan untuk memilih tempat menimba ilmu memberikan pelayanan yang terbaik.

Kualitas produk dalam bisnis jasa pendidikan merupakan hal yang menjadi poin penting yang harus diperhatikan yang akan berdampak langsung terhadap loyalitas dari konsumen. Oleh karena itu sangat penting untuk memberikan meastikan bahwa produk yang disediakan adalah prosuk dengan kualitas baik sesuai dengan harapa konsumen. Indikator kepuasan konsumen terhadap kualitas produk meningkatnya loyalitas konsumen terhadap. Oleh karena itu, pengoptimalisasi sumber daya yang perlu dimanfaatkan, termasuk dalam hal berusaha membuat atau melakukan rekayasa produk yang dapat mempengaruhi konsumen untuk loyal terhadap produk dengan melihat kualitas yang ada.

Politeknik LP3I Jakarta telah dapat menunjukkan eksistensinya di dalam bidang jasa pendidikan. Selama hampir 14 tahun berdiri, Politeknik LP3I Jakarta memiliki jumlah mahasiswa kelas regular yang ditangani secara khusus di bawah koordinasi Wakil Direktur I bidang Akademik, untuk mengetahui jumlah dan perkembangan Mahasiswa terlihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1  
Data jumlah mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta

No	Angkatan	Aplikasi	Daftar	Mahasiswa	Persentase
1	2015/2016	771	568	506	66%
2	2016/2017	561	433	374	67%
3	2017/2018	573	368	210	37%
4	2018/2019	669	435	329	49%
5	2019/2020	420	374	211	50%

Sumber : Politeknik LP3I Jakarta, 2020

Dari tabel 1 dapat diketahui dari tahun 2015/2016 sampai dengan tahun akademik 2019/2020 dari tahun ke tahun jumlah minat mahasiswa untuk daftar ke Politeknik LP3I Jakarta trendnya semakin menurun, walaupun pada tahun 2019/2020 mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Disisi lain menunjukkan adanya fenomena penurunan jumlah mahasiswa sebagai dampak dari ketatnya persaingan pada industri jasa pendidikan yang mengharuskan Politeknik LP3I Jakarta tetap terus menjaga kualitasnya sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya sangat bergantung pada pelanggan, Manajemen Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya harus menjadikan pelanggan sebagai prioritas utama. Oleh karena itu, perlu diketahui kualitas pelayanan dan kualitas produk jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan pada industri jasa pendidikan. Untuk mendapatkan gambaran secara komprehensif maka perlu penelitian sebagai dasar pijakan untuk melakukan langkah-langkah lebih lanjut. Penelitian ini mengangkat judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta di Kampus Kramat Raya".

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Produk

Menurut Kotler (2005) mengemukakan bahwa produk merupakan apapun yang perusahaan tawarkan kepada konsumen untuk dimiliki, digunakan yang dapat memuaskan keinginan/kebutuhan konsumen. Selain itu, Mc Charty dan Perreault (2003) mengungkapkan bahwa produk adalah hasil produksi yang akan ditawarkan kepada konsumen untuk didistribusikan dan dimanfaatkan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Karena konsumen membeli kepuasan produk berarti segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Produk adalah segala sesuatu yang dihasilkan produsen baik berupa barang maupun jasa yang didistribusikan ke pasar guna memenuhi kebutuhan konsumen. Nasution (2005) kualitas produk dapat diartikan kondisi yang dinamis dari suatu produk, proses/tugas manusia/ tenaga kerja, serta harapan konsumen terpenuhi.

Adapun dimensi disiplin kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja, keistimewaan tambahan, *serviceability* (Vincent Gaspersz (2005 dalam Alma, 2011)

### Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih daripada yang diharapkan. Kepuasan masyarakat adalah kondisi dimana harapannya mampu dipenuhi oleh produk/jasa yang diberikan (Kotler & Armstrong, 2009). Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengonsumsi layanan (Lovelock, 2011 : 60). Kebanyakan hasil riset menunjukkan bahwa konfirmasi atau diskonfirmasi dari ekspektasi prakonsumsi adalah faktor yang menentukan dari kepuasan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan Hardinasti (2012).

Adapun dimensi dari kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak adanya keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, tidak adanya kesalahan atau sedikit kesalahan, perbaikan yang terus menerus (Kotler : 2009).

## **Kerangka Pemikiran**

### **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Kualitas produk merupakan hal yang penting yang harus diusahakan oleh setiap lembaga/perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Semakin bertambah dewasanya pikiran pelanggan dalam mempertimbangkan kualitas suatu produk yang dipilihnya, sehingga menuntut perusahaan untuk selalu memperbaiki kualitas produk mereka.

Menurut Tjiptono (2002) produk dapat pula diartikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Oleh karena itu tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk akan sangat bergantung kepada kualitas produk itu sendiri. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nirma Kurriwati (2015) yang berjudul tentang Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen menunjukkan hasil bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan dan selanjutnya kepuasan tersebut berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kualitas produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide. (Kolter, 2005:259). Dari pendapat yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa kualitas produk juga memiliki peranan penting karena kualitas produk adalah hal pertama yang dinilai konsumen dan menjadikan suatu pengalaman yang dapat menarik pelanggan potensial apabila mereka merasa terpuaskan dengan produk tersebut.

Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Widjoyo Putro et al (2014) Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan dan loyalitas.

## **3. METODE PENELITIAN (10 PT)**

### **Jenis Data**

Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan melakukan survei lapangan yang mana data yang didapat adalah data orisinil. Begitu juga data yang diukur dalam penelitian ini menggunakan skala Likert.

### **Pengumpulan data dan Karakteristik sampel**

Populasi pada penelitian ini dari Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya populasi mahasiswa aktif tingkat satu dan dua diketahui berjumlah 558 orang. Menggunakan rumus Yamane, dengan mengambil nilai signifikansi 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 orang.

### **Teknik Analisis Data**

Untuk mendapatkan data yang akurat diperlukan alat ukur yang akurat pula. Untuk itu perlu melakukan pengujian terhadap instrument (alat ukur) yang akan digunakan. Kegiatan pengujian instrument penelitian meliputi dua hal, yaitu pengujian validitas dan reliabilitas. Pentingnya pengujian validitas dan reliabilitas karena proses pengukuran cenderung keliru.

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda untuk menguji model struktural dan hipotesis. Regresi Linear Berganda digunakan untuk analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengukuran pengaruh ini melibatkan dua atau lebih variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ,) dan variabel terikat ( $Y$ ). Software yang digunakan adalah Amos dan software SPSS Statistics 22 untuk keperluan tabulasi data.

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian kuantitatif, dilakukan untuk menjawab pertanyaan masalah yang mengarah kepada gambaran variabel yang diteliti, sehingga karakteristik yang dimiliki oleh data tersebut dan gambaran empiris tentang variabel yang diteliti dapat dipahami. Ukuran yang termasuk dalam Teknik analisis statistik deskriptif adalah distribusi frekuensi, ukuran tendensi sentral, dan ukuran dispersi

### **Uji Persyaratan Analisis**

Sebelum dilakukan analisis dengan regresi, dilakukan uji persyaratan analisis terlebih dahulu. Uji persyaratan analisis, meliputi uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

**Uji Hipotesis**

Terkait dengan penggunaan alat uji regresi berganda, terdapat beberapa analisis yang digunakan, antara lain : Uji Korelasi, Uji determinasi, Uji t dan Uji F.

#### 4. HASIL DAN ANALISIS (10 PT)

##### Deskriptif Statistik Demografi Responden

Tabel 2  
Deskriptif Statistik Demografi Responden

	Keterangan	Jumlah	Persentase
Umur	19 – 20 tahun	42	49,41
	21 – 22 tahun	37	43,52
	> 22 tahun	6	7,05
Jurusan Perkuliahan	Administrasi Bisnis	25	29,41
	Manajemen Informatika	22	25,88
	Komputerisasi Akuntansi	38	44,70
Jenis Kelamin	Laki – Laki	38	44,70
	Wanita	47	55,29

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Untuk variable kualitas pelayanan berdasarkan pengujian validitas item dengan menggunakan SPSS 22 maka diperoleh hasil uji validitas sebanyak 16 item butir kuesioner valid. Variabel kualitas produk sebanyak 9 item butir kuesioner valid. Dan untuk variabel kepuasan mahasiswa sebanyak 9 item butir kuesioner valid dengan demikian dapat digunakan untuk pengambilan data.

Hasil uji reliabilitas untuk variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas produk) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan/mahasiswa) dalam kuesioner dikatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha berturut-turut 0,933, 0,868, dan 0,860 lebih besar dari 0,60. Dengan kata lain bahwa seluruh pernyataan pada penelitian ini memiliki tingkat kehandalan yang baik dan dapat digunakan dalam analisis pada penelitian ini.

**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Tabel 3  
Persamaan Regresi  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.291	2.202		3.766	.000
	X1	.257	.035	.603	7.363	.000
	X2	.254	.073	.286	3.487	.001

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data diolah SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 3 di atas maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,291 + 0,257 X_1 + 0,254 X_2$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Mahasiswa  
8,291 : Konstanta  
0,257, 0,254 : Koefisien  
X<sub>2</sub> : Kualitas Produk

## Hasil Uji Hipotesis

## 1. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 <sup>a</sup>	.657	.649	2.23436

Sumber : Data diolah SPSS, 2020

Dari tabel 4 diatas dapat diketahui Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0, 649, hal ini berarti 64,9%. Hasil tersebut memberikan pengertian bahwa variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh dua variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan nilai sebesar 64,9% sedangkan 31,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## 2. Uji t (X2 terhadap Y)

**Tabel 6**  
**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.291	2.202		3.766	.000
	X2	.254	.073	.286	3.487	.001

Sumber : Data diolah SPSS, 2020

Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 6 variabel kualitas produk mempunyai t hitung sebesar 3.487 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas produk secara individu atau parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## 1. Hipotesis

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, variabel kualitas produk mempunyai t hitung sebesar 3,487 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas produk secara individu atau parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh politeknik LP3I Jakarta kampus Kramat, maka mahasiswa semakin merasa puas. Sekelompok atribut penting dalam suatu produk akan mempengaruhi sikap puas/ ketidakpuasan terhadap produk atau jasa tertentu. Dengan adanya kualitas yang bagus dan terpercaya, produk akan senantiasa tertanam dibenak konsumen karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas menurut Kotler dan Armstrong dalam Saputra (2010). Tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perusahaan adalah sama yaitu mampu memberikan rasa puas kepada konsumen. Puas atau tidak puasnya seorang konsumen ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dengan persepsi konsumen pada kinerja aktual produknya.

Mahasiswa akan puas jika Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya mampu memberikan kualitas produk yang sesuai harapan mereka. Hasil studi ini jugamembuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan dan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen/pelanggan juga dapat digunakan untuk studi dibidang pendidikan di Indonesia di Indonesia khususnya pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus kramat. Hasil studi ini mendukung studi yang dilakukan Abdullah (2012), I. Jyoti Yadav (2011), dan Mohammad Ali serta Khaled (2011).

## 5. KESIMPULAN

### Simpulan

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat). Responden dalam penelitian ini berjumlah 85 orang. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama, kualitas produk secara statistik berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat.
2. Hasil pengujian hipotesis ketiga, kualitas pelayanan dan kualitas produk di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan mahasiswa.

### Saran

Penelitian ini mempunyai keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya dan agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

1. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan mahasiswa, tidak mengkaji pengaruh pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan stakeholder yang lain.
2. Pemilihan periode waktu yang relatif pendek mengakibatkan daya uji rendah sehingga tingkat keakuratan informasi masih relatif kecil.
3. Peneliti menyarankan kepada penelitian selanjutnya agar menggunakan lebih dari dua variabel dependen untuk mengetahui kepuasan mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Jakarta, tidak hanya menggunakan variabel kualitas produk.
4. Mencoba menguji konsistensi hasil penelitian maka penelitian yang akan datang sebaiknya menggunakan teknik analisis yang berbeda, misalnya SEM. Dengan menggunakan teknik analisis SEM dapat diketahui kuat lemahnya hubungan dimensi dengan variabel penelitian sehingga implikasi manajerial dapat diurutkan mulai dari pengaruh paling tinggi sampai pengaruh yang paling kecil.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan mahasiswa, Diharapkan agar Politeknik LP3I Jakarta Kampus Jakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang lebih baik lagi dengan berbagai cara. Adapun saran bagi pihak manajemen, penulis menyarankan sebagai berikut

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas produk

Dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas pelayanan dan kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif Politeknik LP3I Jakarta di mata mahasiswa dibandingkan para pesaing, sehingga dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut.

2. Mengelola Harapan Mahasiswa

Upaya yang melebihi-lebihkan pesan komunikasi kepada mahasiswa dengan maksud agar mereka terpicat. Hal seperti dapat menjadi 'bumerang'. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan mahasiswa (bahkan bisa menjurus menjadi tidak realistis) yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan mahasiswa.

3. Mengembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Agar dapat tercipta budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Upaya membentuk budaya kualitas dapat dilakukan pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Beberapa hal bisa dilakukan guna membentuk budaya kualitas, yaitu: (Pengembangan individual, Pelatihan manajemen, Perencanaan sumberdaya manusia, Standar kinerja, Survai opini)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Direktur Politeknik LP3I Jakarta dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat buat Politeknik LP3I Jakarta dalam mengambil kebijakan kedepan

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung
- [2] Fandy Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*. Cetakan II. Yogyakarta: Andi Offset.
- [3] Kotler, P. dan Armstrong, G. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 8. Erlangga, Jakarta.
- [4] Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 Edisi 11, Jakarta. Indeks
- [5] Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [6] Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- [7] McCarthy, Jerome, E.; Perreault, William D, 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi kelima, alih Bahasa : Agus Darma. Jakarta : Erlangga.
- [8] Mohammad Ali, Seyed Abbas, Khaled Nawaser & Sayed Mohammad. 2011. A Case Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Humanities and Social Science Vol. 1, No. 7*
- [9] Pieris, John dan Nizam Jim." *Etika Bisnis dan Good Corporae Givernance*". Jakarta: Pelangi Cendekia, 2007
- [10] Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- [11] Yadav, I. Jyoti. 2011. Influence of Services and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study of Catherers, Sangli City. *Research Paper Vol. 1, Issue. IX, p.14*.