



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MEMBER CELEBRITY FITNESS CABANG LOTTE MALL, BINTARO, TANGERANG SELATAN

Ela Hulasoh¹, Fadillah²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang
Email: dosen01910@unpam.ac.id¹, dosen02197@unpam.ac.id²

ABSTRACT

Purpose. *The purpose of this study was to determine how big the influence of service quality on member satisfaction of Celebrity Fitness Lotte Mall Bintaro Branch, South Tangerang.*

Methods. *The method used is quantitative associative, which aims to determine the relationship between two or more variables based on the description, The population in this study are members of Celebrity Fitness Lotte Mall Bintaro Branch, South Tangerang with a sample of 100 using the Slovin sampling technique, the sampling technique is incidental sampling*

Findings. *The results of the study indicate that the service quality variable has an effect on customer satisfaction*

Implication. *To improve customer satisfaction, excellent service quality is needed so that it can have a positive impact on customer satisfaction.*

Keywords. *Service Quality; Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan member Celebrity Fitness Cabang Lotte Mall Bintaro, Tangerang Selatan.

Metode. Metode penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah member Celebrity Fitness Cabang Lotte Mall Bintaro, Tangerang Selatan dengan sampel sebanyak 100 menggunakan teknik penarikan sampel Slovin, teknik samplingnya adalah incidental sampling dengan teknik pengambilan data kuisisioner.

Hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Implikasi. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan kualitas pelayanan yang *excellent* sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

1. Pendahuluan

Kepuasan pelanggan pada bisnis jasa memiliki pengaruh yang cukup besar pada kelangsungan bisnis jasa selanjutnya. Dimana kepuasan pelanggan dapat diwujudkan dengan kemungkinan besar untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Selain itu, pelanggan yang merasa puas akan cenderung untuk memberikan referensi yang baik terhadap jasa yang dipergunakan kepada orang lain. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan hidup dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan masa kini menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Di dalam persaingan saat ini, perusahaan-perusahaan berupaya memberikan kepuasan pelanggan, karena berdampak mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang dan memerlukan biaya yang lebih murah dari pada mencari dan menarik pelanggan yang baru.

Tabel 1 Data Statistik Member Celebrity Fitness Tahun 2020

Total Joiner	Total leavers	Member aktif
183 member	1.573 member	1800 member

Sumber: Celebrity Fitness Official tahun 2020

Berdasarkan pada tabel di atas, jumlah member yang berhenti berlangganan cukup tinggi di Celebrity Fitness cabang Lotte Mall Bintaro, khususnya terjadi pada masa pandemic covid 19 terjadi di bulan Maret 2020 hingga Juli 2020. Dan berikut adalah data sejumlah fasilitas yang tersedia di Celebrity Fitness cabang Lotte Mall Bintaro, sebagaimana berikut:

Tabel 2. Data Fasilitas Celebrity Fitness Bintaro Tahun 2020

No.	Jenis Fasilitas	Ruang Male	Ruang Female
		Unit	Unit
1.	Show Room plus water heater (Soap-Shampoo).	10	12
2.	Sauna	1	1
3.	Toilet	3	4
4.	Wasthafel	4	4
5.	Hair Dryer	4	5
6.	Timbangan	1	1
7.	Loker atas	208	220
8.	Loker bawah	34	53
9.	parkir	1	1

Sumber: Celebrity Fitness Official tahun 2020

Tabel 3. Fasilitas lain di Celebrity Fitness Bintaro Tahun 2020 untuk setiap ruang

No.	Jenis Ruangan			
	Ruang Yoga, Pilates, Body Balance, Flexibility	Ruang Zumba, Body Combat, Body Pump, TRX, Fast Fit, Saltar, DNA Core Motion, DNA Seduce	Ruang RPM, Peleton, Race 30	Ruang Playground dan Gym
1.	Hand sanitizer 1	Hand sanitizer 2	Sepeda member 30	Loker Mini 9
2.	Disinfektan 2	Disinfektan 5	Sepeda coach 1	Alat-alat Gym
3.	Foam Roller 8	Step 30	Hand sanitizer 1	Dispenser 3
4.	Rumble Roller 1	Base step 60	Disinfektan 2	Hand sanitizer 3
5.	Ballast Ball 2	Bar pump 40	Full Music	Disinfektan 10
6.	Balok 11	Medicine ball 4	AC Central	Timbangan 1
7.	Full Music	TRX 17	Full Mirror	Kettle 31
8.	AC central	Lounge 11		Equalizer 13
9.	Kipas angin atas	Plat 70		Bosu 22
10.		Dumble		Tread Mill 20

Jenis Ruangan				
No.	Ruang Yoga, Pilates, Body Balance, Flexibility	Ruang Zumba, Body Combat, Body Pump, TRX, Fast Fit, Saltar, DNA Core Motion, DNA Seduce	Ruang RPM, Peleton, Race 30	Ruang Playground dan Gym
11.		Full Music		Sit Up Mesin 4
12.		AC central		Dumble
13.		Full Mirror		Full Music
14.				AC Central

Sumber: Celebrity Fitness Official tahun 2020

Berdasarkan pada tabel 2 dan 3 di atas, sejumlah fasilitas tersebut variatif secara jenis dan banyak secara kuantitas, mengingat Celebrity Fitness adalah pusat kebugaran bertaraf internasional yang cabangnya tersebar luas di manca negara. Namun, di luar itu ada beberapa jenis keluhan yang di alami member Celebrity Fitness cabang Lotte Mall Bintaro, sebagaimana berikut:

Tabel 4 Data Rata-rata Keluhan Member Celebrity Fitness Tahun 2020

No.	Jenis Keluhan	Alasan keberatan member/Celebrity Fitness
1.	Pembayaran melalui kartu kredit	Karena tidak mengikuti kelas gym tapi masih tetap membayar
2.	Harga tetap tapi kelas dikurangi semenjak pandemic covid-19	Harusnya jika kelas dikurangi, harga didiskon
3.	Sauna ditutup semenjak pandemi covid-19	Alasan protokol kesehatan
4.	Kelas yang tidak menyediakan dispenser	Dikhawatirkan membahayakan member terpeleset jatuh
5.	Salah satu staff CS yang kurang ramah	Kurang ramah dan kurang sopan saat memberikan kartu loker

Sumber: Celebrity Fitness Official tahun 2020

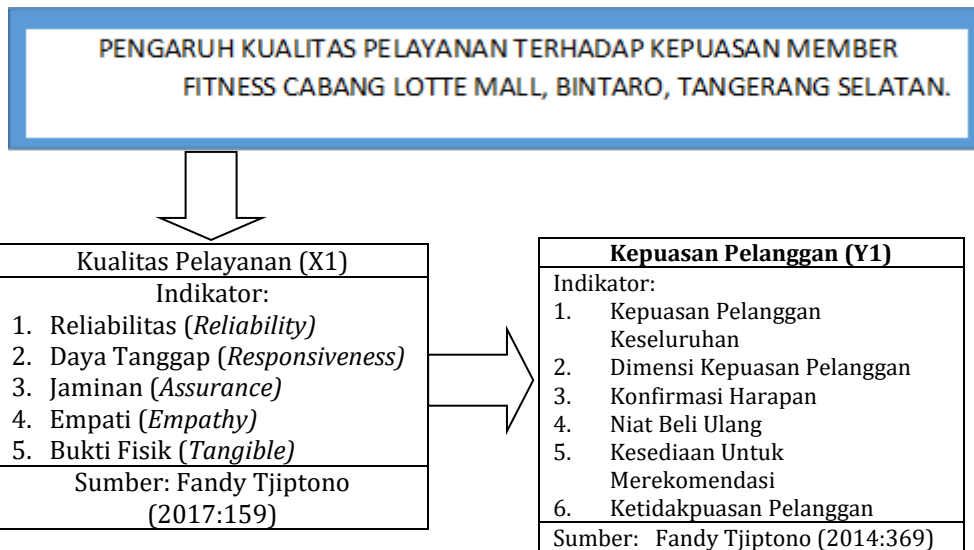
keluhan di atas, secara spesifik memang penulis tidak memiliki jumlah statistik secara rinci karena terkait privasi data dari Celebrity Fitness cabang Lotte Mall Bintaro, namun sejumlah keluhan di atas cukup menjadi keberatan member akhir-akhir ini yang jika tidak dikelola dengan baik maka akan menjadi boomerang bagi Celebrity Fitness cabang Lotte Mall Bintaro, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Jika Celebrity Fitness dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan atau kurang memenuhi kebutuhan bagi pelanggannya, maka pelanggan dapat mengalami kekecewaan dan kekecewaan ini dapat berakibat pelanggan Celebrity Fitness berpindah ke tempat gym lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka Peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Member Celebrity Fitness, Cabang Lotte Mall Bintari, Tangerang Selatan".

2. Kajian Pustaka dan Hipotesis

Kualitas Pelayanan. Menurut Fajar Laksana (2013: 88), mengemukakan bahwa "kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka".

Kepuasan Pelanggan. Howard & Sheth dalam buku pemasaran jasa (Fandy Tjiptono, 2014: 353) mengungkapkan bahwa "kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan".



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan terhadap member celebrity fitness cabang Lotte Mall Bintaro, Tangerang Selatan.

Ha: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan member celebrity fitness cabang Lotte Mall Bintaro, Tangerang Selatan

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan uraian tersebut, maka jenis penelitian ini kuantitatif, hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Penelitian ini menghubungkan antara kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah member Celebrity Fitness Cabang Lotte Mall Bintaro, Tangerang Selatan dengan sampel sebanyak 100 menggunakan teknik penarikan sampel Slovin, teknik samplingnya adalah incidental sampling. Teknik analisis data dengan menggunakan Uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier, serta uji hipotesis.

Tabel 5. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	1. Reliabilitas	1, 2	<i>Likert</i>
	2. Daya Tanggap	3, 4, 5, 6	
	3. Jaminan	7, 8, 9, 10	
	4. Empati	11	
	5. Bukti Fisik	12	
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan	1	<i>Likert</i>
	2. Dimensi kepuasan pelanggan	2, 3, 4	
	3. Konfirmasi harapan	5, 6	
	4. Niat beli ulang	7, 8	
	5. Kesiapan untuk merekomendasikan	9, 10	
	6. Ketidakpuasan pelanggan	11, 12	

Sumber: Data diolah, 2021

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	0,553	0,2006	Valid
2	0,628	0,2006	Valid
3	0,606	0,2006	Valid
4	0,660	0,2006	Valid
5	0,647	0,2006	Valid
6	0,571	0,2006	Valid
7	0,720	0,2006	Valid
8	0,702	0,2006	Valid
9	0,734	0,2006	Valid
10	0,637	0,2006	Valid
11	0,666	0,2006	Valid
12	0,541	0,2006	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	0,587	0,2006	Valid
2	0,460	0,2006	Valid
3	0,576	0,2006	Valid
4	0,442	0,2006	Valid
5	0,627	0,2006	Valid
6	0,648	0,2006	Valid
7	0,696	0,2006	Valid
8	0,626	0,2006	Valid
9	0,629	0,2006	Valid
10	0,633	0,2006	Valid
11	0,695	0,2006	Valid
12	0,596	0,2006	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Pernyataan untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) semua butir pernyataan dinyatakan valid, di mana semua item pernyataan memiliki nilai *correlated item total correlation* lebih besar dari 0,202 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$

Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Standard Cronbach Alpha</i>	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	899	0.60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	884	0.60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2) dan Kinerja pegawai (Y) dinyatakan reliabel, hal itu dibuktikan dengan masing-masing variabel memiliki nilai *Chronbath Alpha* lebih besar dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KEPUASAN PELANGGAN (Y)	,103	82	,031	,970	82	,050

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi 0,082 > 0,050). Dengan demikian maka asumsi distribusi persamaan pada uji ini adalah normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Colinarity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X)	0.707	1.538

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas pada tabel di atas diperoleh nilai tolerance variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,707, dimana nilai tersebut kurang dari 1, dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 1.426 di mana nilai tersebut kurang dari 10. Dengan demikian model regresi ini tidak ada multikolinearitas.

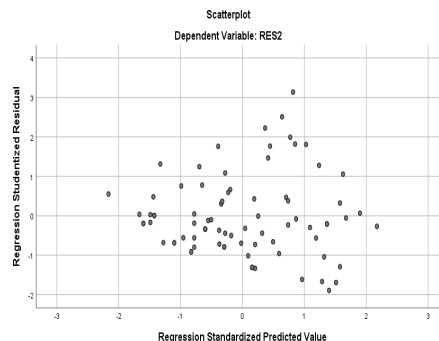
Uji Heteroskedastisitas

Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,270	2,051		-2,569	0,012
	Kualitas Pelayanan (X)	0,115	0,050	0,282	2,290	0,025

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, glejser test model pada variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh nilai probability signifikansi (Sig.) sebesar 0,025 di mana nilai signifikansi (Sig.) > 0,05. Dengan demikian regression model pada data ini tidak ada gangguan heteroskedastisitas, sehingga model regresi ini layak dipakai sebagai data penelitian.



Gambar 2. Grafik Scatter Plot Hasil Uji Heteroskedastisita

Berdasarkan hasil gambar di atas, titik-titik pada grafik scatterplot tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas atau tidak membentuk pola- pola tertentu dan titik-titik tersebut

menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi ini layak dipakai.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 12. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Coefficients

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.169	5.317		3.229	.002		
	Kualitas Pelayanan	.570	.106	.479	5.403	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)
Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan regresi pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi $Y = 17,169 + 0,570 X$, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan 0,570, searah dengan kepuasan pelanggan dan mengandung arti bahwa setiap penambahan 1 (satu) poin variabel kepuasan pelanggan, maka hal itu akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan 0,570.

Koefisien Determinasi

Tabel 13. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.479 ^a	.230	.222	3.688

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai Koefisien determinasi sebesar 0,611 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 61,1% sedangkan sisanya sebesar $(100 - 61,1\%) = 48,9\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan penelitian.

Uji Koefisien Korelasi (Product Moment)

Tabel 14. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Secara Parsial Antara Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.479**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.479**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,479 berada pada rentang interpretasi 0,400-0,599 pada tabel 3.6, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki tingkat kekuatan hubungan sedang terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 15. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	22,464	3,052		7,360	0,000
Kualitas Pelayanan (X)	0,417	0,079	0,507	5,257	0,000

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (5,257 > 1,990) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai p value < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H0 ditolak dan H1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Celebrity Fitness,

Tabel 16. Hasil Hipotesis (Uji F) Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

ANOVA						
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	397.138	1	397.138	29.198	.000 ^b
	Residual	1332.972	98	13.602		
	Total	1730.110	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Signifikansi sebesar 5% menunjukkan k=2 yaitu variabel kualitas pelanggan di mana 98 responden yang didapat dari 100-2 responden, sehingga didapatkan nilai ftabel sebesar 3,09. Karena nilai fhitung > ftabel yaitu 29,198 > 3,09, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu terbatasnya jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Bagi peneliti selanjutnya adalah untuk menambah dan memperluas teori-teori yang sudah ada mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai bahan referensi agar penulis lainnya tertarik meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada objek lainnya.

6. Kesimpulan

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linear sederhana $Y = 17,169 + 0,570 X$. Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,230 atau 23% dari kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan sisanya sebesar 77%. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,479 berada pada rentang interpretasi 0,400-0,599 pada tabel 3.6, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki tingkat kekuatan hubungan sedang terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil t-hitung, perbandingan nilai thitung dengan nilai t-tabel sebesar 97 dari

nilai residual $n-3$ yang artinya $100-3 = 97$. Didapat nilai sebesar 1,984 dari tabel t. Maka dapat dijelaskan sebagai berikut : Variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar $5,404 < 1,984$ dengan $sig. 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima sehingga terdapatnya pengaruh antara kualitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji F, Signifikansi sebesar 5% menunjukkan $k=2$ yaitu variabel kualitas pelanggan di mana 98 responden yang didapat dari 100-2 responden, sehingga didapatkan nilai f_{tabel} sebesar 3,09. Karena nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $29,198 > 3,09$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. *"Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa"*. Alfabeta, Bandung, 2012.
- Ghozali, Imam. *"Aplikasi Analisis Multivariete dengan program IBM SPSS 23"*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2013.
- Husein, Umar. *"Riset Pemasaran dan Bisnis"*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2010.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *"Manajemen Pemasaran"*, Edisi 12 Jilid 1, Indeks, Jakarta, 2012.
- Laksana, Fajar. *"Manajemen Pemasaran"* Edisi 1, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013.
- Sugiyono, *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*, Alfabeta, Bandung, 2015.
- _____, *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*, Alfabeta, Bandung, 2016.
- _____, *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*, Alfabeta, Bandung, 2017.
- Tjiptono, Fandy. *"Pemasaran Jasa"*, Bayumedia, Malang, 2011.
- _____, *"Pemasaran Strategik"*, Edisi 2, Andi, Yogyakarta, 2012.
- _____, *"Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian"*, Edisi I, Andi, Yogyakarta, 2014.
- _____, *"Strategi Pemasaran"*, Edisi IV, Andi, Yogyakarta, 2015.
- _____, *"Service Management-Mewujudkan Layanan Prima"*, Edisi III, Andi, Yogyakarta, 2017.
- Yamit, Zulian. *"Manajemen Kualitas Produk dan Jasa"*, Edisi pertama Cetakan keenam, Kampus UII, Yogyakarta, 2016.