



Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Wings Air di Bandara Udara Sultan Muhammad Salhuddin Bima

Nur Rahmadani

D-IV Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta

ABSTRACT: This study aims to determine: the effect of price, service quality on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Airport. The results of this study indicate that, (1) price has a positive and significant effect on passenger satisfaction with Air wings at Sultan Muhammad Salahuddin Airport, Bima, (2) service quality has a positive and significant effect on passenger satisfaction with Air wings at Sultan Muhammad Salahuddin Airport, Bima. , (3) price and service quality have a simultaneous effect on the satisfaction of Air Wings passengers at Sultan Muhammad Salahuddin Airport, Bima. Passenger satisfaction variables are influenced by price and service quality variables by 35.0%% and the remaining 65% is influenced by other variables outside the variation of variables in this study. (4) the influence of price and service quality on Wings Air passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Airport Bima is 35%.

Keywords: Price, Service Quality, Wings Air, Passenger Satisfaction

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara sultan Muhammad salahuddin bima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang wings Air Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, (2) kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang wings Air Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, (3) harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang wings Air Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima . Variabel kepuasan penumpang di pengaruhi variabel harga dan kualitas pelayanan sebesar 35,0%% dan sisanya 65% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variasi variabel dalam penelitian ini. (4) besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sebesar 35%.

Kata kunci: Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan Penumpang, Wings Air

Submitted:06-05-2022; Revised:11-05-2022; Accepted:21-05-2022

PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan salah satu urat nadi perekonomian suatu bangsa. Pengembangan transportasi udara yang berkelanjutan menjadi tugas pemerintah dalam meningkatkan perekonomian rakyat. Pengembangan transportasi udara tidak hanya berupa pengembangan sarana transportasi dan peralatan pendukungnya tetapi juga berupa peningkatan kepuasan konsumen terhadap perusahaan transportasi. Dengan melihat keadaan alam Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau yang tersebar dari Sabang sampai Merauke, industri transportasi berfungsi menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk membuka daerah-daerah yang terisolasi dan terpencil serta merangsang pertumbuhan daerah yang tertinggal.

Hal ini dapat menjadi sebuah peluang yang memiliki potensi yang sangat besar, karena saat ini orang tidak ingin mengambil waktu lama dalam berpergian melintasi pulau di Indonesia dan saat ini kebanyakan orang memilih menggunakan jasa transportasi yang nyaman dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk sampai di tempat tujuan. Salah satu jasa transportasi yang dapat menjawab kebutuhan tersebut adalah jasa penerbangan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah lalu lintas penerbangan domestik dan internasional tahun 2018-2020:

Tabel 1. Lalu Lintas Penumpang Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima NTB

No	Tahun	Datang	Berangkat	Total
1	2018	175863	188096	363959
2	2019	151881	156349	308230
3	2020	88210	83698	171908

Sumber : Kementrian Perhubungan Republik Indonesia

Pada tabel diatas menunjukkan tingginya mobilitas penduduk, mobilitas penduduk yang tinggi tersebutlah yang menjadikan perusahaan penyedia jasa transportasi sangat dibutuhkan terutama pada jasa penerbangan. Melalui transportasi udara, konsumen dimudahkan untuk dapat mengunjungi berbagai tempat tujuan dengan mudah dan lebih menghemat waktu jika dibandingkan dengan transportasi darat atau laut, sehingga konsumen baik nusantara maupun mancanegara lebih berminat untuk menggunakan transportasi udara untuk menempuh perjalanan jauh dan transportasi udara juga memiliki pengaruh yang sangat besar dalam aspek ekonomi.

Pada maskapai Wings Air terdapat kasus-kasus insiden penerbangan yang dapat membuat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan industri penerbangan Wings Air yang memburuk. Beberapa kasus tersebut yaitu *delay* puluhan, hilangnya koper, pembatalan pemberangkatan penumpang pengguna Wings Air, tidak cepat tanggap dalam merespon permasalahan/keluhan penumpang, tidak cepat tanggap penumpang yang butuh bantuan. Kemudian dalam persaingan promosi harga tiket pesawat, maskapai Garuda Indonesia mengadakan *Garuda Indonesia Travel Fair* (GATF). Lalu maskapai Air Asia menawarkan promo tiket menggiurkan. Lalu mengapa sebagian besar masyarakat Indonesia masih memilih Wings Air sebagai alat transportasi di wilayah penerbangan Indonesia yang terkenal dengan pelayanannya serta

tingkat ketepatan waktu (*On Time Performens*) yang buruk dan tidak ada promosi harga, meskipun ada maskapai LCC lain yang lebih baik pelayannya? Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang dengan judul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Penumpang Wings Air Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

LANDASAN TEORI

Harga

Penetapan harga bertujuan untuk mencapai memperoleh keuntungan. Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut menurut Kotler dan Armstrong (2001 dalam Bayu Hendrawan Suroso dan Sri Setyo Iriani 2014). Dengan kata lain, pada tingkat harga tertentu yang telah dikeluarkan, konsumen dapat merasakan manfaat dari produk yang telah dibelinya dan konsumen akan merasa puas apabila manfaat yang mereka dapatkan sebanding atau bahkan lebih tinggi dari nominal uang yang mereka keluarkan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas (*Quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah mengantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan (Menurut Kotler dan Keller 2019).

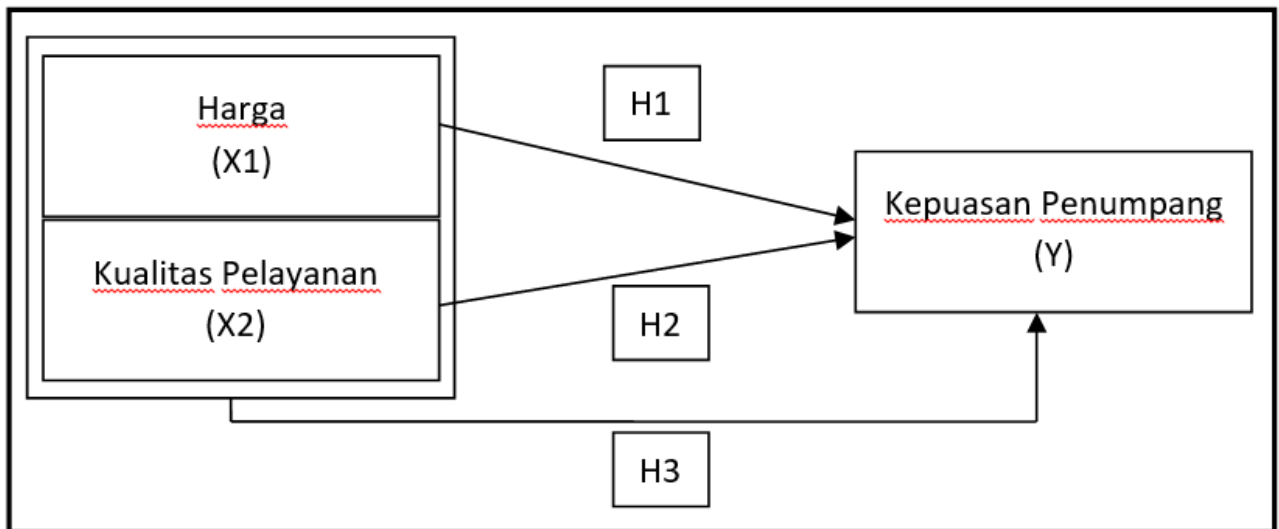
Kualitas adalah merupakan ukuran sampai sejauh mana produk atau jasa sesuai kebutuhan, Empati keinginan dan harapan para pelanggan. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut (Wijaya 2011 dalam Mirna Masloman, Bode Lumanauw dan Irvan Trang 2014).

Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Menurut (Lovelock 2007 dalam Marlina Kurnia dan Suwiknyo 2018).

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangat puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang menurut (Kotler dan Keller 2019).

Kerangka Berfikir

Untuk memudahkan dalam proses analisis, maka dibuatlah kerangka penelitian yang menjelaskan bahwa variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Menurut Sugiyono (2013) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini diketahui variabel dependennya adalah Kepuasan Penumpang, sedangkan variabel independennya adalah harga dan kualitas pelayanan maskapai Wings Air Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.



Gambar 1. kerangka penelitian

METODOLOGI

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian Kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013). Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yang terdiri dari variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) (Sugiyono, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel, yaitu variabel (X) harga dan kualitas pelayanan (Y) kepuasan penumpang maskapai Wings Air Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Populasi

Menurut Sugiyono (2008), "Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain yang dapat dianggap sebagai obyek penelitian. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Pendapat di atas menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi. yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Wings Air Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Jumlah populasi dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan jumlah penumpang maskapai Wings Air Tipe ATR 72-500/600 yang beroperasi di terminal bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dengan kapasitas penumpang sebanyak 78 orang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2008) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (Sugiyono, 2011). Jenis probability sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah simple random sampling. Menurut Sugiyono (2017) Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka penulis menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, berikut rumus Slovin yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018), Sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(\epsilon)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance) 5%.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\&= \frac{78}{1 + 78(0,05)^2} \\&= \frac{78}{1,195} \\&= 65,27196 \\&= 65\end{aligned}$$

Jadi anggota populasi yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 65 orang responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data adalah unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan program tertentu. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Tanzeh, 2009).

Untuk mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan metode angket (kuesioner). Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Angket dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup (dilihat dari cara menjawab). Angket tertutup jawabannya sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih. Angket (kuesioner) dalam penelitian ini berisi tentang pernyataan-pernyataan mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Instrumen Penelitian

Instrumen kuesioner dibuat dengan menggunakan skala Likert. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa "Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial". Skala Likert yang dibuat berjumlah lima pilihan karena mempunyai tingkat variabilitas yang lebih lengkap jika dibanding dengan skala Likert tiga pilihan. Hal tersebut dapat memperlihatkan perbedaan sikap responden secara lebih maksimal.

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Arikunto (2006) menyatakan bahwa "Kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan

keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil”.

Adapun kisi-kisi lembar kuesioner yang digunakan untuk penelitian sebagai berikut:

Table 2. Skala Likert

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data digunakan untuk menjelaskan hasil uji instrument dan uji hipotesis peneliti, dengan menggunakan program SPSS 20 hasil analisis tersebut selengkapnya adalah sebagai berikut:

Penyajian Data Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

No.	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,813	0,244	VALID
P2	0,865	0,244	VALID
P3	0,704	0,244	VALID
P4	0,386	0,244	VALID
P5	0,555	0,244	VALID
P6	0,652	0,244	VALID
P7	0,608	0,244	VALID
P8	0,564	0,244	VALID
P9	0,729	0,244	VALID
P10	0,627	0,244	VALID
P11	0,588	0,244	VALID
P12	0,537	0,244	VALID
P13	0,517	0,244	VALID
P14	0,636	0,244	VALID

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, diketahui setiap item yang ada mempunyai nilai r hitung > r tabel yang mengandung arti bahwa semua item pertanyaan yang ada pada variabel Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Penumpang (Y) adalah valid dan mempunyai keabsahan yang kredibel. Dengan validnya semua item pertanyaan variabel Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Penumpang (Y) maka semua jawaban

responden dikatakan sangat terpercaya dan layak digunakan sebagai pengumpulan data.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4, Hasil Uji Reliabilitas harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Dan Kepuasan Penumpang

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	14

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diketahui bahwa variabel Harga (X1),Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan penumpang (Y) yang berjumlah 14 memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,888. Dengan demikian menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah reliabel karena $0,888 \geq 0,60$.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data yang telah diuraikan mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Wings Air di Bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hal ini dapat dilihat bahwa variabel Harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima (Y). hasil pengolahan dan komputersasi menggunakan program SPSS versi 25 diperoleh nilai t hitung sebesar 2.806 dan nilai signifikansi $0,007 < 0.05$.
2. Hal ini dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima (Y). hasil pengolahan dan komputersasi menggunakan program SPSS versi 25 diperoleh nilai t hitung sebesar 1.1176 dan nilai signifikansi $0,007 < 0.05$.
3. Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Analisis data menggunakan analisis linear berganda sehingga menghasilkan nilai Fhitung sebesar $16.673 > Ftabel 3,143$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
4. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen) adalah sebesar 35%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh beban harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Wings Air di Bandar Udara Sultan

Muhammad Salahuddin Bima sebesar 0,350% atau 35.0% dinyatakan termasuk kedalam korelasi kuat. Dalam hal ini kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel harga dan kualitas pelayanan sebesar 35,0% dan sisanya 65% dijelaskan oleh variabel lain di luar model variabel dalam penelitian ini.

Saran

1. Bagi perusahaan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Pengaruhnya mencapai 35,0%, dalam hal ini diharapkan pihak Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima agar tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang dimiliki oleh petugas dengan tetap memperhatikan pelayanan yang diberikan serta melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, sehingga data yang diperoleh hanya terbatas pada pengukuran variabel yang tercantum dalam kuesioner. Oleh karena itu dalam rangka pengembangan penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggali data lebih mendalam melalui wawancara dengan beberapa responden atau dengan menggunakan metode yang berbeda serta menambah variabel lain diluar model variabel penelitian ini seperti kompensasi, motivasi atau variabel lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Sebagai rasa terima kasih dalam menyelesaikan Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad, karuniah, dan hidayahnya bagi Penulis.
2. Kepada kedua orang tua (Bpk dan Ibu) yang selalu mendukung, mendoakan, serta memberikan perhatian dan kasih sayang yang tulus murni kepada Penulis.
3. Kepada Keluargaku tercinta (Abang Muhaemin S.Pd. sekeluarga, Abang Sahlan Sekeluarga, Kaka Nurhaidah sekeluarga. Yang mana telah mendukung Penulis dalam perkuliahan.
4. Kepada Keluarga besar PELITA (Persatuan Lingkar Intelektual Tambora Yogyakarta). Yang memberikan motivasi kepada penulis untuk tetap berjuang.
5. Kepada seluruh karyawan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
6. Kepada teman-teman STTKD yang selalu membantu dan memberikan dukungan penulis.
7. Ibu Suprapti, S.H., M. Hum. Selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan waktu di sela-sela kesibukannya dan sudah banyak memberikan masukan kepada penulis.
8. Teman-teman kontrakan NGGUSU WARU yang sudah banyak membantu dalam penyusunan penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan sekelas D-IV MTU Juliet
10. Serta teman-teman seangkatan 2018.

DAFTAR PUSTAKA

- Alni Dkk., 2012, Statistika, Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta
- DAMANIK, H. M., PURBA, M. L., & SAMOSIR, H. E. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Melakukan Pembelian Produk Pakaian (Studi kasus pada Shoope). *Jurnal Ilmiah Kohesi*,
- Efnita, T. (2017). Pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada wedding organizer. *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Kotler dan Keller, 2019. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Original ISBN:978-0-13-600998-6
- Kurnia Marlina dan Suwiknyo 2018. *Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*. Balance.
- Kurniawati, D. (2014). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan KFC cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2).
- Moonti Usman, 2015. *Bahan Ajar Mata Kuliah Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta : Interpena
- \Masloman, M., Lumanauw, B., & Trang, I. (2015). Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*,
- Mardhino, R., & Yulhendri, Y. (2019). Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman. *Jurnal Ecogen*,
- Philip Kotler & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga,
- Sari, P. E. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi Kereta Api Dengan Angkutan Umum. *Jurnal Abdi Ilmu*, 12(2),
- Sugiyono. 2013. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Penelitian, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta,
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono, 2014. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran Edisi Pertama*. Jakarta : Lentera Ilmu Cendikia.
- Suciati, L. A. (2019). Analisis Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kecil Menengah

- (IKM) BATIK (Studi kasus pada CV. Batik Marem, Yosowilangun Lor, Lumajang).
- Ut Krismianto, 2015. SPSS (Statistical Package for the Social Sciens). Makalah Olah Data SPSS.Pp.
- Wijaya, J., Supriyani, E., & Widjojo, S. (2014). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Pemasangan Wallpaper Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan,