

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN
(STUDI PADA BANK BTPN DI PURWODADI)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

KRISDIYANTO
NIM. B. 100 100 086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN (STUDI PADA BANK BTPN DI PURWODADI)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

KRISDIYANTO
NIM. B. 100 100 086

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh

Dosen Pembimbing



(Dr. Ma'rif, MM)

PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN (STUDI PADA BANK BTPN DI PURWODADI)**

Oleh :

KRISDIYANTO
NIM. B. 100 100 086

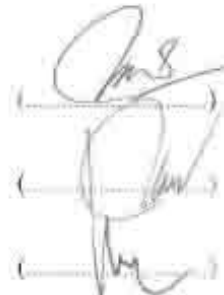
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 16 Desember 2017

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Dra. Mabruroh, MM
Ketua Dewan Penguji
2. Nur Achmad, SE., M.Si
Anggota 1 Dewan Penguji
3. Drs. Ma'ruf, MM
Anggota 2 Dewan Penguji



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Syamsudin, MM)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 26 Januari 2018

Penulis



Krisdiyanto

B100100086

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN
(STUDI PADA BANK BTPN DI PURWODADI)**

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tangible terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. Untuk mengetahui pengaruh reliability terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. Untuk mengetahui pengaruh responsiveness terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. Untuk mengetahui pengaruh assurance terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. Untuk mengetahui pengaruh empathy terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BTPN di Purwodadi. Sampel dalam penelitian ini karyawan yang berjumlah 100 responden. Sedangkan metode penelitian menggunakan *convenience sampling*. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel tangible mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel reliability mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel responsive mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel assurance mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel empathy mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil analisis uji F diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,706 > 2,53$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil uji koefisien determinasi diketahui *adjusted R square* (R^2) sebesar 0,703, berarti variasi perubahan variabel Kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* sebesar 70,3%. Sedangkan sisanya sebesar 29,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Kata Kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan Kerja

ABSTRACT

This research target is to know the influence tangible to satisfaction work at BTPN in Purwodadi. To know the influence reliability to satisfaction work at BTPN in Purwodadi. To know the influence responsiveness to satisfaction work at BTPN in Purwodadi. To know the influence assurance to satisfaction work at BTPN in Purwodadi. To know the influence empathy to satisfaction work at BTPN in Purwodadi. Population in this research all employees of Bank BTPN in Purwodadi. Sampel in this research employees amounting to 100 responder. While research method use the convenience sampling. Pursuant to this research result known that the variable tangible have the influence to satisfaction work the. variable Reliability have the influence to satisfaction work the. variable Responsive have the influence to satisfaction work the. Variable Assurance have the influence to satisfaction work the. variable Empathy have the influence to

satisfaction work. Result of analysis test the F known the Fhitung > Ftabel (33,706 > 2,53), hence Ho refused, Mean by together variable tangible, reliability, responsive, assurance, empathy have an effect on the signifikan to satisfaction work. Result of test of coefficient determination known the adjusted R square (R²) equal to 0,703, meaning variation change of explainable job Satisfaction variable by variable tangible, reliability, responsive, assurance, empathy equal to 70,3%. While the rest equal to 29,7% explained by dissimilar variable outside model.

Keyword : Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, Empathy And Satisfaction Work

1. PENDAHULUAN

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadikan faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected Service*). (Kotler, 2000: 42).

Agar dapat bersaing dan bertahan hidup dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan / bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah. (Prasetyo, 2008).

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah, menurut Parasuraman (1990) dalam Amanullah (2012) menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan wujud fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan

(reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), yang dapat diukur dengan instrumen SERVQUAL. Hasil pengukuran dengan instrumen tersebut memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan yang diberikan oleh organisasi dapat memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman, dkk (1990), dalam Amanullah, (2012) keandalan (reliability) secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat ke-2 jaminan (assurance), ke-3 oleh wujud fisik (tangibles) (terutama oleh perusahaan perbankan), ke-4 oleh daya tanggap (responsiveness), dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah empati (empathy).

Kenyataannya, antara harapan kerja dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada kerja sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit kerja yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila kerja beralih ke perusahaan lain karena mereka merasa perusahaan lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Hal ini yang harus menjadi fokus perhatian setiap perbankan. Karena sampai saat ini, aspek pelayanan pada dunia perbankan merupakan hal yang harus dikelola dengan baik. (Khatimah dan Rahardjo, 2010).

Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah. Menurut Parasuraman, dkk (1988), terdapat beberapa variabel dari kualitas pelayanan antara lain tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Variabel-variabel ini menentukan tingkat kepuasan dari para pelanggan. Oleh karena itu, pihak perbankan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja

(hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Philip Kotler, 2002). Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, kerja akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, kerja merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, kerja akan sangat puas atau bahagia. Kerja yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama pada perusahaan.

Adapun perumusan dalam penelitian ini adalah : 1) Apakah ada pengaruh tangible terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi? 2) Apakah ada pengaruh reliability terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi? 3) Apakah ada pengaruh responsiveness terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi? 4) Apakah ada pengaruh assurance terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi? 5) Apakah ada pengaruh empathy terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi?

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh tangible terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. 2) Untuk mengetahui pengaruh reliability terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. 3) Untuk mengetahui pengaruh responsiveness terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. 4) Untuk mengetahui pengaruh assurance terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. 5) Untuk mengetahui pengaruh empathy terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi

2. METODE

Populasi adalah “Keseluruhan subyek penelitian” (Suharsimi Arikunto, 2002:108). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BTPN di Purwodadi.

Sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diselidiki” (Suharsimi Arikunto, 2002:109). Dalam pengambilan sampel merujuk pada pendapat Suharsimi Arikunto bahwa peneliti mengambil sampel dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden dengan berdasarkan pertimbangan apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua,

sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya lebih dari 100 dapat diambil antara 10% sampai 15%, atau 20% sampai 25%. Maka dalam penelitian ini responden yang akan di ambil adalah seluruhnya karena responden yang diteliti kurang dari 100.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Analisis

3.1.1. Analisa Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

Analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel dalam dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* terhadap Kepuasan kerja. Dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 17 koefisien regresi yang diperoleh dari hasil pengolahan data adalah :

$$Y = 1,842 + 0,171 X_1 + 0,430 X_2 + 0,258 X_3 + 0,187 X_4 + 0,585 X_5$$

Dari persamaan di atas maka diinterpretasikan sebagai berikut :

Koefisien regresi variabel sebesar 1,842 maka *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy* y naik sebesar satu-satuan maka kepuasan kerja naik sebesar 1,842. Variabel *tangible* sebesar 0,171 naik sebesar satu-satuan maka kepuasan kerja meningkat sebesar 0,171. Variabel *reliability* sebesar 0,430 naik sebesar satu-satuan maka kepuasan kerja meningkat sebesar 0,430. Variabel *responsive* sebesar 0,258 naik sebesar satu-satuan maka kepuasan kerja meningkat sebesar 0,258. Variabel *assurance* sebesar 0,187 naik sebesar satu-satuan maka kepuasan kerja meningkat sebesar 0,187. Variabel *empathy* sebesar 0,585 naik sebesar satu-satuan maka kepuasan kerja meningkat sebesar 0,585.

3.1.2. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

- a) Uji pengaruh variabel *tangible* (X_1) terhadap Kepuasan kerja (Y).
diperoleh hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($2,817 > 2,000$) maka

hal ini menunjukkan bahwa *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja atau karena t.sig (0,006) lebih kecil dari 0,05.

- b) Uji pengaruh variabel *reliability* (X_2) terhadap Kepuasan kerja (Y). Diperoleh hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($4,016 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja atau karena t.sig (0,000) lebih kecil dari 0,05.
- c) Uji pengaruh variabel *responsive* (X_3) terhadap Kepuasan kerja (Y). Diperoleh hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($3,409 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *responsive* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja atau karena t.sig (0,001) lebih kecil dari 0,05.
- d) Uji pengaruh variabel *assurance* (X_4) terhadap Kepuasan kerja (Y). Diperoleh hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($2,045 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja atau karena t.sig (0,045) lebih kecil dari 0,05.
- e) Uji pengaruh variabel *empathy* (X_5) terhadap Kepuasan kerja (Y). Diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel ($5,049 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja atau karena t.sig (0,000) lebih kecil dari 0,05.

3.1.3 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* secara bersama-sama terhadap Kepuasan kerja (Y). Diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,706 > 2,53$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

3.1.4. Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil analisis data yang menggunakan bantuan komputer program SPSS *for windows* maka dapat diperoleh *R square* (R^2) sebesar 0,703, berarti variasi perubahan variabel Kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* sebesar 70,3%. Sedangkan sisanya sebesar 29,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis tersebut diatas diketahui bahwa:

Variabel *tangible* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan karyawan mudah dijangkau oleh nasabah, memiliki komunikasi yang baik, selalu mengerti akan kebutuhan konsumen dan memahami setiap pelanggan yang datang.

Variabel *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang dimiliki cepat sesuai pesanan, jadwal kerja yang tepat dan konsisten, pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan prosedur administrasi yang tidak berbelit-belit.

Variabel *responsive* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan karyawan selalu siap pada area yang mudah dijangkau oleh nasabah, selalu cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah, bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan, memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh para nasabah.

Variabel *assurance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan karyawan mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik, memiliki sikap sopan santun, ramah, dan perhatian dalam memberikan pelayanan kepada semua nasabah, memiliki sikap jujur dan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, memiliki kemampuan agar nasabah merasa aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan setelah menerima pelayanan.

Variabel empathy mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan karyawan selalu berada pada tempat yang mudah dijangkau, kondisi selalu bersih, penataan ruangan yang selalu tertata rapi dan nyaman, tempat parkir yang memadai dan cukup luas.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel tangible mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.
- 2) Variabel reliability mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.
- 3) Variabel responsive mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.
- 4) Variabel assurance mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.
- 5) Variabel empathy mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.
- 6) Hasil analisis uji F diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,706 > 2,53$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- 7) Berdasarkan koefisien determinasi diketahui *adjusted R square* (R^2) sebesar 0,703, berarti variasi perubahan variabel Kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* sebesar 70,3%. Sedangkan sisanya sebesar 29,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

4.2 Keterbatasan Penelitian

- 1) Penelitian ini terbatas pada variabel independen yang diteliti yaitu hanya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan kerja
- 2) Penelitian ini terbatas pada tempat penelitian yaitu hanya pada Bank BTPN di Purwodadi

4.3.Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan, maka dapat disampaikan saran antara lain:

1. Bagi pihak Bank BPTN sebaiknya meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar konsumen lebih puas dengan pelayanan yang diberikan yang pastinya akan berdampak pada loyalitas konsumen.
2. Bagi peneliti yang akan datang sebaiknya menambah variabel independen tidak hanya kualitas pelayanan saja melainkan menambah beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2002 ; *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Aziz Slamet Wiyono dan M. Wahyudin, 2005. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Tesis. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Budi W Sutjipto, 1997, *Service Quality, Alternatif Pendekatan dan Berbagai Prosedur di Indonesia* usahawan No. 01, Th, XXVI.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2000. *Statistik Induktif*. Edisi 4. : BPFE Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, N dan Bambang, S., 2002 ; *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K., 2002, *Principles of Service Marketing and Management*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Mowen, John. C dan Minor, Michael. 2001. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Lina Salim. 2002. Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Nunet Murniasih, 2000, *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Pada Rumah Sakit Elisabeth di Semarang*.
- Nur Ahmad dan Maksum Ainaini, 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas di Surakarta*, Empirika, Vol. 19 No. 2.
- Parasuraman et. All, 2000. *SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception of Sevice Quality*. Journal of Retailing.
- Rini Endarwati, 2001, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja pada Perusahaan Abon Elang di Boyolali*.
- Robert L. Mathis & John H. Jackson, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Bahasa Indonesia Terjemahan Oleh Baldari Amartunga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sabihaini., 2002, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Jakarta.
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Jasa*. Edisi Kelima. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.
- Zeithaml, V. A., Berry L. L and Parasuraman A. 1996. "*The Behavioral Consequences of Service Quality*". Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Fandy Tjiptono. 2004. Yogyakarta: Penerbit Andi. (Kotler, 2006:52).