

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN KHUSUSNYA SISWA SMA ATAU SMK DIY DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN KOLAM RENANG UNY YOGYAKARTA**

Oleh :Jamari, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta  
[jamariamaterasu@gmail.com](mailto:jamariamaterasu@gmail.com)

### **Abstrak**

Kolam renang FIK UNY banyak diminati oleh para pengunjung terutama anak sekolah. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan kolam renang dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya siswa SMA/SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Instrumen yang digunakan adalah angket (kuesioner) dengan validitas 0,441 dan reliabilitas 0,956, yang telah diuji coba kepada responden sebanyak 15 anak, dalam subjek penelitian ini adalah siswa SMA/SMK DIY yang menggunakan layanan kolam renang UNY sebanyak 55 anak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan presentase.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui kepuasan konsumen khususnya siswa SMA Atau SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY dalam bentuk diagram lingkaran sebagian besar pada kategori keandalan sebesar 19,95 %, ketanggapan 20,01 %, keyakinan 20,29 %, empati 19,61%, berwujud 20,14 %, dan pada kategori baik dengan persentase sebesar 36,36 %, pada kategori cukup baik sebesar 29,09 %, pada kategori kurang sebesar 27,27 %, pada kategori sangat kurang sebesar 5,45 % dan kategori sangat baik sebesar 1,81 %.

**Kata kunci:***Kepuasan Konsumen, Khususnya Siswa SMA/SMK, Layanan Kolam Renang*

## **FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION ESPECIALLY YOGYAKARTA HIGHSCHOOL STUDENTS AND VOCATIONAL HIGHSCHOOL STUDENTS IN USING UNY SWIMMING POOL SERVICE**

By : Jamari Faculty Of Sport Sciences, Yogyakarta State University  
[jamariamaterasu@gmail.com](mailto:jamariamaterasu@gmail.com)

### **Abstract**

*FIK UNY swimming pool attracted many visitors especially students. This research aims to know factors that influence customer satisfaction especially Yogyakarta high school and vocational high school students in using UNY swimming pool service.*

*This research is qualitative descriptive research with using survey methods. Instrument that used in this research is questionnaire with validity 0,441 and reliability 0,956, which has been tested to 15 respondents. The subject in this research is Yogyakarta high school and vocational high school students that are using UNY swimming pool service as many as 55 students. Data analysis technique used in this research is descriptive percentage technique.*

*Based on research result and explanation noted that customer satisfaction especially Yogyakarta high school and vocational high school students in using UNY swimming pool service which are represented in form of pie chart mostly on category reliability of 19,95%, responsiveness 20,01%, confidence 20,29%, empathy 19,61%, tangible 20,14%, and on good category with percentage of 36,36%, in the category of good enough amount 29,09%, in the less good category of 27,27%, in very bad category of 5,45%, and on a very good category of 1,81%.*

**Keywords :** *customer satisfaction, Yogyakarta high school and vocational high school students, swimming pool service*

## PENDAHULUAN

Olahraga sebagai aktivitas fisik atau jasmani dapat memberikan kepuasan kepada pelakunya sebagai kebutuhan individu. Begitu besar peran olahraga terhadap kehidupan manusia, sehingga olahraga dapat dijadikan sebagai sarana untuk berekreasi, tontonan, mata pencaharian, sarana pendidikan, kesehatan bahkan sebagai suatu kebudayaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa olahraga telah banyak memberikan sumbangannya untuk kebahagiaan umat manusia.

Olahraga renang banyak mempunyai banyak manfaat dan tujuannya yaitu sebagai rekreasi, untuk kesehatan dan prestasi. Renang juga merupakan olahraga yang diperlombakan baik tingkat daerah, nasional, maupun internasional. Renang merupakan salah satu cabang olahraga yang dapat dilakukan pada anak-anak dan dewasa, bahkan bayi umur beberapa bulan sudah dapat mulai diajarkan renang. Renang sebagai olahraga pendidikan merupakan salah satu cabang olahraga yang digunakan sebagai sarana pendidikan dan diajarkan kepada masyarakat. Secara umum dapat disebutkan beberapa arti renang sebagai olahraga pendidikan adalah untuk mendidik anak supaya percaya pada diri sendiri, memiliki rasa sosial dan perikemanusiaan,

sifat suka kerjasama, serta nilai keindahan. Renang merupakan olahraga yang sudah ada sejak dulu, yang bertujuan untuk mempertahankan diri dalam menghadapi tantangan-tantangan alam seperti banjir atau meluapnya air sungai, tetapi dengan kemajuan jaman dan perkembangan manusia sekarang renang juga mempunyai tujuan yang bermacam-macam antara lain untuk olahraga pendidikan, olahraga rehabilitasi, dan olahraga prestasi.

Pembelajaran intra dan ekstrakurikuler membuat siswa menghabiskan separuh dari waktu mereka untuk belajar di sekolah, sehingga menimbulkan akan adanya tingkat stress, kepenatan, dan rasa jenuh dalam beraktifitas. Untuk itu, para siswa membutuhkan aktifitas hiburan, walaupun dalam waktu singkat. Salah satu alternatif yang dapat dijadikan pilihan oleh siswa yaitu berenang. Berenang adalah aktivitas menggerakkan badan di air dengan menggunakan tangan dan kaki. Olahraga ini sangat diminati karena kegiatan ini dilakukan di bawah air sehingga tidak terlalu melelahkan serta dapat dijadikan media rekreasi yang dapat dilakukan bersama keluarga atau teman setiap akhir pekan. Olahraga renang membuat siapa saja yang melakukannya rileks dan meningkatkan energi tubuhnya.

Yogyakarta banyak usaha jasa kolam renang seperti *Jogja Bay Adventure Pirates Waterpark*, *Grand Puri Waterpark*, *Galaxy Waterpark*, Kolam Renang Depok *sport Center*, Kolam Renang Salsabila dan Kolam Renang FIK UNY. Kolam renang FIK UNY merupakan kolam renang yang dimiliki oleh Universitas Negeri Yogyakarta. Kolam ini memiliki 2 kolam renang dengan ukuran standard nasional yaitu kolam renang utama 50 meter dengan kedalaman 1.3 meter - 2.3 meter dan kolam renang dengan kedalaman 7 meter. Kolam renang FIK UNY sering digunakan dalam perlombaan salah satu perlombaannya ialah POMNAS XIII yang diadakan di Yogyakarta.

Kolam renang FIK UNY dipilih dalam penelitian ini karena kolam ini merupakan kolam renang kebanggaan Universitas Negeri Yogyakarta dan salah satu kolam renang paling populer di Yogyakarta. Kolam ini mempunyai kolam dengan berbagai jenis dan ukuran. Dari kolam anak, kolam dewasa dengan kedalaman 1 sampai 1,5 meter, kolam panjang untuk lomba, serta kolam 7 meter. Selain memiliki berbagai macam jenis dan ukuran kolam, Kolam renang FIK UNY juga mempunyai Fasilitas umum yang lumayan lengkap, seperti mushola, kantin, taman, tempat tunggu, tempat duduk, tempat parkir, ruang ganti,

ruang bilas, toilet, tribun, penitipan barang, pengawas yang siap menjaga di area kolam, serta adanya peringatan untuk bilas dengan air bersih apabila akan tutup.

Letak yang strategis dan harga tiket masuk yang cukup terjangkau menjadikan kolam renang FIK UNY banyak diminati oleh para pengunjung terutama anak sekolah. Kolam renang FIK UNY berlokasi di pusat kota yaitu di Jln. Colombo Kuningan, Catur Tunggal, Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kolam renang ini buka pada pukul 06:00 wib sampai pukul 18:00 wib. Sedangkan harga tiket masuknya sangat terjangkau bagi siswa yaitu sebesar sepuluh ribu rupiah, dengan harga tersebut pengunjung dapat menikmati berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh kolam renang ini.

Letak yang strategis, dan harga yang kompetitif, memuaskan kebutuhan konsumen juga dapat meningkatkan keunggulan dalam menarik minat dan simpati orang. Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap pengelola kolam renang, salah satu cara mempengaruhi pengunjung ke kolam renang yaitu dengan memberikan pelayanan jasa.

Pelayanan jasa merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan

konsumen terjadi secara langsung. Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2000: 81) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang konsumen terima dan harapannya (Umar , 2005: 65). Seorang pelanggan akan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, hal ini sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama. Pada dasarnya kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan kolam renang FIK UNY di pengaruhi oleh perbedaan antara harapan dan keinginan terhadap kinerja yang dirasakan.

Kolam renang FIK UNY dianggap mempunyai fasilitas dan pelayanan yang bagus, oleh karena itu banyak kalangan yang datang untuk menggunakan jasa kolam renang FIK UNY, baik dari kalangan anak-anak, remaja, dewasa dan orang tua. Pelayanan di kolam renang akan sangat menentukan kepuasan pelanggan pengguna kolam renang FIK UNY. Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka

kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik atau memuaskan. Sebaliknya apabila kualitas yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan.

Siswa adalah status yang disandang karena hubungannya dengan dunia pendidikan yang diharapkan menjadi calon-calon intelektual untuk menjadi generasi penerus bangsa. Siswa SMA atau SMK merupakan pelajar yang duduk di meja belajar setrata sekolah menengah keatas. Siswa SMA atau SMK umurnya berkisar 15 sampai 18 tahun. Dalam pelaksanaan pembelajaran pendidikan jasmani di SMA/SMK di Yogyakarta, beberapa SMA/SMK kadang menggunakan kolam renang FIK UNY untuk pembelajaran mata pelajaran renang.

Proses pembelajaran renang yang selama ini dilakukan, pihak SMA/SMK di Yogyakarta selalu mendapat izin dalam menggunakan fasilitas kolam renang. Akan tetapi kadang proses pelayanan dari pihak kolam renang yang tidak siap. Kolam renang FIK UNY banyak digunakan oleh semua orang, oleh karena itu kondisi kolam renang yang kadang penuh membuat proses pembelajaran menjadi kurang nyaman. Oleh

karena itu pelayanan yang baik harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang datang.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, setelah mewawancarai siswa menemukan beberapa masalah di antaranya, keramik banyak yang pecah, karyawan tidak berada di tempatnya, penerangan di kamar mandi kurang terang, cat di dinding kamar bilas sudah pudar dan tempat ganti pakaian laki-laki yang kurang nyaman karena kuncinya sudah banyak yang rusak. Akan tetapi cukup banyak sekolah SMA/SMK yang menggunakan fasilitas kolam renang FIK UNY untuk pembelajaran pendidikan jasmani materi renang. Hal tersebut tentu saja menjadi hal yang sangat menguntungkan bagi pihak kolam renang FIK UNY. Pelayanan tentunya harus diperhatikan oleh pihak kolam renang FIK UNY agar pengunjung merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, sehingga hal tersebut akan berdampak positif untuk perkembangan kolam renang FIK UNY. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Khususnya Siswa SMK Atau Smk DIY dalam Menggunakan Layanan Kolam Renang UNY Yogyakarta”

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket (kuesioner). Adapun teknik pengambilan data dengan menggunakan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang FIK UNY Yogyakarta. Menurut Soehardi Sigit (1999: 152) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan keadaan yang ada menurut kenyataannya. Skor yang diperoleh dari angket kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di kolam renang UNY yang berada di jalan Colombo No.1, Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan agustus-september 2017

### **Subjek Penelitian**

Jumlah sampel dari masing-masing sekolah proporsional dengan jumlah populasi yang ada di sekolah. Untuk menentukan sampel menurut Suharsimi Arikunto (2002: 112), apabila subjeknya

kurang dari 100 lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan metode sampel kebetulan (*accidental sampling*), siapa saja yang secara kebetulan berenang di kolam renang UNY dan masih Sekolah Menengah Atas (SMA) dan sekolah menengah kejuruan (SMK) digunakan sebagai sampel sebanyak siswa yang berenang di kolam renang FIK UNY selama satu minggu.

### **Instrumen Penelitian**

Instrument adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2006 : 160).

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan presentase. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara

mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Anas Sudijono, 2000: 142). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif kuantitatif dengan persentase. Untuk mencari besarnya frekuensi relatif (persentase) menurut Anas Sudjono (2006: 40) dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Subjek

### **Hasil Penelitian**

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya siswa SMA Atau SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY secara keseluruhan diukur dengan angket yang berjumlah 46 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 46 – 184.

Hasil penelitian dari 55 responden diperoleh hasil skor minimum sebesar = 100; skor maksimum = 167; rerata = 145,47; median = 147; modus = 164 dan *standard deviasi* = 14,43.

Kategori	F	%
Sangat baik	1	1,82
Baik	20	36,36
Cukup	16	29,09
Kurang	15	27,27
Sangat kurang	3	5,45
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui kepuasan konsumen siswa SMA Atau SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY sebagian besar pada kategori baik dengan persentase sebesar 36,36 %, pada ketegori cukup baik sebesar 29,09 %, pada kategori kurang sebesar 27,27 %, pada kategori sangat sangat kurang sebesar 5,45 % dan kategori sangat baik sebesar 1,81 %.

## Pembahasan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan perilaku pelanggan berupa evaluasi terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya. Kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri. Sebuah kepuasan akan muncul pada setiap orang jika memperoleh sebuah layanan yang baik, seperti halnya

layanan yang diberikan Kolam Renang UNY untuk bagi pengunjung kolam renang.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kepuasan konsumen khususnya siswa SMA Atau SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY sebagian besar pada kategori baik dengan persentase sebesar 36,36 %, pada ketegori cukup baik sebesar 29,09 %, pada kategori kurang sebesar 27,27 %, pada kategori sangat sangat kurang sebesar 5,45 % dan kategori sangat baik sebesar 1,81 %. Hasil tersebut menunjukkan jika pengunjung SMA/SMK dominan menyatakan bahwa tanggapan konsumen terhadap pelayanan kolam renang UNY. Hal tersebut diartikan bahwa kolam renang UNY memberikan layanan yang baik kepada pengunjung layanan seperti, ketepatan waktu, keramahan pelayan, kelengkapan fasilitas, kenyamanan kolam renang, keamanan kolam rennag dan juga harga yang terjangkau bagi pelajar.

Kepuasan konsumen khususnya siswa SMA Atau SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY dalam penelitian ini di analais berdasarkan beberapa faktor yaitu Keandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), Keyakinan/ assurance (confidence), Empati (empathy) dan Berwujud (tangibles).

Keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

Pelayanan dibuktikan dengan ketepatan waktu dalam membuka dan menutup layanan, petugas mampu bertanggung jawab terhadap pengunjung dengan memberikan layanan yang terbaik dan selalu bersikap ramah kepada pengunjung. Meskipun dalam hal ini adalah siswa SMA/SMK. Petugas tetap bersikap baik dan memberi pelayanan yang cukup maksimal.

Ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

Ketanggapan tersebut dibuktikan dengan daya respon yang baik terhadap pengunjung, petugas selalu melayani dengan baik, cepat dan tepat. Jika ada masukan dan keluhan petugas selalu menanggapi dengan baik dan menindaklanjuti untuk hasil yang lebih baik lagi.

Keyakinan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kategori baik dan kurang mempunyai persentase yang sama besar, hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian siswa menyatakan bahwa pengetahuan dan kesopanan petugas baik. Akan tetapi sebagian siswa juga menyatakan pengetahuan dan kesopanan petugas menyatakan kurang.

Hal tersebut dikarenakan bahwa petugas yang bertugas di kolam renang UNY banyak atau bergantian. Dengan banyaknya petugas di kolam renang UNY tentu saja mereka mempunyai karakter yang berbeda, ada sebagian petugas yang mampu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, akan tetapi ada juga petugas yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan, sehingga kesannya kurang ramah terhadap pengunjung. Hal tersebut yang membuat sebagian pengunjung menyatakan bahwa kepuasannya kurang.

Empati merupakan adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi

pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan

Rasa peduli kepada pengunjung dibuktikan dengan mereka selalu mengarahkan kepada pengunjung mengenai fasilitas dan ruangan yang dapat digunakan. Petugas mampu memberikan penjelasan mengenai penggunaan kolam renang dan segala fasilitas yang ada di kolam renang.

Keterwujudan adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil tersebut dibuktikan bahwa kondisi kolam adalah baik, fasilitasnya baik dan memadai, serta keamanan yang cukup baik di berikan oleh pihak kolam renang dengan adanya penjaga parkir di tempat parkir sepeda motor. Akan tetapi jika pengunjung yang berkunjung terlalu banyak, kadang fasilitas seperti pelampung, ban dan alat bantu renang habis, sehingga harus bergantian dengan pengunjung yang lain.

Fasilitas umum yang lumayan lengkap, seperti mushola, kantin, taman, tempat tunggu, tempat duduk, tempat parkir, ruang ganti, ruang bilas, toilet, tribun, penitipan barang, pengawas yang siap menjaga di area kolam, serta adanya peringatan untuk bilas dengan air bersih apabila akan tutup

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, diperoleh kepuasan konsumen khususnya siswa SMA atau SMK DIY dalam menggunakan layanan kolam renang UNY dalam bentuk diagram lingkaran sebagian besar pada kategori keandalan sebesar 19,95 %, ketanggapan 20,01 %, keyakinan 20,29 %, empati 19,61%, berwujud 20,14 %, pada kategori baik dengan persentase sebesar 36,36 %, pada kategori cukup baik sebesar 29,09 %, pada kategori kurang sebesar 27,27 %, pada kategori sangat sangat kurang sebesar 5,45 % dan kategori sangat baik sebesar 1,81 %.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pengelola kolam renang UNY agar lebih ditingkatkan pelayanannya untuk

dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen di terhadap layanan kolam renang UNY

2. Bagi pengelola pihak kolam renang UNY untuk selalu memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga layanan kolam renang dapat ditingkatkan lagi.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian populasi yang lebih luas lagi, sehingga faktor mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen dapat teridentifikasi lebih banyak lagi

Suharsimi A. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2000). *“Managemen, suatu pengantar”*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husain Umar. (2000). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar. (1995). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saifuddin Anwar. (2005). *“Penyusunan Skala Psikologi”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar