

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA IBROR
SABLON KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
pada Program Studi Manajemen



OLEH :

IMAM MUSTAIN IBROR

NPM: 18.1.02.02.0285

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2022

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA IBROR
SABLON KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
pada Program Studi Manajemen



OLEH :

IMAM MUSTAIN IBROR

NPM: 18.1.02.02.0285

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2022

Skripsi oleh:

IMAM MUSTAIN IBROR

NPM: 18.1.02.02.0285

Judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA IBROR
SABLON KEDIRI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal:

Pembimbing I

Pembimbing II

RESTIN MEILINA, M.M
NIDN. 0721058605

SIGIT WISNU SETYA B.,M.M
NIDN. 0720108202

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh:

IMAM MUSTAIN IBROR

NPM: 18.1.02.02.0285

Judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA IBROR
SABLON KEDIRI**

Telah Dipertahankan di depan Panitia Ujian/ Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri

Pada tanggal: 20 Juli 2022

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Restin Meilina, M.M _____
2. Penguji I : Dodi Kusuma Hadi S.,S.H.,M.M _____
4. Penguji II : Sigit Wisnu Setya B.,M.M _____

Mengetahui,
Dekan FEB

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066601

MOTTO

**Sesungguhnya Bersama kesukaran itu ada kemudahan,
Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain)
dan kepada Allah, berharaplah
(QS. Al Insyiroh : 68)**

Man Jadda Wa Jadda

"Siapa yang bersungguh sungguh akan berhasil"

Man Shabara Zhafira

"Siapa yang bersabar akan beruntung"

Man Sara Darbi Ala Washala

"Siapa yang berjalan di jalur-Nya akan sampai"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah melindungi, menjaga, mendengarkan dan mengabulkan semua doa-doa ku.
2. Keluarga terkasih ibuk, bapak, adikku yang telah memberikan bantuan berupa doa, dorongan semangat maupun materi.
3. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan keceriaan dan menyumbangkan pikiran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Fakultas Ekonomi yang menjadi tempat untukku melakukan penelitian dan menimba ilmu selama kuliah.
5. Almamater Universitas Nusantara PGRI Kediri.
6. Segenap kruw Ibror Sablon Kediri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah yang dilimpahkanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak, penulis tidak akan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis pada kesempatan ini menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Bapak Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Bapak Sigit Wisnu Setya B.,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi.
5. Bapak / Ibu Pemilik Ibror Sablon Kediri yang telah menyediakan tempat untuk penelitian saya.

Demikian pengantar dari penulis dan mohon maaf bila dalam penulisan skripsi masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 2022

IMAM MUSTAIN IBROR
NPM. 18.1.02.02.0285

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Latar Belakang Masalah	9
1. Kepuasan Konsumen	9

2. Harga	14
3. Kualitas Produk	17
4. Kualitas Layanan	20
B. Kajian Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berfikir	27
D. Kerangka Konsep	30
E. Hipotesis Penelitian	31
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Variabel Penelitian.....	32
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
2. Definisi Operasional Variabel.....	33
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian.....	34
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Instrumen Penelitian	38
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis Data	49
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	56
B. Analisis Data.....	56
1. Analisis Deskripsi Responden	56
2. Diskripsi Variabel Peneltiani	58

C. Interpretasi dan Pembahasan 73

D. Pembahasan 83

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 86

B. Saran..... 86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Masing-masing Variabel	33
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 3.3 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 3.5 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien Korelasi	53
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden pada Variabel Harga	59
Tabel 4.5 Deskripsi Nilai Rata-rata Variabel Harga	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden pada Variabel kualitas Produk.....	62
Tabel 4.7 Deskripsi Nilai Rata-rata Variabel kualitas Produk	64
Tabel 4.8 Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Layanan	65
Tabel 4.9 Deskripsi Nilai Rata-rata Variabel Kualitas layanan	68
Tabel 4.10 Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Kepuasan Konsumen	69
Tabel 4.11 Deskripsi Nilai Rata-rata Variabel Kualitas Kepuasan Konsumen	72
Tabel 4.12 Deskripsi Nilai Rata-rata dari empat Variabel	73

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikoliniari	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	77
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji signifikan Parameter Individual	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Simultan	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Histogram	74
Gambar 4.2 Diagram Normalitas	74
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian dari Kampos
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian dari Industri
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi

Abstrak

Imam Mustain Ibror: Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ibror Sablon Kediri, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2022.

Kata kunci: harga, kualitas harga, kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilatarbelakangi harga produk, kualitas produk, dan kualitas layanan yang menjadi aspek *selling value* bagi sebuah usaha jasa sablon pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan, bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan, bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, bagaimana pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung dengan kualitatif. Penelitian bertempat di Ibror Sablon Kediri, Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini jumlah populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan Ibror Sablon,. Jumlah kelayakan sample penelitian yang digunakan diperoleh berdasarkan rumus *slovin* dengan nilai presepsi 10% (0,1) dan dari 100 konsumen (pelanggan) penulis menetapkan 100 responden, jenis penentuan sampel yang digunakan adalah *purposiv sampling* yaitu responden dipilih langsung berdasarkan pertimbangan tertentu, sedangkan dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuisisioner (angket) dan metode dokumentasi. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah (1) Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (4) Harga, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Ibror Sablon Kediri.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era serba digital persaingan bisnis tidak dapat dihindari, membuat berbagai perusahaan berlomba-lomba merebut dan mempertahankan pangsa pasarnya. Dalam hal ini salah satu sektor yang masuk dalam dunia usaha khususnya fashion adalah usaha sablon. Bisnis sablon kaos merupakan usaha yang paling menarik untuk saat ini, mengingat kaos akan selalu dicari dan dibeli oleh masyarakat. Kaos adalah salah satu jenis pakaian yang tidak habis termakan zaman. Jika di dunia fashion terdapat mode tahunan yang berubah-ubah dari segi corak dan bentuk pakaian dibuat, hal tersebut tidak mempengaruhi keberadaan dari kaos. Sehingga sampai kapanpun kaos masih memiliki pembeli tetap.

Jaminan adanya pasar pembeli yang jelas dari penjualan bisnis kaos ini yang kemudian membuat peluang untuk membuka usaha dalam bidang sablon kaos pun tidak pernah mati. Sablon kaos adalah teknik mencetak gambar, foto, karikatur, typography dan berbagai hasil desain lainnya ke permukaan kaos. Artinya inti dari pembuatan kaos selanjutnya selain memikirkan bahan adalah desain yang akan disablon ini. Karena pentingnya peran sablon dalam pembuatan kaos, maka banyak sekali bisnis sablon manual untuk kaos bermunculan dan saling bersaing.

Konsumen memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan produk/jasa dengan sederet pilihan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Untuk

itu konsentrasi pemasaran produk/ jasa tidak lagi sekedar sampai ke tangan konsumen akan tetapi lebih fokus agar produk/ jasa tersebut sesuai dengan permintaan konsumen. Apabila permintaan konsumen terpenuhi maka kepuasan konsumen dapat tercapai. Tercapainya kepuasan konsumen yang pada akhirnya otomatis akan mendorong konsumen menjadi loyal terhadap produk/ jasa yang dimiliki perusahaan.

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan konsumen setelah merasakan keunggulan produk, setidaknya menjadi cerminan keberhasilan perusahaan dalam segala tantangan yang menghambat laju perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang termasuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Kepuasan konsumen bisa disebabkan karena banyak hal, seperti harga yang sesuai, produk yang berkualitas, dan pelayanan yang berkualitas.

Menurut (Lupiyoadi, 2011:61) menyatakan bahwa strategi penentuan harga (*pricing*) sangat signifikan dalam pemberian *value* kepada konsumen dan mempengaruhi *image* produk, serta keputusan konsumen untuk membeli. Harga yang kooperatif akan membuat konsumen memiliki kepuasan tersendiri. Sedangkan menurut TCP Industries, harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan konsumen untuk memperoleh produk dan pelayanannya. Produk yang dimaksud disini adalah Sablon Kaos.

Penelitian yang dilakukan Aldana (2010) menunjukkan bahwa harga mempengaruhi kepuasan konsumen.

Selain harga, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Kualitas produk merupakan faktor teramat penting bagi perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa dimana hal ini fisik produknya ditunjang oleh fasilitas yang sesuai dengan kemajuan teknologi (Kotler, 2012:142). Apabila produk yang dihasilkan tidak memenuhi permintaan, konsumen merasa kurang puas dan akan beralih ke produk lain. Sebaliknya, apabila produk yang dihasilkan memenuhi permintaan, konsumen akan memiliki kepuasan tersendiri terhadap produk tersebut. Penelitian yang dilakukan Rahim (2012) menunjukkan kualitas pruduk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas produk memiliki arti penting dalam kepuasan konsumen. Apabila kualitas produk/ jasa sablon yang dihasilkan baik maka konsumen cenderung merasa puas, sedangkan apabila kualitas produk/ jasa sablon tidak sesuai maka konsumen akan mengalihkan pembelian pada perusahaan lain. Kepuasan konsumen sangat penting untuk menghindari keluhan konsumen yang mungkin akan disampaikan pada konsumen lain, tujuan yang tidak kalah pentingnya adalah menjadi konsumen yang loyal terhadap produk yang kita jual. Perusahaan dapat terus berkompetisi dan bergerak searah dengan keinginan konsumen, karena pada dasarnya fungsi perusahaan adalah memproduksi barang dan jasa yang dapat diterima konsumen sekaligus dapat memenuhi keinginan konsumen.

Selain harga dan kualitas produk, kepuasan konsumen juga dipengaruhi kualitas layanan. Kualitas layanan menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Banyak perusahaan yang melupakan faktor penting ini di dalam memasarkan produknya. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan. (Lovelock, n.d.2010) menyatakan kualitas pelayanan sebagai suatu yang secara konsisten dan memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Penelitian yang dilakukan Rahim (2012) menunjukkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas, harga dan pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ini sangat penting artinya bagi perusahaan, karena tanpa konsumen (pengguna jasa) ataupun pelanggan maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan kegiatan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan konsumen. Hal-hal yang perlu diperhatikan agar konsumen puas atas pelayanan yang diberikan, yaitu memberikan produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan konsumen. Perusahaan harus melakukan pengecekan terlebih dahulu kualitas produk atau jasa yang akan diberikan kepada konsumen. Dalam memberi kualitas pelayanan, perusahaan harus memberi pelayanan yang ramah, ketepatan waktu selesainya pesanan, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen. Sehingga para konsumen tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan, baik pelayanan langsung

maupun pelayanan online. Fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan konsumen, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen. Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta sesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan. Karena konsumen akan membandingkan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari suatu produk.

Ibror Sablon adalah salah satu kegiatan usaha yang bergelut dibidang jasa sablon baju atau kaos seragam dan lain-lain. Banyak sekali permasalahan yang ada dalam kegiatan usaha tersebut, dan masalah itu bisa menghambat kepuasan konsumen. Permasalahan yang muncul kebanyakan berasal dari internal sendiri. Yang pertama adalah sistem pengembangan kualitas model sablonnya yang belum maksimal, masih terbatasnya karyawan sehingga sering terjadi tumpang tindih pekerjaan, manajemen kegiatan usaha masih tak teratur, sehingga sering kali terjadi permasalahan yang sangat menghambat kemajuan kegiatan usaha tersendiri, masalah-masalah tersebut menyebabkan kurangnya kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dari sisi harga, Ibror Sablon menetapkan harga yang lebih murah dengan harapan hal tersebut dapat memberikan kepuasan bagi konsumen.

Penjelasan di atas, menarik penulis untuk melakukan penelitian mendalam mengenai harga produk, kualitas produk, dan layanan yang menjadi aspek selling value bagi sebuah usaha jasa sablon pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Karena kepuasan konsumen akan banyak

memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup sebuah bisnis termasuk usaha sablon.

Dari latar belakang tersebut di atas, maka penulis mencoba mengambil judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ibror Sablon Kediri”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis dalam melakukan penelitian ini mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sistem pengembangan kualitas model sablon belum maksimal membuat kurangnya kualitas produk.
2. Keterbatasan jumlah karyawan, membuat pekerjaan tumpang tindih sehingga kurang dalam memberi kualitas pelayanan.
3. Harga yang ditetapkan sudah murah, namun belum pasti apakah bisa membuat konsumen puas.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis memberi batasan mengenai variabel penelitian, sebagai berikut:

1. Obyek dalam penelitian ini adalah Ibror Sablon Kediri.
2. Variabel yang diteliti adalah kepuasan yang dipengaruhi oleh harga, kualitas produk dan kualitas layanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen?
2. Adakah Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen?
3. Adakah Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen?
4. Adakah pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
4. Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dengan memberi masukan terhadap masalah yang dihadapi oleh perusahaan serta dapat dijadikan dasar dan referensi penelitian lebih

lanjut mengenai pengaruh harga, kualitas produk, kualitas layanan perusahaan terhadap kepuasan konsumen baik barang maupun jasa.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diberikan penelitian ini terdiri dari beberapa aspek, antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan dan khasanah keilmuan mengenai manajemen pemasaran, khususnya kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan bahan pertimbangan maupun telaah kritis mengenai harga, kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang selama ini dilakukan oleh Ibror Sablon.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tanzeh. 2009. Pengantar Metode penelitian. Yogyakarta: Teras
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Cholifah, 2010. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Butik Busana Muslim Di Kota Semarang*. Semarang : Skripsi Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo
- David Wijaya, (2017). “*Manajemen Keuangan Konsep dan Penerapannya*”. Jakarta: PT. Grasindo.
- Dinantara, M. D., & Oktaviani, D. (2019). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. JENIUS Pada PT. Alfabet Berkas Citrabuana (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3{1}, 99. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v3i1.3371>
- Fardiani, Aprilia Nia. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery dan Cafe Pandanaran Semarang*. Semarang : Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam.2005.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.Semarang:Undip.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indah Dwi Ningrum. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mas Demang Kota Kediri*. Kediri. Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi UNP Kediri.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler dan Keller. “Manajemen pemasaran” edisi 12, Cetakan Kedua. PT Indeks Jakarta, 2008
- _____. “Prinsip-prinsip pemasaran”, edisi 12, jilid 1, PT Indeks Gramedia Group, Jakarta, 2008.A.

- _____. "Prinsip-prinsip pemasaran", edisi 12, jilid 2. PT Indeks Gramedia Group, Jakarta, 2008.B
- Kotler, P. (2012). *Marketing management*/Philip Kotler, Kevin Lane Keller. (online), tersedia: (<http://repository.stie-mce.ac.id/1115/>), diunduh 27 Desember 2021
- Lovelock, C. (n.d.). Wirtz J Dan Mussry J.(2010). *Pemasaran Jasa. Manusia Teknologi Stragtegi Perspektif Indonesia Jilid 1 Edisi Ketujuh.* (online), tersedia: (<http://repository.stie-mce.ac.id/1115/>), diunduh 27 Desember 2021
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Moenir A.S., 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Bumi Aksara : Jakarta
- Mulyono, Bayu Hadyanto. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang).* Semarang : Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Napian, Sukron. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Kepercayaan Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio Soul (Studi pada pengguna Yamaha Mio Soul di wilayah Ciputat).* JAKARTA: Skripsi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah.
- Nurhayati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (service quatly) terhadap Kepuasan Nasabah (costumer saifaction) Di Koperasi Indonesia Jawa Timur (KOPERINDO JATIM) Unit Gondang).* Kediri. Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi UNP Kediri
- Pasuraman,. Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa,* (Jakarta: Salemba Empat 2011).
- Prasetio Ari, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, Manajemen Analisis Jurnal.* Vol. 4, No. 14
- Rumahlaiselan, A., & Wenas, R. S. (2018). *Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt Sumber Alfaria Trijaya, Tbk Cabang Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi,* 6(4).
- Setiawan Agus. 2008. Pengaruh kualitas produk terhadap keunggulan bersaing pada kendaraan bermotor honda beat di netral jaya motor Tasikmalaya. Tidak diterbitkan. (online)

- Simamora, Bilson. 2003, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategis*. Jogjakarta : Penerbit Andi
- Zeithaml A., V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).