

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA KPKM (KOPERASI PRODUSEN KOPI MARGAMULYA)  
DI KECAMATAN PANGALENGAN**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO THE SATISFACTION OF  
THE MEMBER OF (COOPERATIVE PRODUCER OF MARGAMULYA  
COFFEE) IN SUBDISTRICT PANGALENGAN***

**Soverani Oktavia<sup>✉</sup> dan Tuti Karyani**  
***Program Studi Agribisnis Universitas Padjadjaran***  
**Email: s.oktavia7@gmail.com**

**ABSTRACT**

*Cooperative is a business entity that based on kinship and provides services to its members. Service quality of a cooperative affects the members' satisfaction. The existence of service quality is one of the reasons for members to join and contribute to cooperative. KPKM (Cooperative Producer of Coffee Margamulya) as one of the producer cooperative in Bandung Regency provides services to its member who were coffee producers in Margamulya Village. The purpose of this researched (1) to analyze the influence of KPKM service quality toward its member satisfaction (2) to analyze the influence of each service quality dimension to satisfaction of KPKM members. This research uses quantitative method by using multiple linear regression analysis. The result of analysis shows that there was positive influence between service quality of the cooperative and satisfaction of the members. Members' satisfaction can be explained by the service quality as much as 74.9 percent. Based on each quality dimension, the satisfaction of the members was not influenced by the dimensions of responsiveness.*

**Keywords:** *Cooperative, Quality Service, Satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Koperasi dikenal sebagai badan usaha yang memiliki target utama yaitu usaha kecil dan membuat sebuah pasar baru bagi anggotanya. Kabupaten Bandung sebagai bagian dari Jawa Barat juga memiliki potensi besar terhadap pengembangan koperasi. Menurut Pemerintahan Kabupaten Bandung di bidang koperasi, Kabupaten Bandung mendapatkan 10 penghargaan tentang koperasi. Pangalengan sebagai kecamatan yang terletak di Kabupaten Bandung memiliki 31 koperasi salah satunya ialah KPKM (Koperasi Produsen Kopi Margamulya) yang baru berdiri pada Tahun 2014. Koperasi ini merupakan koperasi yang menaungi petani produsen kopi arabika di Desa Margamulya.

Koperasi memberikan sebuah pelayanan kepada anggotanya sesuai dengan prinsip-prinsip koperasi. Keberadaan Koperasi Produsen Kopi Margamulya (KPKM) memberikan pelayanan bagi petani kopi di Desa

Margamulya yang sebagian besar adalah anggota koperasi tersebut. Pelayanan tersebut diperoleh anggota karena memiliki kedudukan sebagai pemilik dan pengguna koperasi. Koperasi memiliki ciri khas yang berbeda dengan badan usaha lainnya, yaitu anggota memiliki identitas ganda (*dual identity*). Anggota koperasi di samping sebagai pemilik (*owner*) juga sebagai pengguna (*user*) dari produk atau jasa koperasi (UU RI No.25, 1992).

KPKM saat ini belum bisa secara mandiri menyediakan usahatani kopi dan pelatihan. KPKM hanya bisa menjadi perantara antar anggota dengan institusi lain yang ingin memberikan bantuan. KPKM saat ini sudah bisa menyediakan pasar untuk ceri kopi anggota dan non anggota di Desa Margamulya. Keberadaan KPKM mempermudah anggota dalam memasarkan hasil tani kopi Pelaksanaan RAT dan pembagian SHU tetap dijalankan oleh KPKM. Pengurus KPKM meluangkan waktu untuk membantu anggota yang menghadapi masalah dalam berusaha tani kopi. Saat ini, KPKM belum bisa menjalankan kegiatan simpan pinjam dikarenakan tidak adanya kesediaan dari anggota. KPKM tidak mengikat setiap anggotanya untuk menjual hasil tani kopi ke koperasi. Koperasi mempercayakan kepada anggota untuk memiliki kesadaran sendiri dan rasa memiliki koperasi, sehingga anggota menjual hasil panen kopi mereka ke koperasi. Pada kenyataannya masih terdapat anggota yang tidak menjual hasil panen mereka ke KPKM. Hal ini dikarenakan terkadang harga jual kopi ke koperasi murah. KPKM memberi jaminan kepada anggota bahwa KPKM akan menerima semua hasil panen kopi anggota tanpa terkecuali.

Kualitas pelayanan dinilai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada persepsi anggota. Persepsi tersebut menentukan keputusan anggota untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut atau tidak. Lovelock dan Wirtz, (2011) mengatakan bahwa penyediaan pelayanan yang berkualitas akan mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan baru, adanya rekomendasi dari pelanggan lama, dan meningkatkan citra perusahaan. Pernyataan ini jika dilihat dari sudut pandang sebuah koperasi tersebut juga akan dapat mempertahankan anggota untuk tetap bergabung dalam pelaksanaan koperasi, adanya calon anggota baru, anggota lama merekomendasikan orang lain dengan usaha yang sama untuk bergabung dengan koperasi, dan meningkatkan citra dari koperasi tersebut. Berdasarkan penjabaran di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan KPKM terhadap kepuasan anggota.

## METODE PENELITIAN

Objek yang dikaji dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPKM (Koperasi Produsen Kopi Margamulya). Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan teknik survey. Sumber data atau informasi terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil pengamatan secara langsung di lapangan. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari arsip KPKM (Koperasi

Produsen Kopi Margamulya), jurnal-jurnal penelitian, literatur kepustakaan, penelusuran melalui media internet, dan institusi yang terkait. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, kuesioner, dan studi literatur.

Rancangan analisis data dilakukan dengan menggunakan cara berikut:

### **Analisis deskriptif**

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan gambaran umum anggota KPKM dan menjelaskan hasil analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPKM.

### **Analisis kuantitatif**

Analisis kuantitatif menggunakan data berwujud angka-angka yang diolah dengan bantuan program *Excel 2016* untuk *Method of Successive Interval*, dilanjutkan dengan penggunaan *SPSS 16*. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan bobot: Setuju diberi nilai 3, Netral diberi nilai 2, dan Tidak Setuju diberi nilai 1

### **Regresi Linear Berganda**

Penggunaan regresi linear dalam penelitian untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan yang terjadi diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPKM. Analisis regresi linear berganda menggunakan variabel bebas lebih dari satu. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan anggota terhadap pelayanan di koperasi. Persamaan dalam regresi linear berganda yaitu:

$$Y = b_0 + b_1X_{1t} + b_2X_{2t} + b_3X_{3t} + b_4X_{4t} + b_5X_{5t} + \varepsilon_t$$

keterangan: Y adalah kepuasan anggota koperasi,  $b_0$  adalah konstanta,  $b_1$  adalah koefisien regresi Variabel *tangible* ( $X_1$ ),  $b_2$  adalah koefisien regresi Variabel *responsiveness* ( $X_2$ ),  $b_3$  adalah koefisien regresi Variabel *reliability* ( $X_3$ ),  $b_4$  adalah koefisien regresi Variabel *assurance* ( $X_4$ ),  $b_5$  adalah koefisien regresi Variabel *empathy* ( $X_5$ ), dan e adalah *error*

### **Pendekatan OLS Regresi Linear Berganda**

#### ***Uji multikolonieritas***

Regresi linear berganda tidak memiliki korelasi antar variable bebas. Uji ini menggunakan nilai VIF, yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai  $VIF \geq 10$  (Ghozali, 2016).

### ***Uji heteroskedastitas***

Dalam model regresi seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Uji ini menggunakan grafik *scatter plot*. Jika titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### ***Uji normalitas***

Distribusi pada model regresi ialah normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2016). Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.

### ***Koefisien Determinansi***

Koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel tidak bebas yang disebabkan oleh variabel bebas (Ghozali, 2016).

### ***Uji Simultan***

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel (dimensi kualitas pelayanan) bebas secara bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat (kepuasan).

### ***Uji Parsial***

Uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas (dimensi kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan) secara terpisah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran umum tempat penelitian**

Luas daerah total Desa Margamulya adalah sebesar 1.294,136 ha. Ketinggian wilayah Desa Margamulya ialah 1.415,80 mdpl dengan suhu rata-rata harian berkisar antara 18°C-23°C. Desa Margamulya memiliki jumlah hari hujan yaitu 180 hari dengan curah hujan 2.350 mm per tahun. Berdasarkan keadaan lingkungan yang sesuai dengan perkebunan kopi arabika yang dijelaskan Prastowo, *et al* (2010), daerah ini memiliki geografis yang cocok untuk perkebunan kopi arabika. Sebagian besar penduduk Desa Margamulya bermata pencaharian sebagai petani dan buruh tani.

## Gambaran umum responden

### *Lamanya menjadi anggota KPKM*

Anggota koperasi yang menjadi responden dalam penelitian ini 75 persen merupakan anggota yang sudah terdaftar sejak koperasi sejak pertama kali berdiri. Hal ini memberikan kesempatan kepada responden untuk memanfaatkan layanan yang diberikan oleh koperasi.

**Tabel 1 Lama Waktu Keanggotaan**

No	Waktu Keanggotaan (bulan)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	6 – 12	3	5
2	13 – 18	11	20
3	19 – 24	42	75
Total		56	100

### *Luas dan Status Lahan Perkebunan Kopi*

Banyaknya responden yang menggarap lahan perhutani dikarenakan adanya program pemanfaatan lahan hutan Tahun 2001. Sebanyak 62 % responden memiliki luas lahan pekebunan kopi yaitu 100-500 tumbak. Adanya perbedaan status kepemilikan lahan dan luas lahan, anggota bukan menjadi penilaian koperasi untuk memberikan pelayanan. Anggota yang menggarap lahan perhutani hanya memberikan 25% keuntungan yang didapat kepada perhutani tanpa ada campur tangan koperasi.

**Tabel 2 Status Lahan Bertani Kopi**

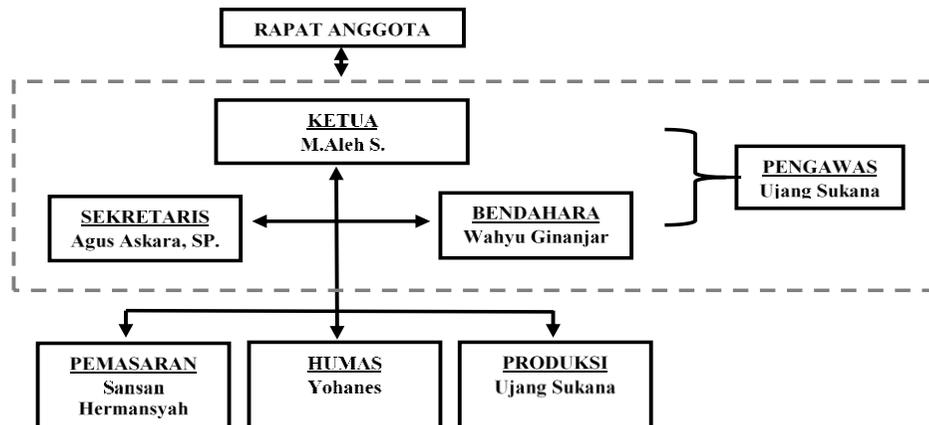
No	Status Lahan	Jumlah (orang)	Persentase
1	Penyewa	3	5
2	Pemilik	23	41
3	Penggarap lahan perhutani	30	54
4	Lainnya	-	-
Total		56	100

## Sejarah dan Struktur Organisasi KPKM

Pembentukan KPKM (Koperasi Produsen Kopi Margamulya) bermula karena program pemanfaatan hutan untuk tanaman kopi, pohon kayu putih, dan rumput gajah oleh Perhutani tahun 2001. Masyarakat Margamulya memilih tanaman kopi arabika untuk dibudidayakan karena nilai tanaman tersebut lebih menjanjikan. Pada tahun 2006 terbentuklah LMDH (Lembaga

Masyarakat Desa Hutan) tingkat Desa Margamulya yang menjadi perantara antara masyarakat yang tinggal di sekitar wilayah Perhutani. Tahun 2008 sebagian besar petani kopi yang tergabung dalam LMDH membentuk Kelompok Tani Margamulya yang berfokus terhadap pengembangan kopi dilahan milik masyarakat. Pada Tahun 2014, petani kopi yang tergabung di dalam Kelompok Tani Margamulya mengusulkan untuk membentuk wadah koperasi yang diberi nama Koperasi Produsen Kopi Margamulya (KPKM). Setelah itu, KPKM mendapatkan beberapa bantuan dari instansi pemerintahan dan perusahaan swasta, seperti pabrik, sertifikat UTZ, mesin pengelola kopi, bibit, dan pupuk.

Dalam struktur organisasi KPKM, dibawah ketua koperasi terdapat sekretaris dan bendahara, dan para pemegang tanggung jawab di masing-masing bidang seperti bidang pemasaran, humas, dan produksi. Di samping itu juga terdapat pengawas yang bertugas untuk mengawasi pengurus dalam menjalankan koperasi. Pengurus dan pengawas KPKM dipilih oleh anggota dalam rapat anggota.



**Gambar 1.**  
**Struktur Organisasi KPKM**

### Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota KPKM

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas pelayanan KPKM berada dalam kategori sedang dengan capaian 75%. Kepuasan dari anggota terhadap kualitas pelayanan KPKM juga berada dalam kategori sedang yaitu 71%. KPKM memiliki keunggulan terhadap beberapa pelayanannya. Saat ini teknologi yang terdapat di koperasi seperti timbangan digital, *pulper*, *huller*, *grader*, *roaster*, *gridder*, *expresso*, *handpress*, komputer, dan printer.

Proses menjual kopi ke koperasi oleh KPKM tidak memberikan syarat yang menyulitkan. KPKM sendiri menerima semua kopi yang dijual oleh anggota. Menurut anggota, lokasi KPKM mudah diakses karena berada di pinggir Jalan Raya Pangelengan dan sebagian besar lokasi anggota KPKM dekat dengan koperasi. Kemudahan juga diterima anggota karena jam

operasional KPKM yang teratur sehingga anggota tidak harus menunggu lama dan langsung mendapatkan uang hasil menjual kopi ke koperasi. Keterampilan pengurus dan karyawan selama menjalankan koperasi memberikan kemudahan kepada anggota untuk menggunakan pelayanan koperasi. Hal ini didukung oleh pelatihan-pelatihan, contohnya Pelatihan Dinas Pertanian Kabupaten Bandung, Pelatihan Ekspor Impor Kopi dari Dinas Perindustrian, dan lain-lain.

## Uji Data

### *Uji Validitas*

*Degree of Freedom* (df) dalam penelitian ini yaitu 0,2706 dengan nilai signifikansi 0,05. Semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari 0,2706. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

### *Uji Reliabilitas*

Hasil uji reliabilitas penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang lebih dari 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukuran variabel penelitian ini reliabel.

### *Uji normalitas*

Hasil pengujian normalitas penelitian ini menunjukkan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini sudah berdistribusi normal.

### *Uji multikolonieritas*

Hasil pengujian multikolonieritas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

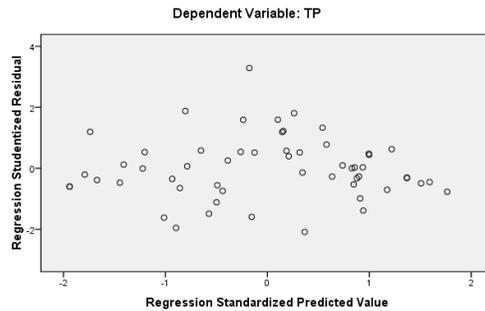
**Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas**

No	Variabel	VIF	Keterangan
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1,123	tidak multikolonier
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	2,107	tidak multikolonier
3	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	2,086	tidak multikolonier
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1,211	tidak multikolonier
5	<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	2,532	tidak multikolonier

### *Uji Heteroskedastitas*

Hasil pengujian dengan menggunakan grafik *scatter plot* menunjukkan bahwa titik-titik yang terdapat dalam grafik menyebar di atas dan di bawah

angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model regresi



**Gambar 3.**  
**Hasil Uji Heteroskedastitas**

### Hasil Estimasi Model

Berikut hasil pengolahan data regresi linear berganda penelitian ini.

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Konstanta	2,904	2,337		1,243	0,220
X1	0,610	0,149	0,292	4,086	0,000
X2	0,522	0,290	0,177	1,800	0,078
X3	0,274	0,141	0,190	1,946	0,047
X4	0,876	0,187	0,348	4,682	0,000
X5	0,680	0,280	0,261	2,431	0,019
R <sup>2</sup>	0.772				
Adjusted R <sup>2</sup>	0.749				
F <sub>hitung</sub>	33.841	Sig.=0.000			

Semua koefisien regresi dalam penelitian ini bernilai positif. Arah positif menandakan bahwa apabila kualitas pelayanan KPKM mengalami peningkatan, maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan anggota.

Koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) dalam penelitian ini mempunyai nilai sebesar 0.749 (lihat Tabel 3). Artinya kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 74,9 persen, sedangkan 25.1 persen sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 3 juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk uji ini ialah  $0.000 < 0,05$ . Hasil ini menginformasikan bahwa  $H_0$ ; kualitas pelayanan KPKM tidak berpengaruh secara signifikan ditolak dan  $H_a$ ; kualitas pelayanan KPKM berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Agbor (2011) yang

menyatakan bahwa kepuasan anggota didasarkan pada tingkatan kualitas layanan yang disediakan.

### ***Uji Parsial***

Uji parsial dalam penelitian ini menggunakan angka probabilitas signifikansi. Apabila probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, seperti yang tersaji pada Tabel 3. Variabel *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau kehandalan, *assurance* atau jaminan, dan *emphaty* atau kepedulian secara parsial mempengaruhi kepuasan anggota KPKM. Hal ini berbeda dengan variabel *responsiveness* atau daya tanggap yang secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan anggota. Menurut penelitian Agbor (2011), variabel ini tidak mempengaruhi kepuasan seseorang. Beberapa hal yang terdapat di lapangan yang menjadi alasan *responsiveness* atau daya tanggap tidak mempengaruhi kepuasan anggota KPKM yaitu, adanya kesadaran anggota teradap koperasi saat ini belum dapat sepenuhnya secara mandiri menyediakan input budidaya kopi arabika kepada anggota Koperasi saat ini hanya bisa memberikan bantuan berupa pupuk organik yang berasal dari kulit sisa pengolahan kopi yang diolah sendiri, selebihnya KPKM menjadi penyalur bantuan institusi ataupun dinas. Hal ini dikarenakan kondisi keuangan KPKM belum mendukung kegiatan tersebut. Selain itu juga iuran pokok dan wajib di KPKM tidak berjalan lancar sehingga mempengaruhi keadaan keuangan KPKM yang seharusnya modal internal tersebut menjadi sumber modal utama koperasi. Oleh karena itu, anggota lebih memilih untuk membeli input budidaya yang mereka butuhkan di toko saprotan terdekat.

Selain penyediaan input budidaya, dalam dimensi *responsiveness* terdapat indikator kemudahan menjual kopi ke KPKM. Keadaan di lapangan menunjukkan bahwa memang tidak ada syarat yang menyulitkan anggota untuk menjual ceri kopi. Anggota berpendapat bahwa hal tersebut juga dilakukan KPKM terhadap non anggota. Sehingga tidak terdapat syarat yang membedakan anggota dan non anggota dalam menjual ceri kopi. Ceri kopi yang berasal dari non anggota tetap diterima oleh KPKM walaupun belum bersertifikat UTZ ataupun dengan kualitas asalan. Indikator selanjutnya yaitu respon cepat dan aktif pengurus. Berdasarkan hasil wawancara, respon cepat dan aktif pengurus ini tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan anggota karena saat ini anggota lebih memilih dan masih dapat secara mandiri mengatasi masalah yang terjadi dalam budidaya kopi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan KPKM (Koperasi Produsen Kopi Margamulya) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

2. Secara Parsial, salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan KPKM tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Dimensi tersebut adalah yaitu *responsiveness* (daya tanggap). Hal ini dikarenakan terdapatnya kesadaran anggota terhadap kemampuan KPKM dalam melaksanakan pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap). Selain itu juga koperasi memang tidak melakukan pembeda terhadap pelayanan kepada anggota dan non anggota.

### Saran

Kepada pihak KPKM disarankan:

1. perlu meningkatkan standar kualitas dengan pengadaanevaluasi kepada seluruh anggota.
2. perlu membedakan pelayanan terhadap anggota dan non-anggota sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agbor, Jenet Manyi. 2011. The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a Studt of Three Service Sectors in Umea. Master Tesis Umea School of Busines
- Ghozali. 2016. Aplikasi analisis multivariet IBM SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. Available online at <http://www.depkop.go.id/> (Diakses tanggal 10 Desember 2016)
- Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Pemerintah Kabupaten Bandung. Available online at [www.koperasi.bandungkab.go.id](http://www.koperasi.bandungkab.go.id) (Diakses tanggal 10 Desember 2016)
- Lovelock, Christoper dan Jochen Wirtz. 2011. Service Marketing. New Jersey USA: Pearson
- Pemerintah Kota Medan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoprasian, Available online at [www.diskopumkm.pemkomedan.go.id](http://www.diskopumkm.pemkomedan.go.id) (Diakses tanggal 2 Maret 2017)
- Prastowo, Bambang Elna Karmawati. Rubijo. Siswanto. Chandra Indrawanto. dan S. Joni Munarso 2012. *Budidaya dan Pasca Panen Kopi*. Available online at [www.perkebunan.litbang.pertanian.go.id](http://www.perkebunan.litbang.pertanian.go.id) (Diakses tanggal 2 Maret 2017)
- Tasunar, Nanang. 2006. Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. 5, No. 1
- Tjiptono, F. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing