

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA
PENYALUR TENAGA KERJA INDONESIA
PADA PT. INTERISLAND BALI**

Oleh :

Ni Kadek Wetiasih

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia
e-mail : nikadekwetiasih18@gmail.com/ telp : +62 85 792 692 177

ABSTRAKSI

Tenaga kerja luar negeri merupakan salah satu sumber penerimaan devisa. Menyadari pentingnya peranan tenaga kerja guna mendatangkan devisa negara maka banyak cara dilakukan agar dapat mempermudah penyaluran tenaga kerja ke luar negeri, salah satunya dengan mendirikan perusahaan jasa untuk memudahkan para pencari kerja dalam mencari informasi lowongan dan pelatihan menjadi tenaga kerja luar negeri. PT. Interisland Bali dalam menghadapi persaingan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan keputusan pemakaian jasa. Dengan timbulnya komentar yang baik, maka pelanggan akan memberikan informasi tentang jasa yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen lain melalui *word of mouth*.

Data dianalisis dengan analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji regresi parsial (uji t) dan uji regresi serempak (uji F). Hasil analisis uji t, variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} 3,692 dan variabel *word of mouth* diperoleh t_{hitung} 6,532 sedangkan t_{tabel} 1,667 terletak pada daerah penolakan H_0 . Ini berarti hipotesis yang diajukan terbukti dimana kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa penyalur tenaga kerja pada PT. Interisland Bali di Denpasar. Hasil analisis uji F menunjukkan nilai F_{hitung} 41,889 lebih besar dari nilai F_{tabel} 3,130 terletak pada daerah penolakan H_0 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti hipotesis yang diajukan terbukti dimana kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa penyalur tenaga kerja pada PT. Interisland Bali di Denpasar.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, Keputusan Pemakaian Jasa

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, jumlah penduduk Indonesia yang mencapai angka dua ratus tiga puluh juta orang, dapat menjadi peluang ataupun tantangan bagi ketenagakerjaan Indonesia. Tingkat pengangguran yang cukup tinggi dan pertumbuhan ekonomi yang rendah, mengakibatkan pemerintah dan masyarakat Indonesia kewalahan menghadapi pengangguran tersebut. Penyalur tenaga kerja yang cukup besar yang berasal dari lulusan Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi, tidak dapat ditampung oleh permintaan tenaga kerja dalam negeri, seperti; tenaga kerja pegawai negeri sipil ataupun tenaga kerja di swasta. Akibat kesulitan mendapatkan pekerjaan di dalam negeri, masyarakat mulai melirik bekerja keluar negeri.

Permintaan tenaga kerja di luar negeri cukup tinggi, terutama untuk sektor-sektor perhotelan, industri, konstruksi, perkebunan, maupun pekerjaan rumah tangga. Keputusan pemakaian jasa atau lebih dikenal dengan keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen. Keputusan pemakaian jasa adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen (Kotler 2002:212). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pertimbangan konsumen dalam memutuskan pembelian salah satunya adalah kualitas pelayanan.

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (*reliability*) menjadi harapan setiap konsumen. Keterlambatan dalam penyelesaian persyaratan untuk bekerja di luar negeri sering terjadi, yang disebabkan adanya peraturan baru, perubahan sistem maupun sistem *error*. Hal ini

mengakibatkan konsumen akan mengalami kerugian karena tidak bisa berangkat bekerja sesuai jadwal yang sudah ditentukan. Dalam keadaan seperti ini ketanggapan (*responsiveness*) dari perusahaan sangat diperlukan dengan cara berusaha meminimalkan kerugian konsumen dengan segera, sehingga dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Seiring dengan perkembangan perusahaan, maka permasalahan-permasalahan yang dihadapi selalu timbul. Permasalahan yang terjadi adalah munculnya perusahaan – perusahaan pesaing yang bergerak di bidang usaha yang sama, guna menghadapi persaingan di dunia ketenagakerjaan yang semakin kompetitif, maka PT. Interisland Bali berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta *word of mouth* yang positif dalam usaha meningkatkan keputusan pemakaian jasa.

Pada tabel 1.1 berikut ini ditampilkan data calon tenaga kerja dari beberapa perusahaan pesaing yang bergerak dibidang jasa ketenagakerjaan di Kota Denpasar yang berhasil dihimpun oleh penulis.

Tabel 1.1 Data Jumlah Calon Tenaga Kerja Perusahaan – Perusahaan Jasa Ketenagakerjaan Di Kota Denpasar Periode Tahun 2013 – 2015

No	Nama Perusahaan	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Jumlah Calon Tenaga Kerja
1.	PT. Interisland Bali	546	654	450	1.653
2.	PT. Bali Duta Mandiri	510	590	405	1.505
3.	PT. Bali Marino Raya	480	510	395	1.385
4.	PT. Dewata Marine Indonesia	455	490	385	1.330

Sumber : Hasil observasi

Data didapat dengan melakukan observasi ke perusahaan – perusahaan yang memiliki jenis kegiatan usaha yang sama yakni jasa ketenagakerjaan yang terdaftar di Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Denpasar. Dari 22 perusahaan penyalur tenaga kerja ke luar negeri yang terdaftar, hanya tiga perusahaan pesaing yang bersedia memberikan data catatan jumlah calon tenaga kerja setiap tahunnya, alasan perusahaan yang tidak bersedia memberikan data kebanyakan karena perusahaan tidak ingin data mereka dipublikasi karena bersifat internal perusahaan. Namun dari data yang berhasil dihimpun, dapat dilihat bahwa pada periode tahun 2013 – 2015, PT. Interisland Bali memiliki jumlah calon tenaga kerja paling banyak namun cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya.

Untuk memudahkan mendapatkan legalitas ketenagakerjaan maupun pekerjaan yang diinginkan, sebagian besar tenaga kerja Indonesia memutuskan untuk menggunakan jasa penyalur tenaga kerja. Pokok Permasalahan Penelitian ini berdasarkan Latar Belakang Masalah yang dijelaskan, adalah :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara parsial terhadap keputusan pemakaian jasa penyalur tenaga kerja pada PT. Interisland Bali?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara simultan terhadap keputusan pemakaian jasa penyalur tenaga kerja pada PT. Interisland Bali?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Jalan Ratna No.68H Tonja Denpasar utara, Kota Denpasar. Dengan Objek penelitian adanya pengaruh kualitas

pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan pemakaian jasa penyalur tenaga kerja pada PT. Interisland Bali. Pada Penelitian ini digunakan model regresi yaitu regresi linier berganda untuk melihat tingkat pengaruh kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan pemakaian jasa penyalur tenaga kerja pada PT. Interisland Bali. Untuk penelitian ini menggunakan uji validitas instrumen dan reliabilitas instrumen dimana untuk mengetahui valid tidaknya kuesioner yang disebar dan seberapa kuat (reliabel) pengaruh dari instrumen variabel yang diteliti baik itu variabel independen atau variabel dependen. Analisis Regresi Linier Berganda ini diproses menggunakan program komputer *Statistical Package for Social Science version 16.0 for windows (SPSS)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan pemakaian jasa ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali, dipergunakanlah alat analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, analisis uji regresi parsial (uji t) dan analisis regresi serempak (uji F). Untuk mempermudah perhitungan tersebut penulis menggunakan alat bantu komputer berupa program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) version 16.0 for windows. Rumusan hasil analisis yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 5.4 berikut ini :

Tabel 5.4 Rangkuman Hasil Analisis Statistik Antara Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali

Variabel	Regresi	t-hitung	Signifikan t
Konstanta	-18,565	-3,938	0,000
KualitasPelayanan	0,258	3,692	0,000
<i>Word Of Mouth</i>	0,542	6,532	0,000
R = 0,741			
R ² = 0,549			
a = -18,565			
b ₁ = 0,258			
b ₂ = 0,542			
F _{-hitung} = 41,889			

Sumber : Lampiran 5 - 10 (data diolah)

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui pola pengaruh perubahan variabel terikat keputusan pemakaian jasa (Y) yang dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan (X₁) dan *word of mouth* (X₂). Dari hasil perhitungan SPSS *version 16.0 for windows* pada Tabel 5.4, maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = -18,565 + 0,258 X_1 + 0,542 X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan pola pengaruh kualitas pelayanan (X₁) dan *word of mouth* (X₂) terhadap variabel terikat keputusan pemakaian jasa (Y), adalah sebagai berikut :

- a. Nilai a = -18,565 memiliki arti bahwa apabila kualitas pelayanan dan *word of mouth* bernilai konstan atau sama dengan 0, maka keputusan pemakaian jasa akan mengalami penurunan sebesar -18,565.

- b. Nilai $b_1 = 0,258$ memiliki arti bahwa bila kualitas pelayanan naik satu satuan, maka keputusan pemakaian jasa akan naik rata – rata sebesar 0,258 bila *word of mouth* (X_2) tetap.
- c. Nilai $b_2 = 0,542$ memiliki arti bahwa bila *word of mouth* naik satu satuan, maka keputusan pemakaian jasa akan naik rata – rata sebesar 0,542 bila kualitas pelayanan (X_1) tetap.

Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh setiap variabel yang diteliti, yaitu antara kualitas pelayanan (X_1) dan *word of mouth*(X_2) terhadap variabel keputusan pemakaian jasa (Y), maka digunakan koefisien determinasi dengan rumus :

$$D = R^2 \times 100\%$$

Besarnya R^2 dalam hasil perhitungan SPSS *version 16.0 for windows* pada Tabel 5.4, dapat diketahui dari *R Square* yaitu sebesar 0,549. Karena besarnya $R^2 = 0,549$ maka besarnya koefisien determinasi adalah :

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,549 \times 100\%$$

$$D = 54,9 \%$$

Dari hasil perhitungan analisis determinasi diperoleh koefisien determinasi sebesar 54,9%, ini berarti kualitas pelayanan dan *word of mouth* memberikan sumbangan terhadap keputusan pemakaian jasa sebesar 54,9%.

Analisis Regresi Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali.

a. Kualitas pelayanan secara individu mempengaruhi keputusan pemakaian jasa.

Hipotesis yang diuji adalah kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa (Y) pada PT. Interisland Bali. Adapun langkah – langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

$H_0: \beta_i = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap keputusan pemakaian jasa (Y).

$H_a : \beta_i > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap keputusan pemakaian jasa (Y).

2) Ketentuan Pengujian

Dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$), dan derajat kebebasan : $n-1 = 72-1 = 71$, test satu sisi pada sisi kanan diperoleh nilai $t_{\text{tabel}}(0.05, 71) = 1,667$.

3) Kriteria Pengujian

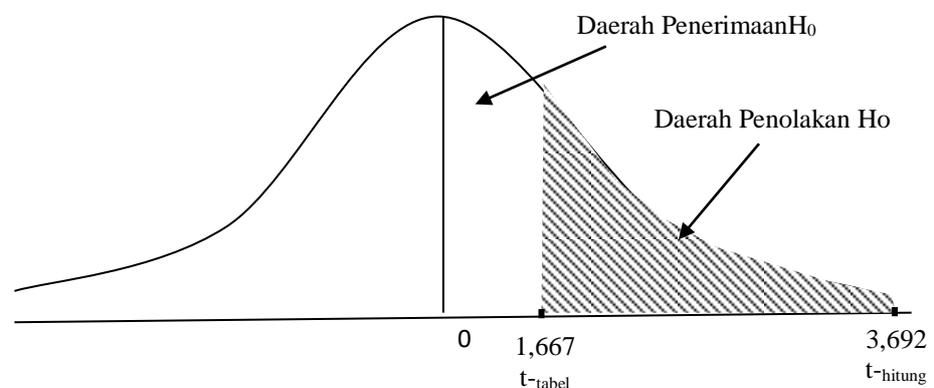
H_0 diterima jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ dan H_0 ditolak jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.

4) Menghitung besarnya t_{hitung}

Berdasarkan perhitungan SPSS *version 16.0 for windows* pada Tabel 5.4 dapat diketahui t_{hitung} sebesar 3,692

5) Menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar 5.1 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali



6) Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5.4 dan gambar 5.1 diperoleh $t_{\text{hitung}} = 3,692 > t_{\text{tabel}} = 1,667$ terletak pada daerah penolakan H_0 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali.

b. *Word of Mouth* secara individu mempengaruhi keputusan pemakaian jasa.

Hipotesis yang diuji adalah *word of mouth* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa (Y) ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali. Adapun langkah – langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

$H_0: \beta_i = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara *word of mouth* (X_2) dengan keputusan pemakaian jasa (Y).

$H_a: \beta_i > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara *word of mouth* (X_2) dengan keputusan pemakaian jasa (Y).

2) Ketentuan Pengujian

Dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$), dan derajat kebebasan : $n-1 = 72-1 = 71$, test satu sisi pada sisi kanan diperoleh nilai $t_{\text{-tabel}}(0.05, 71) = 1,667$ (lampiran 10 : tabel distribusi t)

3) Kriteria Pengujian

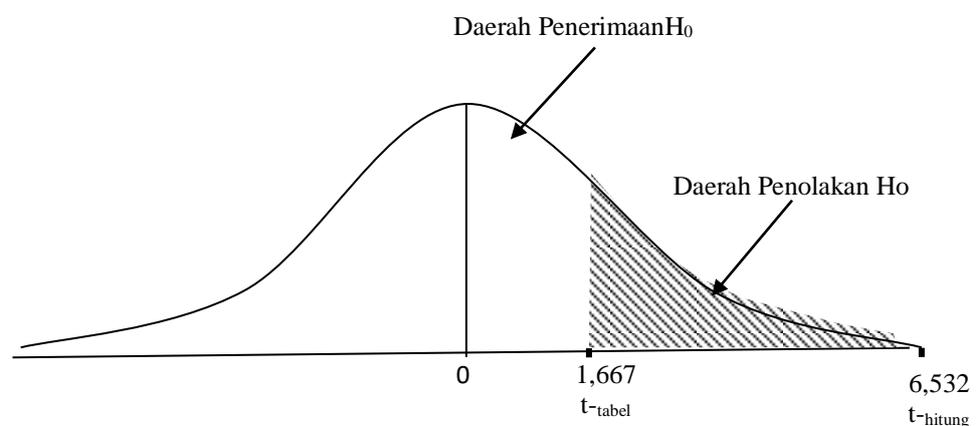
H_0 diterima jika $t_{\text{-hitung}} < t_{\text{-tabel}}$ dan H_0 ditolak jika $t_{\text{-hitung}} > t_{\text{-tabel}}$.

4) Menghitung besarnya $t_{\text{-hitung}}$

Berdasarkan perhitungan SPSS *version 16.0 for windows* pada Tabel 5.4 dapat diketahui $t_{\text{-hitung}}$ sebesar 6,532

5) Menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar 5.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali



6) Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5.4 dan gambar 5.2 diperoleh $t_{\text{hitung}} = 6,532 > t_{\text{tabel}} = 1,667$ terletak pada daerah penolakan H_0 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ berarti *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali

Hasil uji statistik menggunakan t_{hitung} mendukung hipotesis pertama dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali (hipotesis terbukti).

Analisis Regresi Serempak (Uji F)

Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali. Adapun langkah – langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1) Perumusan hipotesis

H_0 : $\beta_i = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) dan *word of mouth* (X_2) secara simultan terhadap keputusan pemakaian jasa (Y).

H_a : $\beta_i > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) dan *word of mouth* (X_2) secara simultan terhadap keputusan pemakaian jasa (Y).

2) Ketentuan Pengujian

Dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$), dan derajat bebas pembilang : $k = 2$ dan derajat penyebut : $n-k-1 = 72-2-1 = 69$ maka diperoleh nilai $F_{\text{-tabel}0,05(2 ;69)} = 3,130$ (lampiran 9 : tabel distribusi F).

3) Kriteria Pengujian

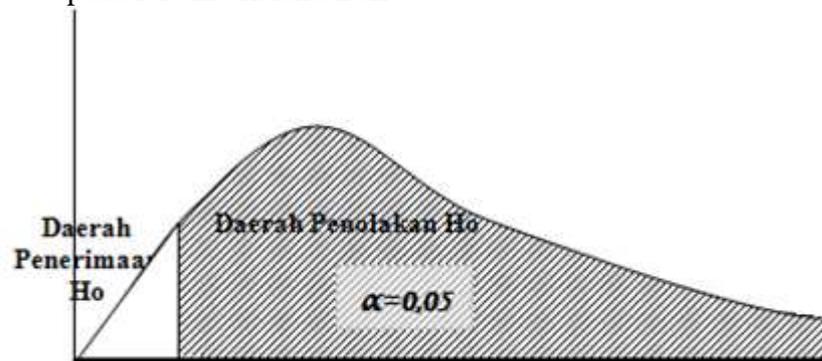
H_0 diterima jika $F_{\text{-hitung}} < F_{\text{-tabel}}$ dan H_0 ditolak jika $F_{\text{-hitung}} > F_{\text{-tabel}}$.

4) Menghitung besarnya $F_{\text{-hitung}}$

Berdasarkan perhitungan SPSS *version 16.0 for windows* pada Tabel 5.4 dapat diketahui $F_{\text{-hitung}}$ sebesar 41,889.

5) Menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar 5.3 Kurva Distribusi Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali



6) Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5.4 dan gambar 5.3 diperoleh $F_{hitung} = 41,889 > F_{tabel} = 3,130$ terletak pada daerah penolakan H_0 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali.

Hasil uji statistik F mendukung hipotesis penelitian ini yaitu ada pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama antara kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan pemakaian jasa ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali (hipotesis terbukti).

Simpulan

hasil uji regresi parsial (uji t) bahwa t_{hitung} kualitas pelayanan yang diperoleh sebesar 3,692 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,667. dan hasil uji regresi parsial (uji t) bahwa t_{hitung} *word of mouth* yang diperoleh sebesar 6,532 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,667. hasil uji regresi serempak (uji F)

menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 41,889 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,130 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Serta Koefisien Determinasinya sebesar 54,9% dimana menyatakan bahwa memang benar keputusan pemakaian jasa Ketenagakerjaan pada PT. Interisland Bali dan sisanya 45,1% adalah tidak diteliti dalam penelitian.

Saran

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa, maka sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen .

word of mouth mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa ketenagakerjaan maka sebaiknya perusahaan berusaha mempertahankan citra positif perusahaan dan memberikan pelayanan yang maksimal .

Selain kualitas pelayanan dan *word of mouth*, terdapat faktor lain seperti kebersihan kantor, kenyamanan calon tenaga kerja saat datang ke kantor PT. Interisland Bali.

REFRENSI

- Ali Hasan. 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut*, Media Pressindo, Yogyakarta
- Assauri, Soyjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta: LPFEUI
- Burhan Nurgiyantoro dkk. 2004. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Dita Kurnia, 2011. *Pengaruh Iklan dan Word Of Mouth (WOM) Terhadap Minat Beli Mahasiswa Universitas Negeri Padang Atas Kartu Perdana Im3*, Jurnal Aplikasi Manajemen
- Drumond, Helga. 2000. *Pengambilan Keputusan Yang Efektif*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Ferdinad. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Godes, David dan Dina Mayzlin. 2004. *Using Online Conversations to Study Word Of Mouth Communication*, Marketing Science. Vol.23 No. 4
- Indra Kurniawan ,2012. *Word Of Mouth Communication Effect Of Use The Service Review* , Jurnal Penelitian
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj : Hendra Teguh dan Ronny AntoniusRusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2007. *Principles of Marketing*, New Jersey, Prentice Hall

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas, Jilid 2, PT. Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta
- _____. 2009. *Marketing Management*, New Jersey, Prentice Hall
- _____. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Edisi keduabelas , Erlangga, Jakarta
- Lovelock, Christopher H. and Lauren K,Wright. 1999. *Principles of Service Marketing Management*, New Jersey, Prentice Hall
- Octavia Benasir Kumala ,2012. *Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Tunes Hotel Bali*, Jurnal Penelitian
- Pande Putu Lentana Suwantara ,2012. Hasil Penelitian :*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa Lembaga Pendidikan Pariwisata Bali*
- Schiffman, Leon G, Leslie Lazar Kanuk. 2000. *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Prentice Hall
- Stanton, William, J., 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Jakarta, Erlangga
- Suharsimi Arikunto. 1995. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Buku I, Alfabeta, Bandung
- _____. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung

- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung
- _____. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Sumardi. 2010. *Metodologi Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, Andi , Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfication*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- _____. 2007. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein. 2009. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wirawan, Nata. 2012. *Cara Mudah Memahami Statistika Ekonomi dan Bisnis (Statistika Deskriptif)* Buku 1 Edisi Ketiga, Keraras Emas, Denpasar
- Yulius Jatmiko Nuryatno ,2011. Hasil Penelitian :*Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Tambahan Terhadap Positive Word Of Mouth di SMU Semarang*