

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH POSO DI KABUPATEN POSO**

**Adolf O.S Lubalu \*)**

### **ABSTRAK**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah variabel Kualitas pelayanan (Service Quality) terhadap kepuasan pengunjung pada perpustakaan daerah poso.

Penelitian ini dilakukan di kota poso, yaitu di perpustakaan daerah poso, data yang digunakan adalah metode deskriptif. Data diperoleh secara langsung terhadap objek yang berkaitan dengan penelitian. melalui metode wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) serta data dokumentasi yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel yang menunjukkan 100% berasal dari indikator empati, dan berwujud yang mana telah memenuhi dari kepuasan pengunjung perpustakaan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan. Kepuasan pelanggan.*

\*) Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso

---

### **PENDAHULUAN**

Perpustakaan sebagai informasi pada era informasi mempunyai peranan strategis serta memiliki peluang yang cukup besar dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat, yang berlangsung sangat cepat, dan sulit diduga, terdapat kecenderungan . Sekarang bisa dilihat sendiri bagaimana tingkat pendidikan di Indonesia? Atau kita bisa melihat bagaimana angka melek huruf di Indonesia. Menurut Forum Indonesia Membaca, hal yang paling dasar adalah melek huruf secara teknis (bisa mengenal huruf dan mengeja kata). Di tingkat yang lebih tinggi adalah memanfaatkan kemampuan teknis tersebut dengan banyak membaca atau menjadikan teks (bacaan) sebagai sumber informasi utama. Keberaksaraan pada dasarnya meliputi 3 (tiga) jenis, yaitu keaksaraan teknis atau lazim disebut dengan kemampuan membaca, kemudian keaksaraan fungsional atau bisa disebut juga sebagai dengan minat baca, dan yang ketiga adalah keaksaraan budaya (budaya membaca). Akan tetapi di Indonsia hal ini belum diupayakan secara serius oleh pemerintah. Sebagian besar usaha pemerintah hanya berfokus pada keberaksaraan secara teknis (bisa mengenal huruf dan mengeja kata). Keberaksaraan atau kemampuan melek huruf sangat penting bagi suatu negara, terlebih jika keberaksaraan sudah mulai difokuskan pada budaya membaca.

Karena keberaksaraan adalah hak kunci untuk mendapatkan hak lainnya. Hak berekonomi, bersosialisasi, partisipasi politik dan pembangunan, khususnya dalam masyarakat

berbasis pengetahuan. Selain itu juga merupakan kunci bagi proses peningkatan kapasitas seseorang, dengan memberikan banyak manfaat sosial, diantaranya cara berfikir kritis, meningkatkan kesehatan dan perencanaan keluarga, program pengurangan angka kemiskinan, dan partisipasi warga negara.

Pemerintah diharapkan sadar akan hal ini sehingga kualitas hidup masyarakat atau Human Development Index secara umum akan lebih ditingkatkan. Hal ini sangat miris mengingat kondisi dimana angka pengangguran dengan gelar sarjana pun tinggi. Padahal seyogyanya, para sarjana adalah orang-orang yang terdidik dan berkemampuan lebih jika dibandingkan dengan lulusan SMA, SMP, atau tingkatan di bawahnya. Tapi mengapa bisa pengangguran bergelar sarjana pun tinggi? Salah satu jawabannya adalah karena keberaksaraan mahasiswa pada tingkat budaya yang masih sangat rendah. Sebagian besar mahasiswa masih malas membaca apalagi membudayakan membaca. Jika mahasiswa mau membaca, hal itu lebih dikarenakan tuntutan tugas yang diberikan oleh dosen semata, bukan kesadaran diri sendiri untuk senantiasa membaca (Nashihudin Wahid, 2008). Padahal dengan membaca, mahasiswa akan terlatih untuk berpikir kritis, memperluas pengetahuan dan wawasan sehingga mampu membaca situasi dan kondisi yang ada pada dunia saat ini, dalam hal ini adalah dunia kerja.

Salah satu factor penunjang minat baca mahasiswa adalah keberadaan perpustakaan di setiap perguruan tinggi. Hal ini terkait erat dengan peran perpustakaan sebagai media untuk memperoleh beragam bahan bacaan baik berupa buku, data, atau informasi lainnya. Perpustakaan di setiap perguruan tinggi diharapkan mampu meningkatkan minat baca mahasiswa. Salah satu hal yang sangat penting dan harus mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan minat baca adalah kualitas layanan dari perpustakaan itu sendiri.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu factor penunjang agar mahasiswa mempunyai semangat untuk mau meningkatkan minat baca dengan berkunjung ke perpustakaan. Kualitas layanan dapat dilihat dari bagaimana pengadaan fasilitas yang disediakan di perpustakaan dan juga bagaimana pelayanan yang diberikan.

Dewasa ini, setiap pemerintah daerah di Indonesia mempunyai perpustakaan pusat yang memiliki koleksi buku-buku dan koleksi lain dari berbagai buku bacaan dari tingkat anak-anak sampai pada perguruan tinggi. Namun, hal yang masih menjadi pertanyaan adalah banyaknya masyarakat yang enggan berkunjung ke Perpustakaan daerah poso, bahkan ada yang belum pernah mengunjunginya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan daerah poso.

Sebagai salah satu lembaga penyedia jasa layanan informasi tidak terlepas dari banyaknya saran dan kritik yang di sampaikan oleh pengunjung. Beberapa pengunjung ini berasal dari beberapa tingkat yaitu dari kalangan umum (pegawai dan swasta) mahasiswa dan pelajar. Adapun saran dan kritik atas pelayanan yang diberikan antara lain: menyatakan bahwa petugas pelayanan sering tidak cermat dalam mengembalikan buku-buku maupun majalah di rak, sehingga letaknya tidak sesuai dengan urutan kode bukunya.. Hal ini meyulitkan bagi pemakai dalam menemukan bacaan yang di butuhkan. Kebiasaan pegawai yang mengosongkan tempat kerja saat jam kerja, sehingga pengunjung terlalu lama untuk menunggu.

Sisi lain keberadaan layanan perpustakaan daerah kabupaten poso pada hakekatnya bertolak dari keinginan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi, dalam rangka meningkatkan kecerdasan masyarakat, sehingga pada akhirnya akan mampu membina harkat hidup dan kehidupan yang layak. Namun ketersediaan buku-buku masi jauh dari apa yang di harapkan. Hal ini bisa di lihat dari tabel pengunjung perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 1. Pengunjung perpustakaan daerah poso  
Tahun 2008-2010

<b>Tahun</b>	<b>SD</b>	<b>SMP</b>	<b>SMA</b>	<b>Mahasiswa</b>	<b>Pegawai</b>	<b>Jumlah</b>
<b>2008</b>	72	804	821	1712	1827	5236
<b>2009</b>	495	535	432	1227	746	3420
<b>2010</b>	205	251	96	96	221	1182

Sumber: Kantor Perpustakaan Kabupaten Poso 2012

Mencermati kondisi tersebut tentu saja diperlukan adanya upaya-upaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan yang ada, terlebi dengan adanya persaingan jasa layanan informasi yang semakin ketat. Hanya penyedia layanan informasi yang mampu memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Keberhasilan perpustakaan sangat di pengaruhi oleh kuantitas pelayanan yang di berikan sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat di identifikasi melalui kepuasan pemakainya.

Sehubungan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis kepuasan pelayanan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan jasa perpustakaan daerah poso.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Pemasaran**

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

Kotler (2002) pemasaran sebagai proses sosial dimana individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, mempertukarkan produk dan nilai dengan individu atau kelompok lainnya.

Nitisemito (2004) pemasaran adalah semua aktivitas untuk memperlancar barang dan jasa dari produsen ke konsumen secara efisien dengan maksud menciptakan permintaan yang efektif.

Sedangkan menurut Assauri (2004 : 5) pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan suatu sistem keseluruhan terpadu dengan tujuan mencapai penjualan yang menguntungkan dalam jangka panjang, dengan cara memuaskan kebutuhan dan keinginan pembeli sedemikian rupa sehingga akan menjadi langganan bagi perusahaan tersebut.

## 2. Pengertian Jasa

Peranan jasa saat ini memegang peranan yang sangat penting dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan manusia, baik kebutuhan jasa murni maupun jasa sebagai pendukung produk fisik. Adapun pengertian jasa menurut Kotler (1997) mendefinisikan jasa sebagai berikut : “Setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produknya bisa saja dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik”.

Dari uraian definisi tentang jasa tersebut, secara umum dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa adalah bentuk produk yang tidak berwujud atau tidak menyebabkan kepemilikan atas suatu produk, akan tetapi memberikan manfaat untuk memenuhi kebutuhan bagi orang yang memerlukannya.

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik). Menurut Kotler (1997) : Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakan dengan barang. Keempat karakteristik pada jasa tersebut meliputi :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep penting dari intangible adalah nilai yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jasa bersifat *Inseparability*, artinya bahwa dalam memasarkan jasa interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa, keduanya mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.

c. *Variability* (variabilitas)

Jasa bersifat variabel karena umumnya jasa senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

d. *Perisability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

### 3. Konsep Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian Pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang manapun pelayanan menjadi sangat berarti dan perlu disadari oleh seorang manajer oleh karena itu dalam usaha bisnis dikenal suatu ungkapan yang terkenal yaitu pembeli adalah raja, yang artinya kita harus melakukan pelayanan sebaik mungkin seakan-akan kita melayani seorang raja.

Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Karena dimana keberhasilan suatu produk sangat ditentukan pula baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkan produknya baik itu pelayanan sewaktu penawaran produk, pelayanan keramahan wiraniaga, pelayanan satpam, pelayanan kasir, pelayanan pengatur parkir, hingga pelayanan terhadap kondisi produk pasca pembelian.

Menurut Assauri (1999) pelayanan merupakan bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Apabila pelayanan yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen maka produk barang atau jasa yang ditawarkan akan dibeli. Sedangkan bila terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka dapat dipastikan produk barang maupun produk jasa tersebut kurang diminati konsumen.

## b. Kualitas Pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayana merupakan faktor yang sangat penting. Sebagian besar perusahaan mendefinisikan kualitas pelayanan seperti yang di definisikan oleh pelanggan karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara pihak perusahaan dan pelanggan terjadi secara langsung.

Kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan salah satu bagian utama dari srategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus berkembang.

Menurut Fandy Tjiptono, 2000) kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan.

## 4. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan menurut sulistyio basuki adalah sebuah rungan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnyayang biasanya di simpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual.Perpustakaan menurut sugiyanto adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang di atusr secara sistematis dan dapat digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi.

Perpustakaan adalah suatu lembaga yang menyimpan dan mengelola koleksi bahan pustaka dengan cara khusus atau tertentu untuk tujuan memudahkan bagi para pencari informasi untuk mencari informasi.

## METODELOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat –sifat dari suatu keadaan atau gambaran mengenai pelayanan jasa pada pengunjung perpustakaan daerah poso. Penelitian ini melibatkan 30 orang pengunjung perpustakaan daerah poso sebagai responden.Selanjutnya untuk mengukur setiap faktor kepuasan pengunjung digunakan rumus:

$$X = \frac{\sum X1}{n} \quad Y = \frac{\sum Y1}{n}$$

X= Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y= Skors rata-rata tingkat harapan

N = Jumlah responden

## PEMBAHASAN

### 1. Indeks Kualitas Pelayanan

Analisis tingkat indeks kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan daerah poso. Berikut ini disajikan data dan tingkat harapan

Tabel 2 Indeks kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Daerah Poso (tingkat kesesuaian) harapan dan kinerja.

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Bobot Kinerja	Bobot Harapan	Tingkat kesesuaian (%)
1	Berwujud	279	280	100
2	Keandalan	252	262	96
3	Ketanggapan	241	257	94
4	Keterjaminan	258	265	97
5	Empati	253	253	100

Sumber: Data di olah 2010

Berdasarkan data tingkat kesesuaian/indeks kepuasan pada tabel 2, diperoleh atribut empati dan berwujud menempati urutan prioritas yang tertinggi dengan tingkat kesesuaian masing-masing 100%. Angka ini mengindikasikan bahwa pegawai sangat memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung. Untuk atribut berwujud menggambarkan bahwa penampilan dari tata letak buku-buku serta kebersihan dan kenyamanan ruang perpustakaan telah memberikan kepuasan yang lebih kepada pengunjung.

Kemudian berturut-turut diikuti atribut lain seperti atribut keyakinan, dengan tingkat kesesuaian 97%. Ini merupakan keunggulan bagi perpustakaan yang bergerak dibidang jasa, dengan berkomunikasi yang baik serta menyenangkan dapat menimbulkan kesejukan dihati para pengunjung perpustakaan.

Atribut keandalan dengan tingkat kesesuaian 96%. Hal ini merupakan spesifikasi pelayanan perpustakaan yang semua aktifitas di dasarkan pada mekanisme antrian serta cara melayani pengunjung dengan baik dan sopan. Dan akhirnya berkaitan dengan atribut ketanggapan dengan tingkat kesesuaian 94%. Ini menggambarkan pegawai perpustakaan selalu siap tanggap atas segala masalah yang di hadapi pengunjung, serta cepat menanggapi keluhan yang di sampaikan pengunjung.

Jika dicermati indeks kesesuaian pada setiap atribut kepuasan tersebut berada pada angka  $\geq 94$  %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua atribut tersebut menentukan kepuasan pengunjung.

**2. Analisis Kepuasan Pengunjung**

Jasa akan menjadi sesuatu bermakna apabila didasarkan pada harapan pengunjung dan kinerja dari pihak perpustakaan daerah. Pengukuran kepuasan pengunjung dalam penelitian ini menitikberatkan pada kriteria penentu kualitas jasa yakni sebagai berikut: 1) keandalan, 2) koresponsifan, 3) Keyakinan, 4) Empati. 5) berwujud. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengunjung dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Perhitungan Rata-rata Penilaian Kinerja dan Penilaian Harapan Pengunjung Terhadap Faktor-faktor Kepuasan.

No	Dimensi Pelayanan	Kualitas	Bobot Kinerja	Bobot Harapan	$\bar{X}$	$\hat{Y}$
1	Berwujud		279	280	9,3	9,3
2	Keandalan		252	262	8,4	8,7
3	Ketanggapan		241	257	8,0	8,6
4	Keterjaminan		258	265	8,6	8,8
5	Empati		253	253	8,4	8,4
Rata-Rata (X dan Y) 30 responden					4,28	4,39

Sumber: Data diolah 2010

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor Rata-rata tingkat kepuasan

$\hat{Y}$  = Skor Rata-rata tingkat harapan

a. Analisis Keandalan Pelayanan

Keandalan meliputi sikap yang ramah dari pegawai dan sikap menolong pada pengunjung. Pelayanan pengunjung diatur dengan antrian dengan mendahulukan pengunjung yang terlebih dahulu. Standar pelayanan yang diterapkan oleh perpustakaan daerah poso, transaksi seorang pengunjung dibutuhkan waktu pelayanan maksimal lima(5) menit untuk proses peminjaman dan pendaftaran menjadi anggota perpustakaan.

Data pada tabel 3, memberikan gambaran bahwa dari 30 responden yang diteliti, diperoleh hasil penilaian pengunjung terhadap kinerja pelayanan perpustakaan daerah poso mencapai bobot 252 dan penilaian tingkat harapan atau kepentingan pengunjung terhadap pelayanan dengan bobot 262. Ini menggambarkan harapan pengunjung lebih besar dari kinerja pelayanan perpustakaan, yang berarti masih ada faktor-faktor lain dari bagian pelayanan yang belum memenuhi kepuasan pengunjung.

b. Analisis Keresponsifan

Keresponsifan merupakan kemampuan pegawai cepat, tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul. Masalah yang dihadapi biasanya dalam hal mencari buku apa yang diinginkan oleh pengunjung serta pembuatan kartu anggota perpustakaan.

Dari 30 responden yang diteliti, diperoleh hasil penilaian terhadap harapan pengunjung mencapai bobot 257, dan kesan pengunjung terhadap pegawai cepat tanggap dalam menghadapi pengunjung dengan bobot 241. Ini menggambarkan apa yang diharapkan pengunjung lebih besar dari kinerja pegawai perpustakaan. Dengan artian bahwa sifat keresponsifan pihak pegawai belum memenuhi harapan pengunjung.

c. Analisis Keyakinan

Analisis keyakinan meliputi kemampuan untuk berkomunikasi yang efektif dengan pengunjung. Dari 30 responden yang diteliti di peroleh hasil penilaian terhadap harapan pengunjung mencapai bobot 265. dan kinerja pegawai dalam melakukan komunikasi dengan baik mencapai bobot 258. Kondisi ini menggambarkan apa yang diharapkan pengunjung lebih besar dari kinerja pegawai perpustakaan, berarti komunikasi yang dilakukan dengan pengunjung belum efektif.

d. Analisis Empati

Kemampuan pegawai untuk memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung merupakan suatu nilai tambah bagi perpustakaan itu sendiri, dimana pihak perpustakaan dapat mengerti dan memberikan perhatian secara individu atas kebutuhan dan keinginan pengunjung.

Dari 30 responden yang diteliti diperoleh nilai harapan pengunjung mencapai 253 dan kinerja perpustakaan dalam memberikan perhatian secara individu pada pengunjung mencapai bobot 253. Jika dibandingkan kedua bobot ini berarti apa yang menjadi harapan pengunjung dan kinerja pegawai sama, yang berarti pula rasa empati pegawai secara individu pada pengunjung telah memberikan kepuasan yang baik.

e. Analisis Berwujud

Analisis berwujud difokuskan pada kerapian dan kebersihan kantor yang meliputi kebersihan di dalam dan luar kantor. Kebersihan merupakan faktor lain yang dapat dirasakan dan dapat dilihat secara langsung oleh pengunjung.

Adapun tingkat kepentingan (harapan) dari 30 responden yang diteliti memberikan penilaian terhadap faktor kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan mencapai bobot 279, ini mengindikasikan harapan pengunjung lebih besar dari kinerja pegawai perpustakaan.

Secara umum dari tabel 3 menggambarkan perhitungan nilai rata-rata dari 30 orang pengunjung, nilai kinerja pegawai perpustakaan ( $X=4,28$ ) dan harapan pengunjung ( $Y=4,39$ ) berarti pelayanan jasa perpustakaan daerah poso tergolong puas (skor 4).

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan ada 2 (dua) indikator variabel yang menunjukkan pelayanan jasa pada perpustakaan daerah poso telah optimal memberikan kepuasan kepada pengunjung sebesar 100%. Kedua indikator pelayanan tersebut terdiri dari empati yaitu kemampuan pegawai untuk memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung sebesar 100%. Dan berwujud yaitu tingkat kebersihan, kerapian dan kesjukan ruang perpustakaan.
2. Untuk indikator pelayanan jasa yang tidak memenuhi indeks kepuasan pengunjung 100% terdiri dari indikator keyakinan =97%, hal ini jelas bahwa komunikasi yang dilakukan pegawai dengan pengunjung belum efektif. Yang kedua indikator keandalan =96%. Hal ini jelas sikap yang ramah dari pegawai belum maksimal. Ketiga indikator ketanggapan=94%. Ini menunjukkan pegawai belum tanggap memenuhi keluhan pengunjung.

### DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. 1999. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- .....2004 *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1 Cetakan 7. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Jilid I dan Jilid II, PT Prenhalindo, Jakarta.
- .....2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nitisemito, S. Alex, 2004. *Marketing*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Offset, Jarkarta.