

**PENGARUH HARGA TIKET, KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA BIOSKOP CINEPOLIS PALEMBANG ICON**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

ALLTY PUJA ANGGRAINI

NPM : 1901110093

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2023

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alty Puja Anggraini
Nomor Pokok/NPM : 1901110093
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket, Kualitas Pelayanan dan Personal Selling terhadap Kepuasan Konsumen pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon

Pembimbing Skripsi :

Tanggal, 05 oket-2023 Pembimbing I :


Lusia Nargis, SE., M. Si

NIDN : 0222036101

Tanggal, 05 oktober 2023 Pembimbing II :


Amrillah Azrin, SE., MM

NIDN : 0203026201

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi,

Tanggal

Ka. Prodi Manajemen,

Tanggal 05 Oktober 2023




Dr. Msy Mikia, SE, M.SIA, CA, CSRS

NIDN : 0205026401


Marivam Zanariah, SE, MM

NIDN : 0222096301

06 / PS / DFE / 23

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alty Puja Anggraini
Nomor Pokok/NIM : 1901110093
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen/Ekonomi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket, Kualitas Pelayanan dan Personal Selling terhadap Kepuasan Konsumen pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon

Penguji Skripsi :

Tanggal 05 Okt 2023 Ketua Penguji : Lucia Nargis, SE., M. Si
NIDN. 0222036101

Tanggal 05 Oktober 2023 Penguji I : Amrillah Azrin, SE., MM
NIDN. 0203026201

Tanggal 05 Oktober 2023 Penguji II : Herlan Diunzaidi, SE., M. Si
NIDN. 0219086101

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Tanggal

Ka. Prodi Manajemen,

Tanggal 05 Oktober 2023



Dr. Msy. Mikial S. E., M.Si Ak, CA, CSRS

NIDN : 0205026401

Mariyam Zanariah, SE., MM

NIDN : 0222096301

06 / PS / DFE / 23

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ality Puja Anggraini
Nomor Pokok : 1901110093
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini di tulis dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang,

2023

Pencipta


Ality Puja Anggraini

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Mundur 1 langkah untuk maju 1000 langkah”

Kupersembahkan Untuk:

- ❖ Allah SWT yang memberikan jalan dan hidayahnya
- ❖ Terimakasih untuk Papaku M.Ali Amin dan Ibuku Tuty Sari Dewi yang selalu memberikan dukungan baik moral dan materi selama ini.
- ❖ Terimakasih juga untuk kalian sahabat yang aku sayangi yaitu Nopita, Adelia telah berbaik hati selama ini #Alapad
- ❖ Terimakasih juga untuk calon suamiku Widas Thio Maulana telah memberikan suport
- ❖ Kampus Biru dan Almamater yang selalu ku banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA TIKET, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BIOSKOP CINEPOLIS PALEMBANG ICON”** dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Dalam penulisan proposal ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian tidak lain disebabkan oleh keterbatasannya kemampuan dan pengetahuan penulis. Namun dengan adanya bantuan bimbingan, petunjuk dan nasehat-nasehat dari semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung akhirnya, skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Selain itu, penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Edizal AE, MS selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr, Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CS.RS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE. M.Si selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Mariyam Zanariah, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
5. Ibu Lusia Nargis, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang Telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Amrillah Azrin, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Anggota yang Telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang telah memberikan bekal ilmu selama belajar.
8. Pimpinan Bioskop Cinepolis Palembang Icon Kota Palembang yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian dan membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Ayahku M. Ali Amin dan Ibuku Tuty Sari Dewi yang telah memberikan doa, Motivasi dan dukungan.
10. Untuk sahabat seperjuangan angkatan 2019 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang saya sayangi terimakasih atas dukungan kalian.
Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi Ini.

Palembang, 2023

Allty Puja Anggraini

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 KajianTeoristis	7
2.1.1. Kepuasan konsumen	7
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	7
2.1.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	7
2.1.1.3 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.2 Harga.....	11
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	11
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	12
2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga	12
2.1.2.4 Dimensi Harga	13
2.1.2.5 Indikator Penetapan Harga	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14

2.1.3.2	Faktor faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.4	Personal Selling	17
2.1.4.1	Pengertian Personal Selling	17
2.1.4.2	Langkah langkah Proses Penjualan yang Efektif.....	17
2.1.4.3	Tujuan Penjualan Perorangan	20
2.1.4.4	Strategi Penjualan Perorangan	20
2.1.4.5	Indikator Penjualan Perorangan	22
2.2	Penelitian Terdahulu yang Relevan	22
2.3	Kerangka Berpikir	25
2.4	Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.1.1	Tempat Penelitian	27
3.1.2	Jadwal dan Waktu Penelitian.....	27
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan data	28
3.2.1	Sumber Data.....	28
3.2.1.1	Data Primer	28
3.2.1.2	Data Sekunder	28
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	28
3.2.2.1	Observasi.....	29
3.2.2.2	Kuisisioner	29
3.2.2.3	Wawancara	30
3.2.2.4	Survei	30
3.2.2.5	Dokumentasi.....	30
3.2.2.6	Studi Pustaka	30
3.3	Populasi, Sampel dan Sampling.....	31
3.3.1	Populasi	31
3.3.2	Sampel.....	31

3.3.3	Sampling	34
3.4	Rancangan Penelitian	34
3.5	Variable dan Definisi Oprasional	35
3.5.1	Variable	35
3.5.2	Definisi Operasional	36
3.6	Instrumen Penelitian.....	39
3.7	Uji Validitas	40
3.8	Uji Reliabilitas	41
3.9	Teknik Analisis Data	41
3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif	42
3.9.2	Analisis Statistik Inferensial.....	42
3.9.2.1	Ananlisis Regresi Linier Berganda	44
3.9.2.2	Analisis Koefisien Korelasi	45
3.9.2.3	Analisis Koefisien Determinasi	45
3.10	Uji Hipotesis	46
3.10.1	Uji Simultan (Uji F).....	46
3.10.2	Uji Parsial (Uji T).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.		
4.1	Hasil Penelitian	49
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.1.2	Produk-Produk Perusahaan	49
4.1.3	<i>Purpose, Visi, Misi</i> dan <i>Core Values</i> Perusahaan.....	50
4.2	Pembahsan Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Karakteristik Responden.....	51
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	52
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52

4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	53
4.3.1.1 Uji Validitas	53
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	56
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	57
4.4.2 Analisis Statistik nferensial	60
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.3.1 Uji Normalitas.....	60
4.4.3.2 Uji Multikolinieritas	61
4.4.3.3 Uji Heteroskedatisitas	62
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.4.5 Analisis Koefisien Korelasi.....	65
4.4.6 Analisis Koefisien Determinasi.....	67
4.4.7 Uji Hipotesis Statistik	68
4.4.7.1 Uji Simultan (Uji F)	68
4.4.7.2 Parsial (Uji t).....	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.5 Penelitian Relevan.....	23
3.1 Kegiatan penelitian	27
3.5 Variable dan Definisi Oprasional	36
3.6 Skala Liker.....	40
3.7 Interpretasi Nilai	51
4.1 Jumlah Karyawan Berdasarkan Umur	51
4.2 Jumlah Karyawan Berdasargan Jenis Kelamin.....	52
4.3 Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan	52
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1).....	54
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	54
4.6 Hasil Uji Validitas Variable Personal Selling (X_3).....	55
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen(Y).....	56
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	57
4.9 Frekuensi Distribusi Variabel	58
4.10 Hasil Uji Normalitas	61
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	62
4.12 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	63
4.13 Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda	64
4.14 Hasil Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	66
4.20 Hasil Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinansi	67
4.21 Hasil Uji – F (Simultan)	68
4.22 Hasil Uji – t (Parsial).....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.2 Skema kerangka pemikir	25
4.1 Struktur Organisasi Cinepolis Palembang Icon	50

ABSTRAK

Allty Puja Anggraini , Pengaruh Harga Tiket, Kualitas Pelayanan dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Konsumen Bioskop Cinepolis Palembang Icon (Dibawah bimbingan Ibu Lusiana Nargis, SE., M. Si dan Bapak Amrillah Azrin, S.E., MM)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Konsumen Bioskop Cinepolis Palembang Icon. Penentuan sampel menggunakan metode Solvin, yaitu berjumlah 100 orang responden pada seluruh Konsumen Bioskop Cinepolis Palembang Icon .

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapat oleh peneliti secara langsung dari objek penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, serta teknik analisis data menggunakan metode analisis Regresi linier Berganda. Variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Konsumen sedangkan variable independen yang digunakan adalah Harga , Kualitas Pelayanan dan Personal Selling. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan diperoleh sampel 100 orang.

Berdasarkan pengujian hipotesis secara persial (Uji T) menunjukkan bahwa variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Personal Selling berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan variable Harga, Kualitas Pelayanan dan Personal Selling berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon.

Implikasi :Harga Tiket, Kualitas Pelayanan, Personal Selling dan Kepuasan Konsumen

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Allty Puja Anggraini, lahir di Palembang pada tanggal 21 November 1998, dari pasangan Bapak M. Ali Amin dan Ibu Tuty Sari Dewi. Anak Tunggal.

Sekolah Dasar Diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 134 Palembang , SMP Karya Ibu diselesaikan pada tahun 2013, selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2016 di SMA Negeri 15 Palembang, dan memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 2023

Allty Puja Anggraini

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman terkini ini global pemasaran saat ini terus berkembang serta berubah dari konsep pemasaran tradisional menuju konsep pemasaran modern. Faktor-faktor meningkatnya jumlah pesaing, kecanggihan teknologi dan meningkatnya edukasi mengenai pemasaran, semakin meningkatkan kecepatan dan memacu para pelaku bisnis dalam melakukan inovasi pengembangan taktik untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan asa konsumen. Pelaku usaha dituntut untuk harus selalu mengetahui perubahan-perubahan yang terjadi pada pasar dan bisa menciptakan ilham-inspirasi yang kreatif supaya produk yang ditawarkan dapat menarik perhatian konsumen, sehingga apa yang diinginkan oleh konsumen bisa terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Perkembangan dunia membentuk persaingan yang ketat. banyak sekali cara ini dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya.

Pelanggan atau konsumen bagi setiap perusahaan adalah suatu yang sangat berharga. Tanpa adanya pelanggan atau konsumen maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik dan lancar, atau bahkan lebih parah perusahaan akan mendapat masalah karena tidak ada pendapatan. dari pelanggan atau konsumen akan diperoleh pendapatan untuk membiayai

operasional dan untuk mendapat keuntungan. Tujuan akhir dari setiap perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan atau laba sehingga perusahaan akan dapat bertahan. oleh karena itu pelayanan terhadap pelanggan atau konsumen sangatlah penting.

Menurut Fandy Tjiptono & Gregorius Candra (2012, hal.315), “Harga adalah sebagai jumlah uang dan aspek lain yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk”.

Harga merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembeli. Ini disebabkan karena harga dapat dilihat secara langsung oleh konsumen dan konsumen merupakan aset paling berharga bagi suatu perusahaan. Berdasarkan harga yang ditetapkan, maka konsumen akan mengambil keputusan apakah ia akan membeli barang tersebut atau tidak. Jadi selain harga tiket yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan dan personal selling.

Menurut Kotler dan Armstrong (2014:484), penjualan perorangan (personal selling) adalah interaksi pribadi dengan pelanggan dan calon pelanggan untuk membuat penjualan dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Penjualan perorangan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di lihat dari banyaknya pembeli tiket bioskop.

Menurut Buttle (2012:32) kepuasan konsumen membawa dampak besar bagi perusahaan. dengan mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih mudah dibandingkan terus – menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru, biaya mempertahankan pelanggan lebih

murah dibandingkan biaya mencari pelanggan baru. Pelanggan yang puas dapat menjadikan hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, menjadi advocator bagi perusahaan terutama ketika reputasi perusahaan atau produk dilecehkan oleh orang lain, serta membentuk rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan bagi perusahaan.

Fenomena yang peneliti amati pada konsumen bioskop cinepolis Palembang icon terhadap harga tiket, kualitas pelayanan dan personal selling terhadap kepuasan konsumen sebagai berikut.

Penetapan harga tiket yang tepat dan sesuai dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan dapat menciptakan kepuasan konsumen. Harga salah satu beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Berdasarkan harga, pelanggan mampu membandingkan antara tiket. Semakin murah harga tiket yang ditawarkan, maka semakin banyak konsumen yang memiliki kepuasan sehingga dapat menjadikan loyalitas konsumen tersendiri.

Selain harga tiket, kualitas pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan konsumen karena kualitas pelayanan sangat berperan penting bagi perusahaan. Disini saya melihat bahwa masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kurang respon melayani pelanggan misalnya banyaknya antrian pembelian tiket sehingga karyawan kurang merespon pelanggan saat bertanya mengenai film yang ingin ditonton.

Personal selling juga dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini disebabkan personal selling salah satu cara penjualan bertatap muka langsung dengan pelanggan.. Dengan menggunakan personal selling konsumen akan lebih merasa diperhatikan dan lebih mudah untuk memahami produk yang akan ditawarkan oleh karyawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Apakah terdapat pengaruh Harga Tiket, Kualitas Pelayanan dan personal selling secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon ?
2. Apakah terdapat pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Konsumen pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon ?
4. Apakah terdapat pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan konsumen pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk Mengetahui pengaruh Harga Tiket, kualitas pelayanan dan *personal selling* secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada

Bioskop Cinepolis Palembang Icon

2. Untuk Mengetahui pengaruh Harga Tiket terhadap kepuasan Konsumen pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon
3. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon
4. Untuk mengetahui pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan konsumen pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam bidang penelitian yang dimulai dari pengumpulan data, penelitian ini juga merupakan penerapan teori-teori dari ilmu pengetahuan yang diterima dan dipelajari selama mengikuti mata kuliah

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui variabel-variabel mana yang mampu menunjang dan meningkatkan jumlah penjualan secara efektif dan efisien sehingga mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca dan dapat memberikan informasi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan bidang pemasaran.

DAFTAR PUSAKA

- Amstrong,G., & Kotler. P. (2016). *Marketing An Introduction*. America: Pearson.
- Angipora.2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Buttle, Francis.2012. *Customer Relationship Management* (terjemahan: Arief Subianto), Banyumedia Publishing
- Hawkins dan Loney dikutip dalam Tjiptono, 2014. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler Philip, & Amstrong, 2014. *Principles of Marketing*. 12th Edition. Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga
- Kotler Philip dan Keller, 2012, *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Mursid 2014. *Manajemen Pemasaran*.bumi Aksara:Jakarta.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta. 2017.
- Riadi, Edi. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono Fandy. 2015 *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Buku Pedoman Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti 2023