

**SISTEM PELAYANAN JASA PENJUALAN ALAT  
HEMODIALISA PADA PT. MENDJANGAN PALEMBANG**

**LAPORAN AKHIR**

Untuk memenuhi sebagian dari syarat syarat guna  
menyelesaikan program DIII jurusan manajemen pemasaran



Diajukan oleh :

**MUHAMMAD FARELL ALFAZAH**

**NPM 2001150001**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

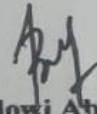
**2023**

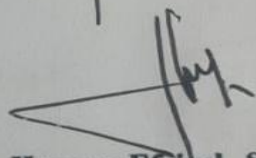
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Muhammad Farell Alfazah  
Nomor Pokok : 2001150001  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran  
Jenjang Pendidikan : Diploma III (D III)  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Sistem Pelayanan Jasa Alat Hemodialisa Pada PT.  
Mendjangan Palembang

Pembimbing Laporan Akhir


Tanggal 17-10-2023 Pembimbing I :   
Baidowi Abdhic, SE, M.P.  
NIDN : 0210116101

Tanggal 17-10-2023 Pembimbing II :   
Herman Efrizal, SE, M.M.  
NIDN : 0202066602

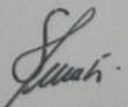
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Tanggal 17-10-2023



  
Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi  
Tanggal 17-10-2023

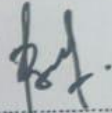
  
Suharti, SE, M.M.  
NIDN. 0220086501

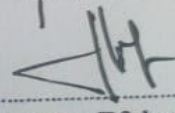
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

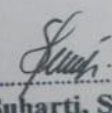
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Muhammad Farell Alfazah  
Nomor Pokok/NIRM : 2001150001  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran  
Jenjang Pendidikan : Diploma II!  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Sistem Pelayanan Jasa Penjualan Alat Hemodialisa  
Pada PT.Mendjangan Cabang Palembang

Penguji Laporan Akhir :

Tanggal : 17-10-2023 ..... Ketua Penguji :   
Baidowi Abdhic, SE.MP.  
NIDN. 0210116101

Tanggal : 17-10-2023 ..... Penguji I :   
Herman Efrizal, SE.MM  
NIDN. 0202066602


Tanggal : 17-10-2023 ..... Penguji II :   
Suharti, SE.MM  
NIDN. 0220086501

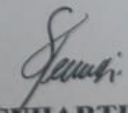
Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Studi



  
Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si, Ak. CA, CSRS.  
NIDN. 0205026401

  
SUHARTI, MM.  
NIDN. 0220086501

Tanggal : 17-10-2023 .....

Tanggal : 17-10-2023 .....

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

**“ memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keiklasan, menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan “**

*Kupersembahkan kepada :*

- Untuk kedua orang tua ku, bapak ferdinan hamzah dan Ibu zainab yang selalu memberikan doa Dan motivasinya
- Untuk adik-adikku muhammad fadhil alfazah dan muhammad fariz alfazah
- Untuk dosen pembimbing dan pendidik universitas Palembang
- Untuk teman-teman manajemen pemasaran angkatan 2020

## SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Farell Alfazah

NIM : 2001150001

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : **Sistem Pelayanan Jasa Penjualan Alat Hemodialisa Pada Pt.  
Mendjangan Palembang**

Dengan Penuh Kesadaran saya telah memahami sebaik-baiknya dan menyatakan bahwa Laporan Akhir saya bebas dari segala bentuk Plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti adanya indikasi plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan.

Palembang, 5 Oktober 2023



Muhammad Farell Alfazah



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji dan syukur, hanya ditujukan kehadiran Allah, kepadanya kita memanjakan pujian, memohon pertolongan dan ampunan, serta dan keburukan amal perbuatan kita. Barang siapa diberi petunjuk oleh Allah, niscaya tidak akan ada yang dapat menyesatkan petunjuk kepadanya. Aku bersaksi bahwa tidak ada ilahi yang berhak diibadahi selain Allah semata, tidak ada sekutu bagiNya, dan aku juga bersaksi bahwa Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya Amma ba'dua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih jauh dari kata sempurna, baik penyusunan penulisan maupun isinya. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan yang penulis miliki.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah berjasa membimbing, mengarahkan, dan membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati yang tulus ikhlas penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E. M.Si.AK.CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Suharti, S.E, MM, selaku Ketua Jurusan D.III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.

4. Bapak Baidowi Abdhie, S.E, M.P, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan bantuan hingga selesainya penyusunan Laporan Akhir.
5. Bapak Herman Efrizal, S.E, MM, selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak memberikan bantuan hingga selesainya penyusunan Laporan Akhir.
6. Ibu Suharti, S.E, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang yang telah memberikan ilmu dan pengarahan kepada penulis.
8. Ayahanda Ferdinan Hamzah dan Ibu Zainab, serta Adik pertama Muhammad Fadhil Alfazah dan Adik kedua Muhammad Fariz Alfazah, Terima Kasih atas dukungan, dorongan, semangat, dan perhatian baik moral dan finansial, serta doa restu yang tulus untuk ananda sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik.
9. Ibu Evi Yulia Kusni, selaku Pimpinan PT. Mendjangan Palembang beserta Staf yang telah memberikan motivasi baik secara moral maupun material selama pendidikan dan semua pihak yang selalu mendukung dalam penyelesaian Laporan Akhir ini. Penulis hanya dapat berdoa dan berharap
10. Semoga segala bentuk bantuannya mendapatkan balasan dan berkah dari Allah SWT.
11. Semua Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Pemasaran, Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua kebaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam masa perkuliahan dan masa proses penyelesaian Laporan Akhir.



Tidak ada yang dapat penulis berikan kepada mereka selain iringan doa yang tulus dan ikhlas semoga amal baik mereka semua di terima dan mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Palembang, 31 juli 2023

Muhammad Farell Alfaza

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5.2 Observasi .....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	9
2.1.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	10
2.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi pelayanan .....	11
2.1.4 Etika Dalam Pelayanan .....	12
2.1.5 Ciri-ciri Pelayanan yang baik .....	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.7 Dimensi Kualitas.....	19
2.1.8 Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2 Jasa .....	22
2.2.3 Pengertian Jasa.....	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan Jasa .....	26

2.2.4 Klasifikasi Jasa .....	28
2.2.5 Dimensi dan Indikator Jasa.....	31
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Tempat Penelitian.....	33
3.2 Jadwal Waktu Penelitian .....	33
3.3 Sejarah Perusahaan.....	33
3.3.1 Visi Dan Misi Perusahaan.....	34
3.4 Struktur Organisasi.....	36
3.4.1 Kegiatan Umum Perusahaan.....	38
3.4.2 Aktivitas Pekerjaan.....	49
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Sistem Pelayanan Jasa yang Dilakukan oleh PT. Mendjangan Palembang.	55
4.2 Kendala yang dihadapi PT Mendjangan cabang Palembang .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

### TABEL

3.1 Tabel Jadwal Penelitian.....	48
----------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

### GAMBAR

- 3.1 Struktur Organisasi PT.Mendjangan Palembang.....
- 3.2 Tabel Jadwal Penelitian.....
- 3.3 Proses Pengantaran Barang .....
- 3.4 Proses Pengecekan Barang .....
- 3.5 Proses Purchase Order.....

## **RIWAYAT HIDUP**

Muhammad Farell Alfazah, dilahirkan di Palembang pada tanggal 17 Maret 2002 dari Ayah Ferdinan Hamzah dan Ibu Zainab. Anak pertama dari tiga bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2014 SD Pusri Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2017 di SMP Pusri Palembang, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2019 di SMA Negeri 18 Palembang. Pada tahun 2020 memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 02 Agustus 2023

Muhammad Farell Alfazah

## **ABSTRAK**

**Muhammad Farell Alfazah. NPM : 2001150001. Strategi Sistem Pelayanan Jasa Penjualan Alat Hemodialisa Pada PT Mendjangan Cabang Palembang. Studi Kasus PT. Mendjangan Palembang. Dibawah Bimbingan Bapak Baidowi Abdhie SE. MP dan Herman SE, MP.**

Pelayanan jasa yang handal (reliabilitas) ditentukan oleh kemampuan penyediaan jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan yang berbentuk barang maupun jasa dituntut untuk membangun citra perusahaan dengan meningkatkan kualitas pada produk atau jasa yang ditawarkannya.

PT Mendjangan adalah salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa alat hemodialisa di Indonesia. Dari pengalaman pelanggan yang telah menggunakan layanan perusahaan ini, dapat disimpulkan bahwa PT. Mendjangan memberikan pelayanan yang sangat memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh kecepatan, keramahan, dan profesionalisme dalam memberikan layanan.

PT. Mendjangan harus dapat memanfaatkan teknologi dalam berbagai aspek pelayanan jasanya. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi adalah dengan menggunakan sistem manajemen pelanggan yang dapat memudahkan pelacakan dan analisis data pelanggan. Dengan sistem ini, PT. Mendjangan dapat lebih mudah mengetahui preferensi dan kebutuhan pelanggannya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

**Kata Kunci : Sistem Pelayanan, Jasa**





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di Indonesia perkembangan sektor pelayanan jasa meningkat, terlebih lagi pelayanan jasa di sektor kesehatan, jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibatkan kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan jasa yang handal (reliabilitas) ditentukan oleh kemampuan penyediaan jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan yang berbentuk barang maupun jasa dituntut untuk membangun citra perusahaan dengan meningkatkan kualitas pada produk atau jasa yang ditawarkannya. Hal itu dikarenakan kualitas adalah langkah pertama untuk menguasai pangsa pasar di tengah-tengah persaingan yang semakin kencang, oleh karena itu, perusahaan harus mampu dalam mendorong, mengelola, dan mengkoordinasikan kegiatan dari beragam kelompok tenaga profesional, non profesional, dan semi profesional untuk meraih tujuan yang telah ditetapkan.

Kualitas sangat berpengaruh bagi kepuasan konsumen, karena kualitas dapat mendorong pelanggan dalam membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan hubungan tersebut, perusahaan dapat mengerti dan mencermati kebutuhan

dan harapan pelanggan, karena pelayanan dianggap memuaskan jika mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.

Dengan diketahuinya hasil kepuasan konsumen, maka perusahaan dapat menyusun cara yang akan digunakan dengan tujuan membangun kesetiaan konsumen. Oleh karena itu, kepuasan konsumen dapat dijadikan pedoman agar kedepannya perusahaan dapat lebih memenuhi kebutuhan konsumen sehingga dapat menjadi sumber keunggulan daya saing perusahaan.

Berbicara mengenai perusahaan jasa adapun menurut Cristian Gronroos, perusahaan jasa merupakan perusahaan yang kegiataannya terdiri dengan serangkaian aktivitas intangible yang timbul antara pegawai jasa dan pelanggan untuk mengatasi keperluan yang dibutuhkan oleh pelanggan atau customer (Prawiro, 2020). Terkait dari pernyataan tersebut, PT. Mendjangan Palembang adalah perusahaan yang bergerak dibidang alat hemodialisa dan pelayanan, dalam usahanya untuk meningkatkan penjualannya PT. Mendjangan Palembang tidak lepas dari kegiatan pelaksanaan sistem pelayanan jasa. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa pelayanan dapat dijadikan sebagai sarana yang dapat digunakan untuk Bauran pelayanan yang dilakukan PT. Mendjangan Palembang membantu tercapainya tujuan perusahaan yaitu meningkatkan penjualan. Penyampaian pesan atau pelayanan yang kurang efektif dapat membuat konsumen kurang mengerti tentang informasi yang disampaikan. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan merupakan salah satu kegiatan perencanaan pemasaran yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan suatu usaha dapat dilihat dari kemampuan suatu perusahaan dalam membaca keinginan

konsumen dan menawarkan jasa yang istimewa ke pasar atau konsumen secara terus menerus dengan volume pelayanan yang semakin meningkat. Peningkatan volume pelayanan yang tinggi diperlukan usaha yang sungguh-sungguh dalam bidang pelayanan, antara lain dengan mempertahankan mutu pelayanan jasa yang bersaing serta didukung dengan berbagai keuntungan.

Maka untuk mencapai tujuan perusahaan PT. Mendjangan Palembang menerapkan sistem pelayanan jasa yaitu dengan mengembangkan pelayanannya. Untuk mengetahui lebih jauh tentang strategi promosi terutama bauran promosi yang digunakan oleh PT. Mendjangan Palembang dalam meningkatkan pelayanan jasanya, maka pengamat tertarik untuk melakukan pengamatan dengan judul "Sistem Pelayanan Jasa Penjualan Alat Hemodialisa Pada PT. Mendjangan Palembang".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mencoba untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Sistem pelayanan jasa dan kurang adanya pengembangan teknologi yang memadai untuk memastikan kualitas pelayanan yang lebih baik

### **1.3 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan jasa alat (hemodialysa) pada PT. Mendjangan cabang Palembang
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi PT. Mendjangan cabang Palembang dalam pelayanan jasanya,serta cara mengatasi masalah tersebut.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat,antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan memberi masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk kemajuan perusahaan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT..Mendjangan cabang Palembang untuk menjadi lebih baik dalam menyelesaikan masalah-masalah dalam pelayanan jasa yang dilakukan

### **Manfaat Bagi Mahasiswa**

1. Melatih keterampilan mahasiswa program diploma dan sarjana sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di fakultas ekonomi.
2. Belajar mengenal dinamika dan kondisi nyata dunia kerja pada unit-unit kerja,baik dalam lingkungan pemerintahan maupun perusahaan.

3. Mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal.
4. Mendapatkan pengalaman kerja secara nyata di PT..Mendjangan cabang Palembang.
5. Mengetahui pelayanan dan produk-produk yang dilakukan di PT..Mendjangan cabang Palembang selama proses penelitian.

#### **Manfaat Bagi Perusahaan**

1. Adanya kerja sama antara dunia pendidikan dengan dunia kerja.
2. Realisasi dan adanya misi sebagai fungsi dan tanggung jawab social kelembagaan.
3. Menumbuhkan kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat.
4. Perusahaan akan mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa-mahasiswi yang melakukan penelitian.

#### **Manfaat Bagi Universitas**

1. Melatih keterampilan mahasiswa program diploma dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di universitas tridinanti.
2. Belajar mengenal dinamika dan kondisi nyata dunia kerja pada unit-unit kerja, baik dalam lingkungan pemerintahan maupun perusahaan.

3. Mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru dan belum diperoleh dari pendidikan formal.

## **1.5 Metode Penelitian**

Ada pun metode yang digunakan dalam pengumpulan data diperinci sebagai berikut:

### **1.5.1 Teknik Pengumpulan Data**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT. Mendjangan cabang Palembang pada tanggal 1 Mei sampai 29 Juni 2023. PT. Mendjangan cabang Palembang merupakan tempat penjualan peralatan mesin cuci darah (hemodialisa) di Jl. Mayor Ruslan No. 35A Duku, Kec. Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114.

Pemilihan lokasi ini dikarenakan jasa pelayanan dan pemasangan di berikan pada konsumen baik dengan memberikan informasi yang lengkap tentang daerah tempat PT. Mendjangan cabang Palembang memasarkan alat-alat mesin cuci darah (hemodialisa).

### **1.5.2 Observasi**

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan jalan mengamati, meneliti atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung. Dengan cara ini data yang diperoleh adalah data faktual dan aktual, dalam arti data yang dikumpulkan diperoleh pada saat peristiwa berlangsung.

## 1. Teknik analisis

Setelah data-data terkumpul, kemudian mencoba menganalisis data dengan metode deskriptif kualitatif yaitu menguraikan apa saja yang ada dari permasalahan dalam penelitian, pada tahap itu dikumpulkan dan dimanfaatkan untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam rumusan masalah. Analisa data yang digunakan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan hubungan antara fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual dan akurat. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat rincian, gambaran sistematis, faktual dan akurat, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan akhir ini disusun dalam beberapa bab yang terdiri dari :

Bab I : Pendahuluan.

Bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Tujuan Pustaka.

Dalam bab ini diuraikan teori-teori keilmuan, prinsip-prinsip, asumsi-asumsi yang mendasari permasalahan yang diteliti.

Bab III : Gambaran umum objek penelitian, tempat penelitian, jadwal waktu penelitian, sejarah perusahaan, struktur organisasi, kegiatan umum perusahaan, bidang kerja, pelaksanaan kerja, kendala yang dihadapi, cara mengatasi masalah.

#### Bab IV : Pembahasan (Analisis)

Dalam bab ini dikemukakan pembahasan atau analisis terhadap permasalahan penelitian dengan menggunakan teknik analisis secara kuantitatif dan kualitatif serta dilakukan penafsiran terhadap hasil-hasil analisis yang dilakukan.

#### Bab V : Kesimpulan dan Saran.

Dalam bagian ini kesimpulan dinyatakan secara singkat dan tepat dari hasil penelitian atau pembahasan yang dilakukan.



## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus, sulastiyono. 2002, Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, AlfaBeta, Bandung
- Broydrick, Stephen. C. 2000, The 7 Universal Laws of Customer Value, Interaksa, Batam
- Champion, D. J. 1981, Basic Statistic for Social Research, 2<sup>nd</sup> Edition, Memillan Publishing Co, Canada
- Fandy Tjiptono. 2001, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2000, Marketing Management, The Millenium Edition, International Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Lovelock, Christopher H. 1991, Managing Service : Marketing, Operations and Human Resources, Prentice Hall, New Jersey
- Oka A. Yoeti. 1995, Hotel Customer Service, PT. Perca, Jakarta
- Dinas Pariwisata Kota Bandung. 2008, Jenis dan Klasifikasi Hotel di Jawa Barat 2005 – 2008
- Mts. Arief. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Jakarta
- Rambat, Lupiyoady. 2001, Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-8, Erlangga, Jakarta