

## ABSTRAK

**Ananto, Okky Wahyu 2018. Pengaruh Kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto. Skripsi/ tugas akhir, Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit (UNIM).**

**Pembimbing I : Eny Setyaringsih .,SE.,MM**

**Pembimbing II : Rika Dwi Harsasi SE., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan pada *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang berupa kuisioner dan kualitatif yang berupa wawancara dan observasi secara langsung pada objek penelitian. Dan sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto yang datang lebih dari satu kali pada bulan juni-juli 2018 yang berjumlah 125 pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Non Probability Sampling dengan metode sampling yaitu Purposive Sampling. Dan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 22.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan di *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jika semakin baik Kualitas performa *Wifi* dan Pelayanan yang di berikan oleh *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto dengan t hitung > t table dan signifikansi < 0,05 sedangkan hasil perhitungan menggunakan uji f menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai f hitung sebesar  $86,455 > F_{tabel}$  sebesar 2,70 dan nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Hasil dari persamaan regresi linier berganda yaitu  $Y = 1,572 + 0,123X_1 + 0,416X_2$  sedangkan hasil koefisien determinasi  $R^2 = 0,650$  atau (65%)

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**

### **ABSTRACT**

***Ananto, Okky Wahyu 2018. Effect of product quality and service on the customer satisfaction of Wifi Corner Telkom Empunala Mojokerto. Scription / final project, Marketing Management Study Program, Faculty of Economics, Majapahit Islamic University (UNIM).***

***Advisor I: Eny Setyaringsih SE., MM***

***Advisor II: Rika Dwi Harsasi SE., MM***

*This study aims to determine the effect of product quality and service on Wifi Corner Telkom Empunala Mojokerto. The type of data used in this study is quantitative in the form of questionnaires and qualitative in the form of interviews and direct observation on the object of research. And the source of data in this study was obtained through primary and secondary data. The population in this study is the Wifi Corner Telkom Empunala Mojokerto customers who come more than once in June-July 2018, amounting to 125 customers. The sample in this study was 96 respondents. The sampling technique used is the Non Probability Sampling technique with a sampling method that is purposive sampling. And data analysis using multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 22.*

Based on the results of the study showed that the quality of products and services in the Wifi Corner Telkom Empunala Mojokerto had a significant effect on customer satisfaction. If the better the quality of Wifi and service performance provided by Wifi Corner Telkom Empunala Mojokerto with  $t_{count} > t_{table}$  and significance  $< 0.05$  while the results of calculations using  $f$  test shows that product quality and service affect simultaneously on customer satisfaction with  $f_{calculate} 86.455 > F_{table}$  is 2.70 and the probability value is 0.0005  $< 0.05$ . The results of the multiple linear regression equation are  $Y = 1,572 + 0,123X_1 + 0,416X_2$  while the results of the coefficient of determination  $R^2 = 0,650$  or (65%)

***Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction***

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan internet di Indonesia mempengaruhi perusahaan khususnya perusahaan penyedia layanan jasa internet yang akan bersaing dalam segala hal terutama dalam kualitas produk dan kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu penyedia layanan jasa internet di Mojokerto adalah *Wifi Corner* PT. Telkom Empunala, yang berlokasi di jalan Empunala kota Mojokerto. Menurut Kotler dan Keller (2009:86) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut (Kotler dan Armstrong, 1996). Kualitas produk (*product quality*) merupakan kemampuan produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk di dalamnya ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam menggunakan. Menurut Kotler (2002: 90), “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu”. Jadi antara kualitas produk dengan kualitas pelayanan akan sangat berkaitan dengan terciptanya kepuasan pelanggan.

Dari berbagai latar belakang diatas penulis tertarik untuk menjadikan kasus ini sebagai penulisan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di *Wi-fi Corner* Telkom Empunala Mojokerto”, yang berlokasi di jalan Empunala Kota Mojokerto.

### 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *Wifi Corner* Empunala Mojokerto?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *Wifi Corner* Empunala Mojokerto?
3. Apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *Wifi Corner* Empunala Mojokerto?

### 3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di *Wifi Corner* Empunala Mojokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Wifi Corner* Empunala Mojokerto.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Wifi Corner* Empunala Mojokerto.

### 4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman peneliti sekaligus menambah wawasan terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan membandingkan antara teori dan kenyataan yang terjadi dilapangan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun informasi untuk meningkatkan kinerja Sumber daya manusia maupun kinerja produk sehingga pelanggan akan merasakan puas dengan apa yang telah di berikan oleh perusahaan.

3. Bagi Universitas

Sebagai bahan referensi yang relevan untuk penelitian yang selanjutnya dan menjadi pengetahuan tentang pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Kajian Literatur**

Salah satu penunjang keberhasilan suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan pelanggan, Menurut Kotler dan Keller 2009 dalam Ani tristiana (2016 : 5) bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas.

Banyak factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah factor kualitas produk, Kualitas produk (*product quality*) merupakan kemampuan produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk didalamnya ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam menggunakan (Kotler dan Armstrong, 2008)..

Tidak hanya kualitas produk yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan namun kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2008: 198), “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu”. Jadi antara kualitas produk dengan kualitas pelayanan akan sangat berkaitan dengan terciptanya kepuasan pelanggan.

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Objek penelitian Dalam penelitian ini adalah *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto, jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer (data yang di dapat dari obyek penelitian) dan sumber data sekunder (data yang didapat dari buku, jurnal, internet). Populasi dalam penelitian ini sebesar 125 responden, pengambilan sampelnya menggunakan rumus Slovin dengan standart eror 0,05 di peroleh sampel sebesar 96 responden. Teknik yang di gunakan ialah *Purposive sampling* dengan pertimbangan kriteria pelanggan yang lebih satu kali mengunjungi *Wifi corner* Telkom Empunala Mojokerto pada Bulan Juni – Juli 2018. keberhasilan penelitian ini banyak di tentukan oleh instrumen yang digunakan, sebab data yang di yang di perlukan untuk menjawab penelitian ini melalui instrumen penelitian sebagai alat pengumpulan adalah angket/kuisisioner. Berikut ini definisi operasional variabel penelitian sebagai berikut:

#### 1. Variabel Kualitas Produk

Kualitas Produk adalah kemampuan *Wifi Corner* dalam memberikan manfaat dan kepuasan bagi pelanggan.. Indikator kualitas produk antara lain:

- a. *Performance* (kinerja yang di hasilkan), Produk layanan jasa *Wifi Corner* memiliki performa dan kecepatan yang cepat dan stabil meski banyaknya jumlah pengunjung.
- b. *Reliability* (kesesuaian menjalan -kan fungsi), Akses *login* pada portal *Wifi* selalu sukses dan tidak pernah ada masalah.
- c. *Durability* ( Daya Tahan Produk) Produk layanan jasa *Wifi Corner* memiliki kecepatan yang stabil dalam jangka waktu 24 jam

#### 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya atau tindakan yang dilakukan oleh pihak *Wifi Corner* PT. Telkom Empunala Mojokerto kepada pihak konsumen guna mengimbangi harapan konsumen. Indikator Kualitas Pelayanan antara lain :

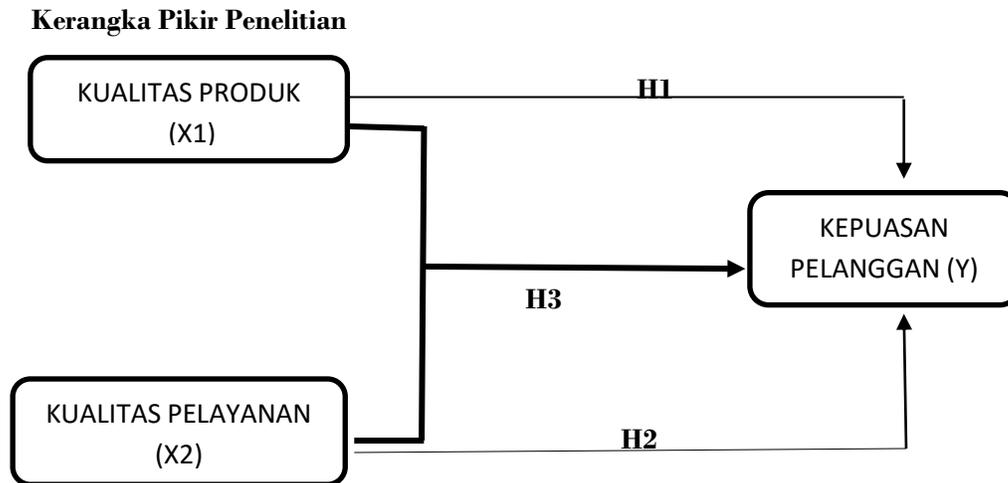
1. *Tangibles* (bukti fisik)  
Merupakan kondisi yang ada pada *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto yang terdiri dari : lokasi, gedung, *cafe*, tempat duduk, toilet, tempat parkir.
2. *Responsivines* ( daya tanggap)  
Merupakan tanggapan dari pihak *Wifi Corner* dalam menangani masalah dan keluhan pelanggan.
3. *Reliability* ( keandalan dalam pelayanan) Merupakan keahlian yang dimiliki petugas *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto dalam menangani permasalahan jaringan *Wifi*.

#### 3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena pelanggan telah membandingkan performa *Wifi* dan Pelayanan yang ada pada *Wifi Corner* dengan ekspektasi mereka. Indikator kepuasan pelanggan antara lain:

1. Jaringan *Wifi Corner* PT. Telkom Empunala memiliki kualitas kinerja yang sesuai dengan harapan konsumen.
2. Kualitas Pelayanan yang di terima konsumen di *Wifi Corner* Empunala sesuai dengan harapan konsumen.

Kerangka penelitian ini di sajikan dalam bentuk gambar atau skema yang menunjukan hubungan antara variabel sebagai berikut:



Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat di ambil hipotesis yaitu:

- H1 : Diduga terdapat pengaruh antara Variabel (X1) Kualitas Produk terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan pada *Wi-fi Corner* Telkom Empunala Mojokerto.
- H2 : Diduga terdapat pengaruh antara Variabel (X2) Kualitas Pelayanan terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan pada *Wi-fi Corner* Telkom Empunala Mojokerto.
- H3 : Diduga Variabel (X1) Kualitas Produk dan Variable (X2) Pelayanan secara bersama- sama berpengaruh terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan pada *Wi-fi Corner* Telkom Empunala Mojokerto.

#### D. Hasil Dan Pembahasan

Uji validitas dalmpenelitian ini digunakan untuk melihat valid tidaknya suatu kuisioner. Hasil uji validitas pada tabel berikut:

No	Variabel	Item	r-tabel (n-43)	r-hitung	Keterangan
1.	Variabel (X1) kualitas produk	X1.1	0.198	0.677	Valid
		X1.2	0.198	0.708	Valid
		X1.3	0.198	0.784	Valid
2.	Variabel (X2) kualitas pelayanan	X2.1	0.198	0,711	Valid
		X2.2	0.198	0.780	Valid
		X2.3	0.198	0.748	Valid
3.	Variabel (Y1) kepuasan pelanggan	Y1.1	0.198	0.733	Valid
		Y1.2	0.198	0.717	Valid

Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki *correlated item-total correlation* ( $r$ -hitung)  $>$   $r$ -tabel 0.198. ini berarti seluruh item masing-masing yang ada dinyatakan valid.

Uji reliabilitas jika suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang konsisten dari waktu ke waktu. uji reliabel dapat dilihat pada nilai cronbach alpha jika nilai *cronbach's alpha*  $>$  0.60. maka konstruk pertanyaan dikatakan reliabel. Hasil uji sebagai berikut:

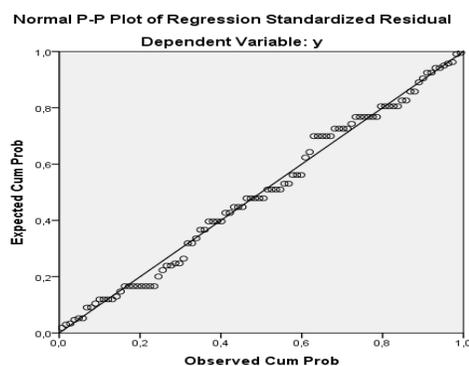
### Reliability statistic

Varibel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0,824 $>$ 0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,824 $>$ 0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,849 $>$ 0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach's alpha*  $>$  0.60. sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah reliabel.

Uji asumsi klasik merupakan pengujian analisis sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Prasarat yang digunakan penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastitas. Hasil analisa sebagai berikut :

#### 1 . uji normalitas



Dari gambar *p-p plot* diatas menunjukkan bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## 2 . uji multikolinieritas

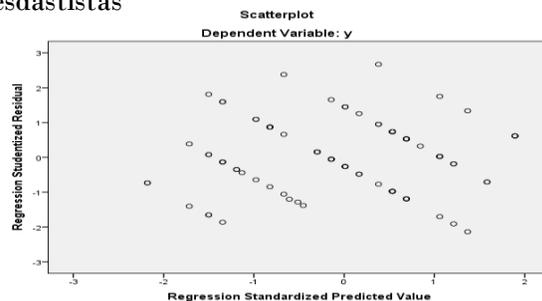
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,572	,516		3,049	,003		
x1	,123	,060	,192	2,044	,044	,425	2,351
x2	,416	,060	,651	6,921	,000	,425	2,351

a. Dependent Variable: y

Dari hasil analisis diatas menunjukan bahwa nilai VIF X1 : 2,351 dan X2 : 2,351 < 10 dan nilai tolerance 0.425 > 0.01, jadi hasil dapat disimpulkan data penelitian tidak terdapat multikoulonieritas.

## 3 . uji heteroskedastistas



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa, titik-titik yang menyebar secara acak tidak membentuk pola, serta tersebar dengan baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastistas.

## 4 . Analisis regresi linier berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,572	,516		3,049	,003		
x1	,123	,060	,192	2,044	,044	,425	2,351
x2	,416	,060	,651	6,921	,000	,425	2,351

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda tersebut dapat dituliskan dalam bentuk persamaan regresi *standardized coefficients* diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 1,572 + 0,123X_1 + 0,416X_2$$

1. Koefisien regresi variabel X1 (Kualitas Produk) dan X2 (Kualitas Pelayanan) diperoleh memiliki tanda koefisien positif. Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Nilai koefisien regresi Kualitas Produk sebesar 0,123 yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas produk sebesar 1% maka akan naik kepuasan pelanggan sebesar 0,123 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.
3. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,416 yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1% maka akan naik kepuasan pelanggan sebesar 0,416 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.

#### 6 . Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi  $R^2$  pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut adalah hasil output SPSS dalam pengujian koefisien determinasi :

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,806 <sup>a</sup>	,650	,643	,58807	1,705

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R-square*) yang diperoleh sebesar 0,650 Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 65% sehingga sisanya sebesar 35% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian

#### 7 . Uji Hipotesis

##### a) Uji T Parsial

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,572	,516		3,049	,003
x1	,123	,060	,192	2,044	,044
x2	,416	,060	,651	6,921	,000

Dependent Variable: y

Besarnya angka  $t_{\text{tabel}} \alpha = 0,05$  dengan rumus  $df = n-k$ , dimana  $n$  adalah banyaknya observasi sedangkan  $k$  adalah banyaknya variabel (bebas dan terikat). Sehingga diperoleh rumus  $t_{\text{tabel}}, df = 96 - 3 = 93$ , sehingga diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,661. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

- 1) Variabel Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Pada tabel *Coefficients* diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  pada variabel kualitas produk sebesar 2,044 artinya  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari pada  $t_{\text{tabel}}$  ( $2,044 > 1,665$ ) dengan signifikansi  $0,044 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada tabel *Coefficients* diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  pada variabel kualitas produk sebesar 6,921 artinya  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari pada  $t_{\text{tabel}}$  ( $6,921 > 1,665$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

b) Uji F (Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,797	2	29,898	86,455	,000 <sup>b</sup>
	Residual	32,162	93	,346		
	Total	91,958	95			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sebaliknya jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar  $86,455 > F_{\text{tabel}}$  sebesar 2,70 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa secara bersama-sama (simultan) terdapat pengaruh yang signifikansi antara variabel Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan.

## E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Wifi corner* Empunala Mojokerto, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jika semakin tinggi Kualitas Produk / Performa *Wifi* yang ada di *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto maka semakin besar Kepuasan yang di terima Pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jika semakin tinggi Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto maka semakin besar kepuasan yang di terima pelanggan.
3. Terdapat pengaruh Secara simultan atau bersama-sama antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang ada di *Wifi Corner* Telkom Empunala Mojokerto maka semakin besar kepuasan yang di terima pelanggan.

### Daftar Pustaka

- Etta dan Shopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Sugiyono , (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : penerbit alfabet CV.
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, 2008. *Identifikasi Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2, Erlangga, Jakarta. . 2011. *Kualitas Produk*. Jilid 6, Erlangga, Jakarta
- Kotler, dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Abadi
- Augusty Ferdinand. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: Indoprint.
- Moekijat. 2000. *Kamus Manajemen*, Bandung, Penerbit CV. Mandar Maju.
- Inka janita, hariyono, andriyani kusumawati. 2014. *pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan mcdonald's mt.haryono malang*. jurnal. malang.
- Assauri, sofyan. 2001. *Pangsa pasar*. Jakarta. Lembaga penerbit universitas Indonesia.
- Joewono, Handito Hadi, 2003. *Jangan Sekedar Service*. Jakarta: Intisari.
- Ani tristiana, mashariono. 2016. *pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen sepeda motor honda vario 125*. jurnal. surabaya.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono 2009, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta : Andi Offset
- Husain Umar, 2005, *Strategic Management In Action*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: RinekaCipta.
- Rangkuti, Freddy. 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- juwito mahardi. 2017. *analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna wifi corner di pt telkom cabang sumenep*. jurnal. sumenep.
- Mafrina margareth. 2014. *pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan telkom speedy di medan (studi kasus pada plaza telkom iskandar muda no. 35 medan)*. Skripsi. Medan.