

KEBIJAKSANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENETAPAN HARGA JUAL DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA TOKO BINTANG CAHAYA

Roliwansyah Ananta¹, Mohammad Zainul², Rina³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 18.31.0060

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1105076601

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1112067902

[Email : roliwansyahananta@gmail.com](mailto:roliwansyahananta@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) analisis kebijaksanaan peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga jual. 2) analisis kendala yang dihadapi oleh toko bintang cahaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini memberikan gambaran terhadap pemasaran toko bintang cahaya, Banjarmasin yang diperoleh melalui, wawancara, pbservasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan: 1) Bukti Fisik (Tangibles), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, karena fasilitas toko yang lengkap dan akses menuju toko mudah, 2) kehandalan (reliability) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini dikarenakan sudah cermat dan telitinya para karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada konsumen, ketanggapan 3) (responsiveness), menunjukkan kualitas bahwa pelayanan cukup baik, hal ini karena masih adanya kekurangan dalam jumlah karyawan yang menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan, 4) jaminan (assurance), ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, hal ini karena karyawan sudah memberikan rasa nyaman kepada para konsumen. 5) perhatian (empathy), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, hal ini karena karyawan sudah memberikan perhatian kepada para konsumen, Dalam variable harga toko bintang cahaya memberikan harga yang terbaik kepada konsumen nya. Dan kendala yang 1) dihadapi Sulit untuk mengatur karyawan karena sifat orang yang berbeda beda. 2) Kurang update nya informasi harga yang beredar dipasaran

Kata kunci : Kebijakan, kualitas pelayanan, Harga, Dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) policy analysis of service quality improvement and selling price determination. 2) analysis of the obstacles faced by star light shops in increasing customer satisfaction.

This study uses a qualitative descriptive method, this study provides an overview of the marketing of Bintang Cahaya shop, Banjarmasin obtained through interviews, observation, and documentation.

The results of this study indicate the quality of service: 1) Physical Evidence (Tangibles), indicating that the quality of service is good, because the store facilities are complete and access to the store is easy, 2) reliability shows that the service quality is good. This is because the employees have been careful and thorough in carrying out their duties and responsibilities to consumers, responsiveness 3) (responsiveness), showing the quality that the service is quite good, this is because there are still shortages in the number of employees that cause delays in providing services, 4) Assurance, this shows that the quality of service is good, this is because employees have provided a sense of comfort to consumers. 5) attention (empathy), showing that the quality of service is good, this is because employees have given attention to consumers. In the variable price, Bintang Cahaya shop provides the best price to its consumers. And the constraints 1) faced It is difficult to manage employees because of the different nature of people. 2) Lack of updates on price information circulating in the market.

Keywords: Policy, service quality, price, and customer satisfaction

PENDAHULUAN

Pada zaman globalisasi ini persaingan bisnis semakin ketat karena adanya kemajuan teknologi dan informasi sehingga konsumen mempunyai informasi yang lengkap mengenai pilihan produk yang tersedia di pasaran. Para penjual berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memberikan kepuasan secara maksimal kepada konsumen. Maka karena itu konsumen merupakan yang utama diperhatikan disamping produk yang disajikan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor dalam kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan hal yang diperhatikan konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan yaitu untuk memberikan kemudahan bagi konsumen. Setiap menjalankan bisnis baik barang ataupun jasa, konsumen harus diberikan pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan keputusan pembelian, perusahaan dapat mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya apabila memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu sipemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan. Disisi lain harga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena harga sebagai faktor pertimbangan konsumen dalam melakukan pembelian.

Banyak usaha bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok di pasar. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu usaha bisnis. Pemenuhan kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting karena kepuasan pelanggan

merupakan strategi bisnis jangka panjang serta mendorong agar pelaku usaha semakin memenuhi apa yang menjadi kebutuhan para pelanggan, maka dari itu pelaku usaha harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan menjadi puas. pelanggan yang puas akan melakukan pembelian kembali ke tempat tersebut

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“kebijaksanaan peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga jual dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan studi pada toko pada toko bintang cahaya”**

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dan data kualitatif adalah suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.

a. Lokasi penelitian dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di toko bintang cahaya Sedangkan waktu penelitian dari awal maret 2022 hingga selesai.

b. Informan

Informan penelitian ini adalah dikatakan sama dengan responden dan wawancara penelitian mengajukan dengan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sehingga data bisa terkumpul secara maksimal.

c. Jenis dan sumber data

(1) Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung dari perusahaan atau tempat penelitian. Baik itu melalui observasi pembagian kuesioner dan wawancara.

(2) Data sekunder adalah data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dari berbagai sumber seperti dokumen atau laporan tertulis

(3) Analisis data adalah berpendoman pada data yang diperoleh dari penelitian, yang lebih dahulu diseleksi, dipelajari kemudian diolah dalam bentuk kalimat secara otomatis dengan menggambarkan kegiatan-kegiatan pada saat ini.

d. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

(1) Penelitian keputakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang bersumber dari berbagai literature yang berhubungan dengan masalah yang dibahas seperti jurnal penelitian.

(2) Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara lapangan ke perusahaan, seperti berikut:

1. Observasi , yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada objek yang diteliti.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab dengan pihak-pihak terkait guna mendapatkan data yang menunjang penelitian.
3. Dokumentasi, yaitu alat pengumpul (penampung) data. Untuk melakukan pencatatan secara langsung mengenai data apa saja yang diperlukan.

e. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskripsi kualitatif adalah gambaran hasil penelitian lapangan yang ditemukan permasalahan terhadap pelanggan Kemudian dapat dibandingkan dengan teori-teori pemasaran yang lain, data yang diperoleh kemudian diuraikan secara sistematis dan terperinci. Sehingga menghasilkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

HASIL PENELITIAN

awal mulanya toko Bintang Cahaya ini didirikan oleh dua bersaudara bapak haji rasmani dan bapak haji rahmansyah pada tahun 2009 pada tahun 2014 bapak rasmani mendirikan toko sendiri, dan bapak rahmansyah sampai sekarang menjadi pemilik tunggal toko bintang cahaya. Toko Bintang

Cahaya ini menjual berbagai macam bahan-bahan makanan seperti mie, saos tomat, kecap, gula pasir, Gula merah, melinjo, tepung, minyak.

toko bintang cahaya selalu berusaha memberikan pelayanan dan harga yang terbaik kepada para konsumennya agar merasa nyaman dan puas ketika berbelanja pada toko bintang cahaya

Sebagaimana dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif yang menganalisis lebih mendalam terhadap data-data yang diperoleh. Data yang dimaksud dalam hal ini yaitu wawancara yang dilakukan pada pihak-pihak yang dianggap berkompeten terhadap permasalahan dalam fokus penelitian dan dianalisis secara induktif sehingga diperoleh gambaran, jawaban serta kesimpulan dari pokok permasalahan yang diangkat.

1) Bagaimana kebijaksanaan peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga jual dalam meningkatkan kepuasan pelanggan toko bintang cahaya

1. kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*):

1) bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan karyawan, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di toko bintang cahaya:

Berdasarkan observasi peneliti menilai bahwa fasilitas yang disediakan oleh toko bintang cahaya memang benar sangat nyaman karena kelengkapan fasilitas yang disediakan, dari mulai letak toko, tempat parkir dan tidak langsung terkena sinar matahari secara langsung.

2) kehandalan (*reliability*)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan permintaan konsumen dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

3) ketanggapan (*responsiveness*)

aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu unit usaha dagang yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap kebutuhan konsumen serta memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di toko bintang cahaya:

Menurut peneliti menilai bahwa tenaga pelayanan di toko ini dalam memberikan informasi kepada para konsumen dan para pelanggannya cukup tanggap

4) jaminan (*assurance*)

Assurance adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Menurut peneliti karyawan toko ini sangat berpengalaman mereka mengetahui segala jenis barang yang diperjual belikan.

5) perhatian (*empathy*)

Yang dimaksud dengan *empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Peneliti menilai bahwa empati yang dimiliki setiap karyawan yang ada di toko ini memang benar memiliki empati yang begitu bagus sehingga para konsumen maupun para pelanggannya merasa diperhatikan oleh tenaga pelayanannya sehingga menciptakan kepuasan

2) harga

Harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk dan jasa. Penetapan harga merupakan hal penting karena terkait dengan revenue, citra, kualitas, distribusi, dll. salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan. Dalam observasi peneliti menilai bahwa harga yang ditawarkan ditoko ini sangat bersaing dengan toko toko lainnya, harga yang ditawarkan tidak terlalu mahal ataupun terlalu murah

1) Kendala apa saja yang dihadapi oleh toko bintang cahya dalam menerapkan kebijaksanaan peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan harga jual dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Setiap kegiatan pemasaran pasti akan mengalami hambatan dalam memasarkan produknya.

3) Analisis dan Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan.

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan karyawan, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan.

Berdasarkan observasi peneliti menilai bahwa fasilitas yang disediakan oleh toko bintang cahaya memang benar sangat nyaman karena kelengkapan fasilitas yang di sediakan, dari mulai letak toko, tempat parkir dan tidak langsung terkena sinar matahari secara langsung.

2) kehandalan (*reliability*)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan permintaan konsumen dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. dalam dimensi ini toko bintang cahaya menjalankan kehandalan dengan sangat baik. Berdasarkan observasi peneliti menilai kesesuaian barang yang diminta sudah tepat dan toko ini dapat dipercaya dalam melakukan transaksi

3) ketanggapan (*responsiveness*)

aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu unit usaha dagang yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap kebutuhan konsumen serta memberikan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan observasi peneliti menilai bahwa tenaga pelayanan di toko ini dalam memberikan informasi kepada para konsumen dan para pelanggannya cukup tanggap namun, karena kekurangan tenaga pelayananan sehingga menyebabkan kurang cepat dalam menyalani para konsumen maupun para pelanggan.

4) jaminan (*assurance*)

Assurance adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Berdasarkan observasi peneliti menilai bahwa tenaga pelayanan di toko ini memiliki pengetahuan luas, sudah terlatih dan dapat dipercaya oleh pelanggan.

5) perhatian (*empathy*)

Yang dimaksud dengan *emphaty* adalah memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. dalam dimensi ini toko bintang cahaya sudah memberikan perhatian terhadap para pelanggan nya. Berdasarkan observasi peneliti menilaibahwa empati yang dimiliki setiap karyawan yang ada di toko ini memang benar memiliki empati yang begitu bagus sehingga para

konsumen maupun para pelanggannya merasa diperhatikan oleh tenaga pelayanannya sehingga menciptakan kepuasan.

Harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk dan jasa. Penetapan harga jasa merupakan hal penting karena terkait dengan pendapatan (revenue), citra, kualitas, distribusi, dll. salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan, Dalam sudut pandang pengusaha, kegiatan ekonomi secara umum bisa diartikan dengan mendapatkan hasil sebanyak-banyaknya dengan modal seminimal mungkin dan terjadinya saling suka sama suka dan kerelaan antara pihak perusahaan dan pihak konsumen tersebut bisa diaplikasikan dalam berbagai bentuk dan prinsip tersebut kiranya bermanfaat untuk mengendalikan laju usaha. Toko bintang cahaya tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan tetapi juga dengan harga, karena harga salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan

pelanggan. Harga sangat menentukan laku tidaknya produk Harga merupakan satuan nilai uang yang dibayarkan sebagai pengganti barang atau jasa yang dihasilkan atas dasar kedua belah pihak. Dari pengertian diatas menjelaskan bahwa harga merupakan alat ukur yang dinyatakan dalam bentuk uang, dimana pembeli dapat memperoleh barang dan jasa setelah dia bersedia mengeluarkan sejumlah uang tertentu. Dalam observasi peneliti menilai bahwa harga yang ditawarkan ditoko ini sangat bersaing dengan toko toko lain nya , harga yang ditawarkan tidak terlalu mahal ataupun terlalu murah.

2) kendala yang dihadapi

kendala yang dihadapi terkadang susah mengatur karyawan, ya karna sifat sifat orang tidak ada yang sama nya tetapi saya tetap berusaha agar tetap memberikan kualitas pelayanan terbaik, kalau untuk penetapan harga ya terkadang kurang update dengan harga harga yang beredar dipasaran, tetapi kami semaksimal mungkin untuk harga bersaing sehat dengan toko toko lain.

PENUTUP

Dari data yang di peroleh selama pengamatan di toko bintang cahaya dapat disimpulkan bahwa kebijakan kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh toko bintang cahaya. Dalam memberikan pelayanan dan harga terbaik dan bersaing kepada para konsumennya agar merasa nyaman dan puas ketika berbelanja di toko bintang cahaya.

kebijaksanaan peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga jual dalam meningkatkan kepuasan pelanggan toko bintang cahya

1) Kualitas Pelayanan

- a. Bukti Fisik (Tangibles), dari hasil penelitian dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, karena fasilitas toko yang lengkap dan akses menuju toko mudah ditemukan
- b. kehandalan (reliability), dari hasil penelitian dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini dikarenakan sudah cermat dan telitinya para karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada konsumen
- c. ketanggapan (responsiveness), dari hasil penelitian dimensi ini menunjukkan kualitas bahwa pelayanan cukup baik, hal ini karena masih adanya kekurangan dalam jumlah karyawan yang menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan dengan cepat
- d. jaminan (assurance), dari hasil penelitian dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, hal ini karena karyawan sudah memberikan rasa nyaman kepada para konsumen.
- e. perhatian (empathy), dari hasil penelitian dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, hal ini karena karyawan sudah memberikan perhatian kepada para konsumen

2) Harga

Harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk dan jasa. Penetapan harga merupakan hal penting karena terkait dengan revenue, citra, kualitas, distribusi, dll. salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan. Dalam variable ini toko bintang cahya memberikan harga yang terbaik kepada konsumennya.

Kendala yang dihadapi oleh toko bintang cahya dalam menerapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan harga jual dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

- 1) Sulit untuk mengatur karyawan karena sifat orang yang berbeda beda
- 2) Kurang update nya informasi harga yang beredar dipasaran

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan uraian kesimpulan di atas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- 1) Hendak nya terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, dan hendak nya memperbaiki dimensi ketanggapan (responsiveness), karena konsumen sedikit merasa kurang puas terhadap hal ini dan tetap mengatur karyawan walau sulit
- 2) Hendak nya terus update dengan informasi harga yang beredar diluaran dan tetap bersaing sehat dengan competitor lainnya
- 3) Hendak nya terus meningkatkan dan memperbaiki strategi pemasaran yang sudah dilakukan selama ini dan tetaplah bersaing secara sehat agar bisa terus meningkatkan jumlah konsumen dan dapat memenangkan persaingan pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Kotler 2015 *“Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth edition”*, England : person education, Inc
- Kotler, Philip and Amstrong, garry, 2012. *Dasar-dasar pemasaran. Edisi kesembilan jilid satu.* Jakarta : penerbit indeks
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip prinsip Pemasaran* , edisi ke-12. Penerbit erlangga
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran. diterjemahkan oleh Benyamin Molan Edisi Kesebelas, Jilid 2.* Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen pemasaran jasa.* Jakarta: Salemba Empat
- Nanang Tasunar. 2012. *“Kualita Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak”*. Jurnal Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006
- Punaji setyosari. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan.* Jakarta: Preneda Media
- Rangkuti, Freddy. 2014. *Measuring Customer Satisfaction.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rizki dharma (2013). Penelitian ini berjudul *ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN HARGA, PELAYANAN DAN FASILITAS PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SEMEN TONASA KABUPATEN PANGKEP*

Siti nurhalimah 2021, *penelitian ini berjudul Pengaruh Kebijakan Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Produk Pada Indogrosir Ciputat*

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D.Bandung* : Alfabeta

Sukmadinata. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya*

Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian. Bansung: Lakbat Press.*

Swastha , Basu dan T. Hani Handoko. 2014. *Manejmen Pemasaran* . BPFE: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2014. *Prinsip-Prinsip Total Quality service.* Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

widyawati, evi (2020). “*ANALISIS KEBIJAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SRIKANDI TOUR AND TRAVEL SERVICE DI BANJARBARU*”

Zeithaml, Valarie A and Bitner, M.J. (2013). *Service Marketing.* Tata McGraw-Hill.

zulkifli, Badrul Laili (2021) penelitian ini berjudul “*PENGARUH KEBIJAKAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SAKA CAFÉ SIGLI KABUPATEN PIDIE*”