

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI ROCKET CHICKEN CABANG DI BALANGAN (STUDI PADA RUMAH MAKAN CEPAT SAJI CABANG PARINGIN)**

Ahmad Kusairi<sup>1</sup>, Syahrani<sup>2</sup>, Hj. Farida Yulianti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16310851

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1125097401

<sup>3</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1121076901  
email : ahmadkusairi445@gmail.com

## **ABSTRAK**

Ahmad Kusairi, NPM 16.31.0851, Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Cepat Saji Rocket Chicken Cabang Di Balangan (Stodi Pada Rumah Makan Cepat Saji Cabang Paringin). Kualitas pelayanan dan harga merupakan bagian penting dari setiap usaha yang dijalankan, tanpa adanya kualitas pelayanan dan harga maka usaha itu tidak akan berjalan. Kualitas pelayanan yang baik dan harga yang sesuai akan meningkatkan kepuasan konsumen yang membeli produk dari Rocket Chicken cabang Balangan. Masalah yang dihadapi adalah permasalahan yang timbul dalam rumah makan cepat saji Rocket Chicken Cabang Balangan, yaitu menurunnya pendapatan rumah makan tersebut sejak bulan Desember 2019 sampai Mei 2020 dimana penjualan yang dilakukan menurun sangat drastis dari semula pendapat pada bulan Desember mencapai Rp 207.896.000 menjadi Rp 133.279.000 pada bulan Mei. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode *Field Research*. pada tahapan ini penulis akan mengkaji literatur yang berhubungan dengan judul penelitian. Teknik yang digunakan adalah angket dan wawancara serta observasi dan analisis data yaitu pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Rocket Chicken cabang Balangan masih tergolong baik yaitu dengan nilai rata-rata 19,1 yaitu 76,3%. Hargadari rumah makan Rocket Chicken cabang Balangan masih tergolong cukup baik dengan nilai rata-rata 13,9 atau 69,7%. Sedangkan untuk kepuasan konsumen didapat bisa dikatakan baik dengan nilai rata-rata 10,8 atau 71,8%. Dengan demikian pengaruh yang didapat dari kualitas pelayanan cukup signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Pihak rumah makan hendaknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan harga untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar produk yang ditawarkan dapat memenuhi keinginan para konsumen agar mereka betah berbelanja.

**KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen**

---

## **ABSTRACT**

Ahmad Kusairi, NPM 16.31.0851, Analysis of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction of Rocket Chicken Fast Food Restaurant Branch in Balangan (Stodi in Paringin Fast Food Restaurant). Quality of service and price is an important part of every business run, without the quality of service and price, the business will not run. The quality of service is good and the price will suit the satisfaction of consumers who buy products from the Balangan Rocket Chicken branch. The problem faced is the problem that arises in the Rockangan Chicken Balangan fast food restaurant, namely the decline in the restaurant's revenue from December 2019 to May 2020 where the sales made sting drastically from the original opinion in December reached Rp 207,896,000 to Rp 133,279,000 in May. This research method uses a qualitative approach using the Field Research method. at this stage the author will examine the literature related to the research title. The techniques used were questionnaire and interview as well as observation and data analysis, namely quantitative descriptive approach. The results of this study indicate that the quality of service performed by the Balangan Rocket Chicken branch is still relatively good, with an average value of 19.1, 76.3%. The price of Balangan's Rocket Chicken restaurant is still quite good with an average value of 13.9 or 69.7%. Whereas for consumer satisfaction, it can be said that it is good with an average value of 10.8 or 71.8%. Thus the influence obtained from the quality of service is quite insignificant in increasing consumer satisfaction The restaurant should pay more attention to service quality and price to increase consumer satisfaction so that the products offered can meet the desires of consumers so they feel at home shopping.

**KEY WORDS : Service Quality, Price, consumer satisfaction**

## PENDAHULUAN

Seiring dengan semakin berkembangnya zaman, berbagai jenis atau bidang usaha semakin berkembang, termasuk juga usaha di bidang kuliner. Penikmat kuliner saat ini menjadikan kebiasaan menyantap jenis makanan apa yang mereka makan menjadi sebuah *life style*. Berbagai jenis bidang usaha kuliner menjamur di masyarakat kita saat ini, termasuk juga usaha kuliner yang mengkhususkan produknya pada jenis kuliner yang menyajikan makanan cepat saji. Pengusaha yang berkecimpung di bidang usaha tersebut mencoba mengambil keuntungan dari pola hidup masyarakat yang semakin simpel dan tidak mau repot tentang segala urusan termasuk dalam hal makanan.

Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Sehingga perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembeliannya dalam usaha-usaha pemasaran sebuah produk yang dilakukan. Selain itu perusahaan sebaiknya juga mengubah pandangannya dari yang sebelumnya berorientasi pada produk atau jasa, ke pandangan yang berorientasi pada konsumen. Strategi yang bisa digunakan oleh perusahaan yaitu salah satunya dengan menciptakan serta membangun kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen tentu perlu di sebuah perusahaan untuk bisa tetap bertahan dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Konsumen yang puas merupakan peluang untuk mendapatkan konsumen baru.

Untuk membuat konsumen puas terhadap produk yang dihasilkan perusahaan serta dapat mengatasi persaingan yang sangat tajam dengan perusahaan lain, diperlukan penerapan strategi pemasaran yang tepat guna mengantisipasi situasi dan kondisi lingkungan yang terus berubah, baik itu makro maupun mikro. Perencanaan strategi yang matang sangat diperlukan untuk meningkatkan atau menstabilkan jumlah konsumen.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang kuliner, kualitas pelayanan atau *service quality* menjadi suatu hal yang penting. Kualitas layanan yang berkaitan pada segala sesuatu yang tampak nyata (melayani pelanggan dengan cepat dan selalu ramah), kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan segera dan memuaskan konsumen (kecepatan dalam pelayanan, keramahan dalam melayani pelanggan), kualitas layanan yang berkaitan dengan memberikan pelayanan

sebaik mungkin, layanan yang berkaitan dengan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan mereka

untuk menumbuhkan rasa kejujuran, kualitas layanan yang berkaitan dengan kepedulian, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan kepada para konsumen.

Harga juga merupakan variabel penting. Harga yang rendah atau harga yang terjangkau memicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran. Namun harga juga menjadi indikator kualitas dimana suatu produk dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Harga akan dapat mempengaruhi kesadaran konsumen akan suatu merek produk tertentu. Namun harga juga menjadi indikator kualitas dimana suatu produk dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Harga akan dapat mempengaruhi kesadaran konsumen akan suatu merek produk tertentu.

Tingkat harga yang diterapkan oleh perusahaan mempengaruhi kuantitas yang terjual. Selain itu secara tidak langsung harga juga mempengaruhi biaya, karena kuantitas yang terjual berpengaruh pada biaya yang ditimbulkan dalam kaitannya dengan efisiensi produksi. Oleh karena penetapan harga mempengaruhi pendapatan total dan biaya total, maka keputusan dan strategi penetapan harga memegang peranan penting dalam perusahaan (Tjiptono, 2004). Harga juga merupakan variabel penting. Harga yang rendah atau harga yang terjangkau memicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran.

Pada saat ini, konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengkonsumsi makanan mempunyai banyak pertimbangan-pertimbangan seperti pelayanan dan rasanya yang ada pada restoran tersebut. Hal ini penting sekali untuk dilakukan mengingat bahwa konsumen akan melakukan sesuai dengan harapan mereka. Apabila harapan yang dihasilkan tidak sesuai dengan kenyataan, maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga mereka tidak akan berminat melakukan pembelian secara berulang atau akan merekomendasikan kepada calon konsumen lain hal-hal yang buruk terhadap restoran sehingga dampaknya akan sangat merugikan restoran tersebut.

Rocket Chicken adalah Perusahaan Waralaba/*Franchise* yang bergerak di Bidang *Fast Food Restaurant*, dengan produk unggulan, *fried chicken*, *Burger*, *Steak* dan *chinese food*, dengan konsep menyajikan makanan yang sehat, berkualitas, halal, dengan cita rasa yang khas, harga terjangkau bagi semua kalangan masyarakat yang diolah dengan bumbu pilihan. *Fried Chicken*, tentu tak asing lagi di lidah orang Indonesia. Makanan yang populer sejak disajikan beberapa restoran cepat saji asing ini, kini sudah merakyat di Indonesia. Karena kepopulerannya produk makanan cepat saji ini, banyak pengusaha baru yang bermitra dengan Rocket Chicken. Termasuk di Kabupaten Balangan. Beberapa gerai telah dibuka untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Permasalahan yang timbul dari Rocket

Chicken cabang Balangan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang kuliner adalah menurunnya pendapatan rumah makan tersebut selama 6 bulan terakhir hal inilah yang membuat penulis berkeinginan membahas permasalahan tersebut dari segi kualitas pelayanan dan harga yang sudah dijalankan oleh perusahaan tersebut apakah ada pengaruhnya terhadap penjualan yang dilakukan oleh Rocket Chicken yang menyebabkan penjualan menurun dari bulan Desember 2019 sampai bulan Mei 2020 untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 1.1 Pendapatan Rocket Chicken**

Bulan	Tahun	pendapatan
Des	2019	Rp 207.896.000
Jan	2020	Rp 171.573.000
Feb	2020	Rp 160.723.000
Mar	2020	Rp 177.062.000
April	2020	Rp 118.855.000
Mei	2020	Rp 133.279.000

Sumber : data dari Rocket

Chicken cabang Balangan

Dari data diatas dapat dilihat bahwa hanya pada bulan Maret dan Mei saja yang hanya mengalami peningkatan pendapatan untuk mengatasi hal tersebut hendaknya disusun strategi pemasaran yang tepat agar konsumen tertarik untuk berbelanja sehingga dapat meningkatkan penjualan.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ROCKET CHICKEN CABANG DI BALANGAN" (STUDI PADA RUMAH MAKAN CEPAT SAJI CABANG PARINGIN)

## METODE

Adapun metode penelitian yang akan digali sebagai berikut:

### 1) Library Research/Penelitian Pustaka

Pada tahapan ini penulis akan mengkaji literatur yang berhubungan judul penelitian yaitu tentang teori kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Kemudian yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan selama proses penelitian.

### 2) Field Research/penelitian lapangan

Pada proses penelitian lapangan ini teknik yang dilakukan oleh penulis adalah

- (1) Angkit adalah teknik yang dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan dan harga dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen di perusahaan agar dapat diketahui apakah kualitas pelayanan dan harga yang diterapkan baik atau tidak untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
- (2) Wawancara yaitu teknik yang dilakukan kepada karyawan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan harga yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
- (3) Observasi adalah teknik ini dilakukan untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh para karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari.
- (4) Analisis data adalah menggunakan pendekatan diskriptif kuantitatif yaitu untuk menghitung dari hasil angkit yang diberikan kepada para konsumen rumah makan, kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat mengetahui secara jelas dari hasil wawancara dan observasi yaitu untuk menghubungkan hasil dari kebenaran angkit yang telah diberikan kepada para konsumen kemudian hasilnya dibandingkan dengan teori yang berlaku.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan harga dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Rocket Chicken cabang Balangan

### 1) Kualitas pelayanan

Dengan banyaknya usaha-usaha yang berkaitan dengan restoran maka seharusnya perusahaan lebih memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik akan berdampak terhadap penjualan yang dilakukan,

Pelayanan yang baik terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Hal ini tentu disebabkan oleh beberapa hal, seperti: Tidak mengetahui apa yang diharapkan konsumen, Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan kurang dalam melakukan riset pelanggan. Sehingga perusahaan tidak mengetahui apa yang sebenarnya para konsumen harapkan. Kurangnya saran dari para konsumen, Terkadang konsumen juga hanya mementingkan kepentingannya dengan menginginkan pelayanan yang baik namun tidak memberi saran kepada perusahaan mengenai apa

yang diharuskan oleh perusahaan tersebut sehingga perusahaan tidak bisa memperbaiki pelayanannya kepada para konsumen. Kurang fokus dalam membangun relasi dengan konsumen, Hal ini bisa dikarenakan perusahaan hanya memikirkan untuk mencari pelanggan baru tanpa memperhatikan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan lamanya sehingga perusahaan hanya memprioritaskan pelanggan barunya saja. Kurang memperhatikan terhadap standar pelayanan yang baik, Karena terlalu mengarah kepada pencarian pelanggan baru, perusahaan terkadang sampai tidak memperhatikan bagaimana standar pelayanan yang baik yang seharusnya diberikan kepada pelanggannya. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan terhadap konsumen ini membuat pelayanan menjadi terlihat biasa saja tanpa keunikan atau kesan tersendiri bagi konsumennya.

Berdasarkan hasil dari angket kualitas pelayanan yang sudah dibahas sebelumnya dengan 5 variabel membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken dengan variabel satu yaitu bukti langsung dapat dikatakan baik dilihat dari banyaknya yang memilih jawaban itu, yang kedua ketanggapan dapat dikatakan baik juga karena rata-rata konsumen memilih baik, yang ketiga keandalan dilihat dari hasil yang sudah didapat, dapat disimpulkan ada permasalahan dalam keandalan ini dapat lihat pada pembahasan sebelumnya bahwa keandalan yang diberikan perusahaan cukup memenuhi harapan para konsumen, yang keempat jaminan yang diberikan oleh Rocket Chicken cabang Balangan telah memenuhi harapan dimana rata-rata konsumen memberikan nilai baik terhadap jaminan rasa yang ditawarkan, yang kelima empati yaitu Kesiapan pegawai membantu pelanggan dari hasil angket bahwa mayoritas konsumen menyatakan baik.

Dengan demikian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken cabang Balangan sudah dapat dirasakan oleh konsumen, hanya variabel keandalan saja yang kurang dirasakan oleh konsumen maka dari itu perusahaan hendaknya bisa memperbaiki kualitas keandalan para karyawannya.

## 2) Harga

Harga adalah besarnya jumlah uang yang ditetapkan oleh produk untuk dibayar oleh konsumen atau pelanggan guna menutupi biaya produksi, distribusi dan penjualan pokok, termasuk pengembalian modal yang menandai atas usaha dan risikonya. Menurut Gani, suatu tarif harga akan semakin meningkat sebagai akibat dari pengaruh dari

## 1. Kesimpulan

Berawal dari pelaksanaan penelitian di Rocket Chicken cabang Balangan, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan

berbagai faktor antara lain adalah laju inflasi dan tingkat permintaan yang tinggi. Untuk menentukan harga perlu adanya suatu kebijakan tertentu untuk menetapkan suatu harga. Kebijakan merupakan rencana dalam arti bahwa hal itu merupakan pernyataan yang membimbing dan menyalurkan pikiran dan tindakan dalam mengambil suatu keputusan. Kebijakan harga yang baik akan mendorong konsumen untuk membeli bila mana penetapan harga yangb terlalu malah akan menyebabkan konsumen kurang berminat untuk membeli. Hal inilah yang perlu disadari bahwa penentuan harga dapat meningkatkan penjualan perusahaan.

Dari hasil angket yang sudah dibahas sebelumnya maka dapat terlihat bahwa dari 4 variabel harga hanya variabel 1 yaitu Harga makanannya terjangkau dan 4 yaitu Harga sesuai dengan cita rasa yang diberikan saja yang merika anggap setuju mereka anggap bahwa harga makanan yang di tawarkan terjangkau bagi merika dan sesuai dangan cita rasa yang ditawarkan.

## 3) Kepuasan Konsumen

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat pengaruh antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan kesan yang baik terhadap konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Dengan demikian betapa pentingnya untuk menjaga kepuasan konsumen bila mana kepuasan konsumen tidak terpenuhi maka akan berdampak terhadap perusahaan. Dilihat dari hasil yang sudah penulis dapat diketahui bahwa kepuasan konsumen yang sudah diketahui bahwa dari dari 3 pertanyaan hanya pertanyaan 1 yaitu Fasilitas penunjang seperti, cuci tangan dan wc yang ada sesuai dengan yang diharapkan dan 2 yaitu Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan. saja yang mereka anggap setuju bahwa fasilitas dan ingin berkunjung kembali bisa diterima oleh merika, sedangkan untuk pertanyaan Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena fasilitas yang disediakan memadai kebanyakan merika menjawab cukup setuju dengan demikian dapat diketahui bahwa kesediaan merika untuk merekomendasikan masih kurang.

## 1) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan di Rocket Chicken cabang Balangan masih tergolong baik yaitu dengan nilai rata-rata 19,1 yaitu 76,3%. Hal ini disebabkan karena merika menganggap bahwa kualitas pelayanan yang merika terima bisa dirasakan dengan baik. maka perusahaan sadar bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak kepada

peningkatan penjualan, sebagai ujung tombak perusahaan maka kualitas pelayanan penting bagi citra perusahaan.

Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan mengukur kualitas pelayanan pada Rocket Chicken cabang Balangan yaitu bukti langsung, ketanggapan, keandalan, jaminan dan empati dari hasil pembahasan sebelumnya hanya indikator dari keandalan dari pertanyaan Kesesuaian antara produk dengan gambar di buku menu yang mereka anggap kurang baik, maka dari itu suatu pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan haruslah selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan hubungan yang saling menguntungkan bagi para pelanggan dan perusahaan.

## 2) Harga

Berdasarkan hasil yang telah didapat dari Rocket Chicken di cabang Balangan dapat diketahui nilai rata-rata 13,9 atau 69,7% dengan demikian bahwa harga yang ditawarkan cukup baik dimata pelanggan oleh sebab itu perbaikan dalam penentuan harga jual lebih diperhatikan dengan apalagi terhadap indikator Harga sesuai dengan kuantitas (porsinya). dan Harga rumah makan ini lebih murah dibandingkan tempat lain, memang umumnya penetapan harga sudah ditetapkan dari pusat namun perusahaan seharusnya juga harus melihat bagaimana pendapatan yang diperoleh oleh masyarakat di berbagai cabang dengan demikian seharusnya perusahaan dapat menetapkan harga yang sesuai dengan keadaan dari cabang-cabang tersebut.

## 3) Kepuasan Konsumen

Dari hasil pembahsanan kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di cabang Balangan maka dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 10,8 atau 71,8%. Dengan demikian bisa dikatakan baik terhadap kepuasan konsumen, dengan demikian konsumen merasa puas dengan apa yang diterima walau ada dari indikator untuk merekomendasi yang mereka cukup setuju.

## 2. Saran

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis ingin memberikan saran-saran yang nantinya semoga dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan pertimbangan, yang diantaranya :

- (1) Perusahaan harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap kesesuaian peruduk dengan iklan yang dipajang dengan terpenuhinya kualitas pelayanan yang diterima akan berdampak terhadap penjualan produksi
- (2) Perusahaan harus memberikan perhatian lebih terhadap penentuan harga dimanan dari hasil angket banyak yang kurang setuju dengan harga dilihat dari indikator harga.
- (3) Dalam setiap ada jual beli maka seharusnya terdapat kepuasan dari masing- masing pihak maka dari itu perusahaan janganlah menggabaikan kepuasan pera konsumen dengan adanya kepuasan maka akan mendorong mereka untuk membeli produk yang ditawarkan.

## REFERENSI

J. Supranto, M.A, Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta, edisi revisi

Meithiana Indrasari, edisi 2019, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Penerbit Unitomo Press, Surabaya.

Rambat Lupiyoadi. 2001. *Managemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Rangkuti, Freddy, 2006 *Measuring Costumer Satisfaction*, Jakarta, penerbit PT Gramedia, Jakarta.

Sugiyuno, 2009, Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung,

Tjiptono, 2001, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Jakarta: Indeks,.

Tjiptono, Fandy. 2010, *Manajemen Jasa Edisi Kedua*, Andi Offset, Yogyakarta.

Nandan, Limakrisna, dan Supranto. 2011, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*,

Kotler Philip dan Kevin L. Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 14*, Global Edition. Pearson Prentice Hall.

Kotler Philip, dan Gary Armstrong. 2014. *Principles Of Marketing*, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.

Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.

Dharmmesta, Basu Swastha., Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.