



Pengaruh Harga dan Pelayanan Food & Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach

The Effect of Price and Food & Beverage Service on Customer Satisfaction at Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach

Kadek Ardiana ^{1*}, I Nyoman Sudiarta ², Putu Eka Wirawan ³

^{1,2,3}D4 Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 7th April 2023

Revised 10th April 2023

Accepted 14th April 2023

Available online 30th April 2023

Kata Kunci:

Harga; Pelayanan Food & Beverage;
Kepuasan Pelanggan

Keywords:

Price; Food and Beverage Service;
Customer Satisfaction

DOI:

<https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.388>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan pelayanan makanan dan minuman terhadap kepuasan pelanggan pada Bamboo Bar & Lounge Pantai Prama Sanur secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengolah data primer melalui kuesioner yang diberikan kepada pengunjung restoran di Bamboo Bar & Lounge. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Sampel yang diperoleh sebanyak 60 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik (uji normalitas, uji autokorelasi, uji linieritas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas) dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan harga dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga restoran Bamboo Bar & Lounge di Pantai Prama Sanur harus memperhatikan harga dan pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Bamboo Bar & Lounge di pantai Prama Sanur.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of prices and food and beverage services on customer satisfaction at Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach partially and simultaneously. This study uses quantitative methods by processing

* How to Cite

Ardiana, K., Sudiarta, I. N., & Wirawan, P. E. (2023). Pengaruh Harga dan Pelayanan Food & Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(4), 919 - 928. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.388>

* Corresponding Author: Kadek Ardiana: kadekardiana98@gmail.com

primary data through questionnaires given to restaurant visitors at Bamboo Bar & Lounge. Sampling using purposive sampling. The sample obtained is as many as 60 respondents. The data analysis used is the classical assumption test (normality test, autocorrelation test, linearity test, multicollinearity test, heteroscedasticity test) and multiple linear regression analysis. The results showed that simultaneously price and service had a significant effect on customer satisfaction. Partially the price has a significant effect on customer satisfaction. Service has a significant effect on customer satisfaction. So the Bamboo Bar & Lounge restaurant at Prama Sanur Beach must pay attention to prices and services in order to be able to increase customer satisfaction at Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur beach.

1. PENDAHULUAN

Restaurant sebagai sarana penunjang pariwisata, saat ini industri akomodasi perhotelan semakin berkembang. Akomodasi adalah suatu tempat penginapan yang dilengkapi pelayanan lainnya seperti makan dan minum (SK Menteri Pariwisata No.37/PW.304/MPT/86). Akomodasi ini bisa berupa hotel, losmen, guest house, pondok, cottage, inn, dan lain- lain. Akomodasi semi komersial adalah akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk tujuan non komersil, yaitu tidak mencari keuntungan atau semata - mata untuk tujuan sosial. Pengertian hotel menurut SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Produk yang juga dijual oleh hotel adalah produk yang tangible (makanan, minuman, souvenir hotel, dll) dan produk yang intangible (jasa pelayanan). Jasa pelayanan merupakan hal yang penting untuk menunjang oprasional hotel, pelayanan juga menjadi salah satu hal yang menjadi penentu keberhasilan suatu hotel, selain produk lainnya. Restoran adalah usaha penyediaan makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan atau perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian disuatu tempat tetap yang tidak berpindahpindah dengan tujuan memperoleh keuntungan (Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 11 Tahun 2014). Perkembangan industri restoran masih menjadi salah satu sektor penting dalam meningkatkan pendapatan nasional. Hal ini dapat terlihat dari konsistensi serta banyaknya pembukaan restoran dan hotel baru di seluruh wilayah Indonesia. Menurut data Kementerian Perindustrian industri restoran telah menyumbang 34,95% pada tahun 2017 untuk PDB industri nonmigas. Meningkat 4% dari tahun 2016 dan dipastikan akan terus meningkat pada tahun 2018 ini. Industri restoran juga masih menjadi lahan subur bagi investor sebagai usaha yang menjanjikan dibidang kuliner. Ditandai dengan masuknya berbagai restoran asing dengan penyajian inovatif dan menarik bagi masyarakat lokal. (Kemenperin.com, 2020). Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan, Mertayasa (2012). The Bamboo Bar & Lounge bertempat di samping pantai Mertasari, Bamboo Bar & Lounge menyediakan suasana santai namun berkelas dan design yang

mencolok. Tempat ini indah di siang hari dan ideal untuk bersantai di sore hari di tepi pantai, saat matahari terbenam tempat ini diiringi dengan live music. The Bamboo Bar & Lounge menyajikan menu koktail, mocktail, kopi, teh hingga jus segar dan menu makanan ada aneka pasta dan pizza. Menu yang menjadi unggulan untuk minumannya adalah signature cocktail yang merupakan campuran arak bamboo dan frozen blue. Sedangkan untuk makanan, pizza merupakan menu terfavorit disini, dimana teknik memasaknya menggunakan tungku untuk mempertahankan rasa asli pizzanya. Berikut adalah beberapa permasalahan yang penulis kutip dari trip advisor, yaitu sebagai berikut :

Ada permasalahan mengenai kekecewaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut: Guest Comment tersebut menjelaskan bahwa suasana dan juga pemandangan yang ada sangat bagus, makanannya juga cukup baik, namun yang disesalkan oleh mereka adalah pelayanan yang sangat lamban dan juga kurangnya perhatian ketika melayani tamu dan harga yang diberikan cenderung mahal terhadap kualitas yang didapatkan tidak terlalu baik, sehingga adanya keluhan tamu terhadap makanan yang diterima. Dari beberapa kejadian tersebut peneliti ingin mendalami lebih lanjut mengenai permasalahan yang ada dengan membuat penelitian yang berjudul "Pengaruh Harga dan Pelayanan Food & Beverage Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian explanatory dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengambil data. Penelitian ini dilakukan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach yang beralamat di Jl. Cemara Sanur Kauh, kec Denpasar selatan, Kota Denpasar, Bali 80228. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Bamboo Bar & Lounge. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan menetapkan 60 responden yang berkunjung ke Bamboo Bar & Lounge. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada tamu yang berkunjung dan juga melakukan observasi ke Bamboo Bar & Lounge. Analisis data yang digunakan adalah uji validasi, uji realibilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda dengan memakai program aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	8.824	2	4.412	94.466	.000 ^b
I	Residual	2.382	51	.047		
	Total	11.205	53			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Harga						

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2021)

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS versi 25 for Window, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$$

$$Y = 1,317 + 0,187X_1 + 0,567X_2 + e$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai konstantannya adalah 1,317 dimana dapat diartikan apabila tidak ada perubahan independent dengan asumsi bahwa X_1, X_2 bernilai 0, maka kepuasan pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach memiliki nilai positif yaitu 1,317.
2. Nilai koefisien Harga adalah 0,187, artinya jika variable harga (X_1) meningkat sejumlah 1% dengan asumsi variable pelayanan (X_2) dan konstantanya bernilai 0, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan 0,187. Semakin meningkatnya kualitas harga maka meningkat kepuasan pelanggan
3. Nilai koefisien regresi pelayanan 0,567, artinya jika variable pelayanan (X_2) meningkat sejumlah 1% dengan asumsi variable harga (X_1) dan konstantanya bernilai 0, maka pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,567, semakin meningkatnya pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Uji F

Tabel 2 Hasil Uji F

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.317	.416		3.165	.003
	Harga	.187	.085	.190	2.212	.031
	Pelayanan	.567	.065	.751	8.753	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2021)

Berdasarkan hasil pengujian kuesioner, dapat dilihat pada tabel diatas bahwa nilai Fhitung sebesar 94,466 dan nilai Ftabel adalah 3,18 dalam artian Fhitung>Ftabel atau $94,466 > 3,18$ serta nilai signifikansinya kurang dari 0,005 yaitu 0,000. Dapat disimpulkan bahwa harga dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Bamboo bar & Lounge at Prama Sanur Beach.

Uji t

Tabel 3 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.317	.416		3.165	.003
	Harga	.187	.085	.190	2.212	.031
	Pelayanan	.567	.065	.751	8.753	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan tabel 3 hasil uji statistic t dimana nilai koefisien harga (XI) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara parsial adalah 2,212 dan nilai signifikansinya adalah 0,031, dengan demikian maka hipotesis diterima karena nilai thitung lebih besar daripada ttabel ($2,212 > 2,00758$) serta nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach.
2. hasil uji statistic t dimana nilai koefisien pelayanan (XII) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara parsial adalah 8,753 dan nilai signifikansinya adalah 0,00,

dengan demikian maka hipotesis diterima karena nilai thitung lebih besar daripada ttabel ($8,753 > 2,00758$) serta nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti pelayanan berpengaruh. Coefficients Model Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients T Sig. B Std. Error Beta 1 (Constant) 1.317 .416 3.165 .003 Harga .187 .085 .190 2.212 .031 Pelayanan .567 .065 .751 8.753 .000 a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan ANOVA Model Sum of Squares Df Mean Square F Sig. 1 Regression 8.824 2 4.412 94.466 .000b Residual 2.382 51 .047 Total 11.205 53 a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Harga Coefficients Model Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients T Sig. B Std. Error Beta 1 (Constant) 1.317 .416 3.165 .003 Harga .187 .085 .190 2.212 .031 Pelayanan .567 .065 .751 8.753 .000 a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach.

Koefisien Determinasi

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 ^a	.787	.779	.21611
a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Harga				

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2021)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai dari koefisien determinasi adalah ($R^2 = 0,787$) ini berarti pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 78,7% sedangkan sisanya 21,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Harga Dan kepuasan pelanggan Di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach

Berdasarkan dari analisis regresi linier berganda yang dilakukan di dapatkan hasil bahwa harga (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach. Dimana persamaan linier yang di dapatkan adalah $Y = 1.317 + 0,187X_1$. Nilai koefisien regresi harga (X1) = 0,187 adalah bertanda positif dengan thitung 2,212 sig 0,031 < 0,05 (signifikan). Hal ini berarti harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana harga yang ditawarkan sudah dapat memberikan kepuasan kepada

pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa di Bamboo Bar & Lounge harga yang ditawarkan memengaruhi bagaimana kepuasan pelanggan tersebut, semakin bagus harga yang ditawarkan maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Harga yang ditawarkan tersebut sudah sesuai dengan kualitas makanan dan minuman yang disajikan kepada pelanggan dalam artian tidak membebani pelanggan dan sesuai dengan harapan mereka, sehingga kepuasan pelanggan dapat selaras dengan harga yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andraini (2018) yang menyatakan bahwa Hotel Ina Prapat memiliki harga yang positif dibenak konsumen.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach

Berdasarkan dari analisis regresi linier berganda yang dilakukan didapatkan hasil bahwa pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Dimana persamaan linier yang didapatkan adalah $Y = 1,317 + 0,567X_2$. Nilai koefisien regresi pelayanan (X2) = 0,567 adalah bertanda positif dengan thitung 8,753 sig $0,00 < 0,05$ (signifikan). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanannya maka semakin tinggi kepuasan pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach. Dimana pelayanan yang diberikan oleh waiter/s sudah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan karena kualitas pelayanan berjalan dengan baik.

Pelayanan tersebut berdasarkan SOP yang telah dibuat oleh manajemen, dimana waiter/s sudah mampu mengaplikasikan standar tersebut yang membuat pelayanan mereka menjadi sangat baik dan tanpa membedakan pelanggan yang datang. Kualitas pelayanan tersebut mampu selaras dengan kepuasan pelanggan yang datang setiap harinya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andraini (2018) yang mengatakan jika variable pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach

Berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda yang dilakukan didapatkan hasil bahwa secara simultan harga dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan nilai Fhitung sebesar 94,466 dan nilai Ftabel adalah 3,18 dalam artian $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $94,466 > 3,18$ serta nilai signifikansinya kurang dari 0,05 yaitu 0,000 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Bahwa secara simultan harga dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bamboo bar & Model Summary Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate 1 .887a .787 .779 .21611 a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Harga Lounge at Prama Sanur Beach. Dimana harga dan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen sudah

sesuai dengan keinginan konsumen yang berkunjung ke Bamboo Bar & Lounge sehingga membuat konsumen merasa puas terhadap harga dan pelayanan yang diberikan.

Untuk menjamin kepuasan pelanggan tersebut, upaya yang terus dipertahankan oleh Bamboo Bar & Lounge adalah menjadwalkan kualitas pelayanan tetap baik dan menjamin setiap harga yang ditawarkan sejalan dengan harapan pelanggan, karena kedua kontribusi dari harga dan kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan cukup besar. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Desi Dila Andraini (2018) yang mengemukakan kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bambbo bar & lounge. Berdasarkan rumusan masalah yang di ajukan, analisis data, dan pembahasan yang telah di tentukan maka diperoleh kesimpulan yaitu, harga berpengaruh signifikan ($0,031 < 0,05$) terhadap kepuasan pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach. Dimana harga yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan produk yang diberikan sehingga konsumen merasa puas.

Pelayanan berpengaruh signifikan ($0,00 < 0,05$) terhadap kepuasan pelanggan di Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach. Dimana pelayanan yang diberikan waiter/s sudah sesuai standar sehingga konsumen yang berkunjung ke Bamboo Bar & Lounge merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan waiter/s. Harga dan Pelayanan berpengaruh signifikan ($0,00 < 0,05$) sehingga konsumen yang berkunjung merasa puas terhadap harga dan pelayanan yang diberikan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di lakukan, maka saran yang peneliti dapat berikan sebagai bahan masukan kepada pihak manajemen Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach sebagai berikut :

Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach Bali bisa lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen agar dapat memberikan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi kedepannya. Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach untuk lebih memperhatikan harga dan menawarkan promo agar jumlah kunjungan dan kepuasan pelanggan meningkat.

Bamboo Bar & Lounge at Prama Sanur Beach memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dan memberikan harga yang tetap stabil agar konsumen merasa puas terhadap harga dan pelayanan yang diberikan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Fiazisyah. (2018). Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Kfc Basuki. *E-Journal Boga*, 7(2), 178–187
- Faizah, N. R., Suryoko, S., & Saryadi. (2013). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang. *Jurusan Administrasi Bisnis*, 2(2), 1–8.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012 *Marketing Management: 14 Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Pearson Hall, Pearson Education, Inc
- Kotler, 2008:266, Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli, tersedia di http://eprints.mercubuanayogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf
- Mertayasa, I Gede Agus. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi
- Ninemeier dan Hayes, (2017), Pengertian Restoran Menurut Para Ahli, tersedia di <https://www.arsitur.com/2015/10/pengertianrestoran-menurut-para-ahli.html>
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 11 Tahun 2014 tentang Restoran
- Penghitungan, F., Akhir, N., & Kuliah, M. (2013). *Universitas bakrie*. 3(1), 1.
- Putra, I., & Syah, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Penumpang KM . Kelud PT . PELNI. 2(2), 54–66. <https://doi.org/10.56444/psgj.v2i02.2278>
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Studi, P., Konsentrasi, P. K. K., Boga, T., Pendidikan, J., Keluarga, K., & Teknik, F. (2019). *RESTORAN THE TCO SEMARANG DAN RESTORAN*
- SK Menteri Pariwisata No.37/PW.304/MPT/86 tentang Akomodasi
- SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 tentang Hotel
- Suwandi, A. S. dan I. S. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Expres Dikantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, Vol.14(No.1).
- Tjiptono. (2012). *pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian*. jakarta.

Venesia, L. H. dan Y. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. E-Journal WIDYA Ekonomika, (Volume 1 No 1).