PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SAMO RASO PALEMBANG

SKRIPSI

OLEH :

Nama : **David Ardiansyah**

NIM : **21 2011 085**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SAMO RASO PALEMBANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Nama : **David Ardiansyah**

NIM : **21 2011 085**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2015

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : DAVID ARDIANSYAH

NIM : 212011085

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palembang, Maret 2015

Yang Membuat Pernyataan

METERAI TEMPEL 70EF4ACF448532468 6000 DJP

(David Ardiansyah)

NIM: 212011085

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	**: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SAMO RASO PALEMBANG**
Nama	**: David Ardiansyah**
NIM	**: 21 2011 085**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis**
Program Studi	**: Manajemen**
Konsentrasi	**: Pemasaran**

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal 13 Maret 2015

Pembimbing,

DR. Trisniarty Adjeng Moelyatie, S.E., M.M
NIDN: 0216057001

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN: 0216057001

Motto dan Persembahan

Motto :

"Mata uang yang paling berharga di dunia ini adalah waktu"

Kupersembahkan kepada :

- *Allah SWT atas taufik dan hidayah-Nya*
- *Kedua orang tuaku (Zakaria dan Yusnah) yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materi serta do'a*
- *Adik-adikku (Fitri Herawati dan M. Lukman Hakim) yang turut memberikan semangat dan motivasi*
- *Yunda Okta Softyani yang telah memberikan semangat dan motivasi*
- *Teman-temanku seperjuangan di bangku kuliah*

بسم الله الرحمن الرحيم

PRAKATA

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Samo Raso Palembang.

Skripsi ini di buat sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Palembang, Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat selesai tanpa bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu Penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak H. M. Idris, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Abid Djazuli, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Ibu DR. Trisniarty Adjeng Moelyatie, S.E., M.M selaku pembimbing terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Segenap dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini.
6. Orang tua dan adik-adik ku tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril maupun materil.
7. Teman-teman seperjuangan Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik moril maupun materil demi lancarnya kegiatan penelitian ini sampai pada penyelesaian pembuatan tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan, sehingga segala saran dan kritik demi perbaikan akan diterima dengan senang hati. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Palembang, 10 Maret 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN DEPAN/*COVER* i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO v

HALAMAN PRAKATA vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

ABSTRAK.... xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya 6

B. Landasan Teori 9

C. Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 24

B. Lokasi Penelitian 24

C. Operasionalisasi Variabel 25

D. Populasi dan Sampel 25

E. Data yang Diperlukan 27

F. Teknik Pengumpulan Data 28

G. Analisis Data dan Teknik Analisis 29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 35

B. Pembahasan 54

C. Perbandingan Hasil Penelitian Penulis dengan Hasil Penelitian Sebelumnya 60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 57

B. Saran 58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel Halaman

I.1. Pendapat Konsumen terhadap Rumah Makan Samo Raso Palembang.....3

III.1. Variabel, Operasionalisasi Variabel, Indikator.....25

IV.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....40

IV.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....40

IV.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....41

IV.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....41

IV.5. Berdasarkan Kunjungan Ke Rumah Makan dalam Satu Minggu Samo Raso Palembang.....42

IV.6. Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibless* (X1).....42

IV.7. Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability* (X2).....43

IV.8. Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance* (X3)..... 43

IV.9. Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty* (X4)..... 44

IV.10. Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X5).....44

IV.11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....45

IV.12. Distribusi frekuensi responden menurut dimensi *tangibless* (X1).....46

IV.13. Distribusi frekuensi responden menurut dimensi *reliability* (X2).....46

IV.14. Distribusi frekuensi responden menurut dimensi *assurance* (X3).....47

IV.15. Distribusi frekuensi responden menurut dimensi *emphaty* (X4).....47

IV.16. Distribusi frekuensi responden menurut dimensi *responsiveness* (X5)....48

IV.17. Distribusi frekuensi responden menurut Kepuasan Pelanggan (Y).....48

IV.18. Hasil Analisis Uji t.....53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan (Kuesioner)

Lampiran 2 Tabel Penelitian Sebelumnya

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian di Rumah Makan Samo Raso Palembang

Lampiran 5 Jadwal Kegiatan Penelitian Mahasiswa

Lampiran 5 Foto copy Kartu Aktivitas Bimbingan Penulisan Skripsi

Lampiran 6 Foto copy Sertifikat TOEFL

Lampiran 7 Foto copy Sertifikat Hafalan Surat-surat Pendek Al-Qur'an

Lampiran 8 Lembar Persetujuan Skripsi

Lampiran 8 Biodata Penulis

ABSTRAK

David Ardiansyah/212011085/2015/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Samo Raso Palembang/Manajemen Pemasaran

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Samo Raso Palembang. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Samo Raso Palembang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan (berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, dan empati) dan kepuasan konsumen. Sampel yang digunakan sebanyak 70 responden yang diambil secara purpossive. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui hasil jawaban kuesioner responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi yaitu Y = 11,618 + 0,142(Tangibless) + 0,293 (Reliability) + 0,391(Assurance) + 0,158 (Emphaty) + 0,284(Responsiveness) + e, berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui variabel *tangibless* (X1) didapat H_o ditolak dan H_a diterima dengan nilai t-hitung ≥ t-tabel (2,473 > 1,998), untuk variabel *reliability* (X2) didapat H_o ditolak dan H_a diterima dengan nilai t-hitung ≥ t-tabel (3,587 > 1,998), untuk variabel *assurance* (X3) didapat H_o ditolak dan H_a diterima dengan nilai t-hitung ≥ t-tabel (4,233 > 1,998), untuk variabel *emphaty* (X4) didapat H_o ditolak dan H_a diterima dengan nilai t-hitung ≥ t-tabel (3,234 > 1,998), untuk variabel *responsiveness* (X5) didapat H_o ditolak dan H_a diterima dengan nilai t-hitung ≥ t-tabel (3,838 > 1,998)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Rumah Makan Samo Raso

ABSTRACT

David ardiansyah / 212011085/2015 / Effect of Service Quality Customer Satisfaction At Restaurant Samo Raso Palembang / Marketing Management

The problem of this research is there any significant influence between service quality and simultaneous partial to the customer satisfaction on Restaurant Samo Raso Palembang. The goal is to determine the effect of service quality and simultaneous partial to customer satisfaction at Restaurant Samo Raso Palembang.

This research is associative research in wich that aims is to determine the relationship between two or more variables. The variables used were the quality of service (tangible, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy) and consumer satisfaction. The samples used were 70 respondents taken, the type of the sample was purposive sampling. The data used is primary data that obtained through the results of questionnaire respondents. Data collection techniques used questionnaire technique. The analysis technique used was multiple linear regression analysis.

Based on the results of data processing, obtained regression equation is Y = 11.618 + 0.142 (Tangibless) + 0,293 (Reliability) + 0.391 (Assurance) + 0.158 (Empathy) + 0.284 (Responsiveness) + e, based on these equations can be known tangibless variable (X1) obtained H_o is rejected and H_a is received with value t count ≥ t-table (2,473> 1,998), for a variable reliability (X2) obtained H_o is rejected and H_a is received with value t count ≥ t-table (3,587> 1,998), for a variable assurance (X3) obtained H_o is rejected and H_a accepted by value t count ≥ t-table (4.233> 1.998), for empathy variable (X4) obtained H_o is rejected and H_a accepted by value t count ≥ t-table (3,234> 1,998), for variable responsiveness (X5) obtained H_o is rejected and H_a accepted by value t count ≥ t-table (3,838> 1,998)

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Samo Raso Restaurants

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini menjanjikan suatu peluang dan tantangan bisnis baru bagi perusahaan-perusahaan di Indonesia yang akan dapat memperluas pasar produk dari perusahaan Indonesia dan di sisi lain keadaan tersebut akan memunculkan persaingan yang semakin ketat, oleh karena itu pemasar harus pandai menghadapi persaingan dan melakukan pengembangan usaha untuk mendapatkan laba sehingga perusahaan dapat mengembangkan produknya.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Setiap perusahaan juga harus memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memahami keinginan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2009: 138) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Perusahaan harus mengerti dengan benar berbagai hal tentang perilaku konsumen baik dari konsumen yang tradisonal sampai yang sudah lebih modern, supaya dapat memahami konsumen demi tercapainya tujuan perusahaan dalam memaksimalkan keuntungan dan memberi kontribusi dalam melayani konsumen sebagai bagian dari masyarakat luas sehingga dapat meningkatkan taraf hidup mereka.

Konsep paling penting yang digunakan perusahaan agar pelanggan merasa senang yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Fandy Tjiptono (2008: 70) kualitas layanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Perusahaan atau pemasar juga harus memperhatikan dimensi pokok yang terkandung di dalam kualitas pelayanan. Menurut Parasuran, Zeithaml dan Beri dalam kualitas pelayanan terdapat lima dimensi pokok yaitu: bukti fisik, keandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap (Fandy Tjiptono, 2008: 95).

Rumah makan merupakan salah satu pihak yang harus mementingkan kualitas dari layanan serta fasilitas yang ada. Semakin banyak rumah makan yang mampu bersaing dalam memberikan layanan dan fasilitas yang baik, memudahkan konsumen untuk memilih dan mengevaluasi akan kinerja nyatanya.

Hampir setiap bagian dari pengalaman makan di rumah makan tergantung pada kualitas pelayanan rumah makan tersebut misalnya sambutan, pemesanan, pelayanan, hingga pembayaran. Di banyak kasus, makanan yang enak menjadi tidak berarti karena kualitas pelayanan yang buruk. Hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Rumah Makan Samo Raso Palembang merupakan salah satu rumah makan yang mulai berkembang dan sudah memiliki beberapa cabang yang tersebar di Palembang. Berikut pendapat konsumen yang didapat melalui wawancara secara langsung kepada konsumen Rumah Makan Samo Raso Palembang.

Tabel I.1
Pendapat Konsumen terhadap Rumah Makan Samo Raso Palembang

NO	Indikator	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1.	Menu makanan	5 orang	5 orang	10 orang
2.	Pelayanan	4 orang	6 orang	10 orang
3.	Kenyamanan	4 orang	6 orang	10 orang
4.	Harga	8 orang	2 orang	10 orang
5.	Kebersihan	7 orang	3 orang	10 orang
6.	Fasilitas lengkap	3 orang	7 orang	10 orang

Sumber : Wawancara, 2014

Berdasarkan tabel I.1 di atas tampak masyarakat memberikan penilaian pada pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1. Rumah Makan Samo Raso Palembang memiliki menu makanan yang beragam. Dari 10 orang responden yang menjawab, terdapat 5 orang yang tidak setuju.

2. Pelayanan Rumah Makan Samo Raso Palembang baik. Dari 10 orang responden yang menjawab, terdapat 6 orang yang tidak setuju.
3. Rumah Makan Samo Raso Palembang memiliki tempat yang nyaman. Dari 10 orang responden yang menjawab, terdapat 6 orang yang tidak setuju.
4. Harga yang ditawarkan Rumah Makan Samo Raso Palembang terjangkau. Dari 10 orang responden yang menjawab, terdapat 2 orang yang tidak setuju.
5. Kebersihan Rumah Makan Samo Raso Palembang terjamin. Dari 10 orang responden yang menjawab, terdapat 3 orang yang tidak setuju.
6. Rumah Makan Samo Raso Palembang memiliki fasilitas yang lengkap. Dari 10 orang responden yang menjawab, terdapat 7 orang yang tidak setuju.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Samo Raso Palembang.**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, assurance, emphaty, responsiveness*) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Samo Raso Palembang?
2. Apakah faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Makan Samo Raso Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, assurance, emphaty, responsiveness*) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Samo Raso Palembang.
2. Untuk mengetahui faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Makan Samo Raso Palembang?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu manajemen pemasaran dan sebagai informasi bagi penulis untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu ekonomi yang didapat dari bangku kuliah dan mencoba mengaplikasikan ke dalam kasus atau persoalan yang nyata.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat membantu dalam mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Rumah Makan Samo Raso Palembang.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bahan kajian dan perbandingan dalam mendapatkan hasil yang lebih baik dan sempurna dalam bidang pemasaran khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Abid Djazuli, dkk. 2014. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi Program Strata 1.* Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Akhi Toibin. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen pada Rumah Makan Hr. Putra di Pangkalan Balai.* Skripsi Tidak Diterbitkan. Palembang: Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ali Hasan. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan.* Yogyakarta: CAPS (Centre for Academic Publishing Service).

Christina Whidya, Utami. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi II. Penerbit : Bayu Media.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction.* Jilid 1. Yogyakarta: Andi.

_____2011. *Service, Quality, and Satisfaction.* Jilid 3. Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa.* Malang: Bayumedia Publishing.

_____2006. *Manajemen Pelayanan Jasa.* Yogyakarta: Andi.

_____2008. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi.

Gumar Heru Diansyah. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.* Skripsi Tidak Diterbitkan. Palembang: Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis.* Jakarta: PT. Grafindo Persada.

_____2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: Rajawali Pers.

Kotler, Philip. 2009. *Prinsip-prinsip Dasar Pemasaran.* Edisi Kedua Belas. Jilid 1 Jakarta: PT. Midas Serum Grafindo.

_____. *Prinsip-prinsip Dasar Pemasaran.* Edisi Kedua Belas. Jilid 2 Jakarta: PT. Midas Serum Grafindo.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

_____2009. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

http: Lib.ui.ac.id/file%3Ffile%3Ddigital.

M. Iqbal Hasan. 2012. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (statistic Inferensif).* Edisi 2. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moh. Nazir. 2013. *Metode Penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Rambat Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran JAsa.* Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen).* Jakarta: PT. Indeks.

Syamsul Hidayat. 2014. *pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Susu & Capcin Lovers Yogyakarta.* Tesis Tidak Diterbitkan. Palembang: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitaif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

_____ 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

_____ 2010. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

_____ 2011. *Metode Penelitian Kuantitaif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.