PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SOUTHERA COFFEE PALEMBANG

Skripsi

Nama : FERI SEPTIAN

Nim : 212013305

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SOUTHERA COFFEE PALEMBANG

Skripsi

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Nama : FERI SEPTIAN

Nim : 212013305

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Southera Coffee Palembang

Nama	: Feri Septian
NIM	: 212013305
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Zawawi Nasution, SE.,M.Si	Zaleha Trihandayani, SE.,M.Si
NIDN/NBM:0222045801	NIDN/NBM:0229057501

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si

NIDN/NBM:0216057001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Feri Septian

NIM : 212013305

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Southera Coffe Palembang

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Sastra 1 baik Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesunggunya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2019

METERAI TEMPEL
CC627AFF510904533
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Feri Septian

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu adakah pengaruh signifikan kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Southera Coffee Palembang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada southera Coffee Palembang. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif.

Hasil penelittian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada southera coffee Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research is based on the formulation of the problem, namely is there a significant influence on service quality, price and product quality on customer satisfaction at Southera Coffee Palembang. As for the purpose of this study is to determine the effect of service quality, price and product quality on customer satisfaction at Palembang southera Coffee. This research method is a quantitative method.
The results of this study indicate that there is an influence of service quality, price and product quality on customer satisfaction in Palembang coffee southera.

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan Syukur atas kehadirat Allah SWT berkat ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Southera Coffee Palembang", telah selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Shalawat seiring salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, kerabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan dan bimbingan, kerja sama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi serta berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik sehingga kendala-kendala tersebut bisa dapat diatasi.

Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan mendedikasikan skripsi ini kepada keluarga tercinta khususnya kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda tercinta Sanusi dan Ibunda tersayang Siti Nurbaya dan Isri terkasih Hayatin Nisyak, S.E yang tak henti-hentinya mendoakan, memberikan motivasi, semangat, nasihat serta kasih sayang yang sedemikian tulus. Dan juga kepada kepada semua saudara-saudaraku sekaligus inspirasi dalam hidup saya terima kasih telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak Zawawi Nasution, S.E.,M.Si dan kepada ibu Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi arahan, dan saran-saran yang membangun dan sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr.Abid Djazuli,S.E.,MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Drs.H.Fauzi Ridwan,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.S.I selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Seluruh Staf Administasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesitas Muhammadiyah Palembang.

5. Penghargaan yang tulus dan penuh cinta kasih khususnya kepada Ayahku (Sanusi) dan Ibuku (Siti Nurbaya) serta Istriku (Hayatin Nisyak, S.E) yang telah senantiasa selalu ada di setiap kondisi penulis, serta yang telah bekerja keras dan do'a yang tulus serta dukungan baik moral maupun materi selama ini.

6. Sahabat-sahabat seperjuanganku yang selalu ada dibelakangku yaitu ; agung ali mustofa, andy, rizki, ahlul, ekik, fetran, sangkut, roma, vita dan sahabat-sahabat lainnya yang penulis tidak bisa tuliskan.

7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih, kepada semua pihak yang telah membantu, serta do'a yang telah diberikan semoga amal ibadah kalian semua mendapat balasan dari-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, Aamiiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatu

Palembang,
Penulis

FERI SEPTIAN

DAFTAR ISI

SAMPUL JUDUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO ..... **v**
HALAMAN PRAKATA ..... **vi**
HALAMAN DAFTAR ISI ..... **viii**
HALAMAN DAFTAR TABEL ..... **x**
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
ABSTRAK ..... **xiv**
ABSTRACK ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7

BAB II KAJIAN PUSTAKAAN KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
A. Landasan Teori 9
B. Penelitian Sebelumnya 20
C. Kerangka Pemikiran 23
D. Hipotesis 24

BAB III METODE PENELITIAN
A. Metode Penelitian 25
B. Lokasi Penelitian 26
C. Operasionalisasi Variabel 26

D. Populasi dan Sampel 27
E. Data yang Diperlukan 28
F. Uji Instrumen 29
G. TeknikAnalisis 30
H. Analisis Data 34

BAB IV HASIL PENELITTIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian……...…….35
B. Pembahasan …….53

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN……...…..60
B. SARAN……...……...…..60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Wawancara 5
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel 26
Tabel IV.1. Uji Validitas 37
Tabel IV.2. Uji Reliabilitas 38
Tabel IV.3. Jenis Kelamin 39
Tabel IV.4. Usia 39
Tabel IV.5. Kunjungan 40
Tabel IV.6. Kepuasan Pelanggan 41
Tabel IV.7. Kualitas Pelayanan 42
Tabel IV.8. Harga 44
Tabel IV.9. Kualitas Produk 46
Tabel IV.10.Regresi Linier Berganda 48
Tabel IV.11.Uji F 50
Tabel IV.12.Uji T 51
Tabel IV.13.Uji Deeterminasi 53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Koesioner
Lampiran : Jawaban Responden
Lampiran : Uji Validias dan Reliabilitas
Lampiran : Regressi Uji F dan Uji T
Lampiran : Anova
Lampiran : Coefficients
Lampiran : Surat Keterangan Riset
Lampiran : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
Lampiran : Sertifikat AIK
Lampiran : sertifikat TOEFL
Lampiran : Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan merupakan hal yang sangat menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan dimana perusahaan yang tidak mampu bersaing akan tersisih dari lingkungan pasar. Sebaliknya, persaingan akan semakin dimenangkan oleh perusahaan yang inovatif dan kreatif dalam pengelolaan bisnisnya serta perusahaan yang berhasil memuaskan konsumen mereka. Hubungan yang baik akan tercipta apabila usaha bisnis mampu memberikan kepuasan kepada konsumen melalui produk yang dihasilkan sehingga pelanggan akan tetap setia untuk membeli produk tersebut, yang pada akhirnya membuat perusahaan tersebut semakin tumbuh dan berkembang. Usaha bisnis juga harus mampu menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan lingkungan , khususnya dengan konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah menbandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan yang diharapkan. Menurut Fandy Tjiptono (2009:211) kepuasan pelanggan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.Perusahaan yang menyediakan pelayanan berkualitas tinggi biasanya berprestasi jauh lebih baik ketimbang pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan. Kualitas layanan yang baik adalah saat

perusahaan mampu memberikan pelayanan yang mendasarkan pada terpenuhinya permintaan, kebutuhan dan harapan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tererat. Menurut Rambat Lupiyoadi (2008:117) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima unsur, yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty* dan *Tangibles.* Buruknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan banyaknya kerugian yang di alami perusahaan. Mereka yang kecewa tidak hanya meninggalkan perusahaan, tetapi juga akan menceritakan keburukan jasa yang diterima kepada orang lain. Selain itu perusahaan akan lebih banyak mengeluarkan biaya untuk mendapatkan satu orang pelanggan baru. Kurangnya kualitas jasa di bidang ekonomi merupakan harga tertinggi yang tumbuh sangat cepat dari pada harga produk nyata.

Secara sederhana kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Menurut Pujawa, (2010:97), ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service* yang menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas

yang ideal, sedangkan jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada kualitas yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Selain ditinjau dari kualitas pelayanan, faktor harga juga merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan konsumen. Definisi harga menurut Kotler (2001:439) adalah sejumlah uang yang akan di bebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari seluruh nilai yang ditukar oleh konsumen atau manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk jasa tersebut. Jadi apabila perusahaan menetapkan harga yang rendah dengan manfaat produk yang baik maka pelanggan akan merasa puas.

Kualitas produk merupakan selisih produk yang layak menurut konsumen dengan produk menurut konsumen saat ini (Simamora,2001:8). Menurut Windoyo (dikutip oleh Septhani, 2011) bahwa faktor kualitas produk juga tidak kalah pentingnya karena kualitas produk juga sebagai faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Dengan kualitas produk yang baik konsumen akan terpenuhi keinginan dan kebutuhannya akan suatu produk.

Suatu hal yang harus diperhatikan dalam persaingan adalah bagai mana setelah konsumen menerima dan merasakan manfaat nilai dari suatu produk, konsumen tersebut telah memiliki perilaku royal, rasa puas dan komitmen terhadap produk tersebut (Mowen dan Minor, 2002). Demikian pula dengan Southera Coffee yang berorientasi pada upaya untuk

mengarahkan konsumen untuk lebih puas terhadap sebuah kafe. Menurut Rangkuti (2006:30) kepuasan konsumen, selain dipengaruhi dimensi kualitas jasa, juga dipengaruhi oleh harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Usaha untuk memuaskan konsumen tidaklah mudah. Kegiatan pemasaran beroperasi pada situasi persaingan usaha yang semakin ketat dan dalam lingkungan yang terus menerus berkembang, yang secara langsung maupun tidak langsung telah mempengaruhi kehidupan dan tata ekonominya, cara-cara pemasaran dan prilaku konsumennya. Salah satu konsep pemasaran yang ditawarkan oleh Kotler, (2000:355) dengan melakukan bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, pelayanan dan promosi.

Southera coffee adalah usaha yang menawarkan menu-menu dengan konsep menengah kebawah, Cafe ini mempunyai olahan berbagai macam kopi dan makanan-makanan hits kekinian lainnya. Southera Coffe masih tergolong baru berdiri pada awal tahun 2016 di Palembang. Southera cofee buka pada jam 10.00-01.00 WIB. Meskipun tergolong baru cafe ini tidak pernah sepi oleh konsumen yang merasa penasaran terhadap produk yang ditawarkan Southera Coffee. Uniknya kafe di *design* anak muda dengan grafiti memenuhi dinding dan dilengkapi wifi gratis untuk konsumen Southera Coffee. Tak heran setiap harinya banyak anak muda yang nongkrong, mulai dari *sharing*, *meeting* bahkan mengadakan *event*.

Southera Coffee merupakan salah satu kafe yang ada di Palembang, tempatnya yang strategis merupakan salah satu penunjang kemajuan kafe tersebut. Dimana tata letak ruangan yang nyaman membuat pengunjung merasakan kenyamanan pada saat menikmati menu makanan.

Kafe Southera Coffee permasalahan yang dihadapi oleh Southera Coffee berkaitan dengan pemberian kepuasan konsumen yaitu ekspektasi atau harapan konsumen sering kali tidak diketahui secara nyata hanya berdasarkan jumlah kunjungan atau omzet penjualan saja. Jadi untuk itu perlu diketahui kepuasan konsumen berdasarkan tanggapan nyata di Southera Coffee dilihat dari konsep kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara dilapangan yang telah dilakukan kepada 20 orang pelanggan mengenai kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk serta kepuasan konsumen, pelanggan menyatakan:

Tabel I.1.
Hasil Wawancara pada 20 Orang Responden Tentang Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Southera Coffe Palembanng Tahun 2018.

No	Keterangan	Tanggapan		
		Tinggi	Sedang	Rendah
1	Kualitas Produk	1	17	2
2	Harga	8	12	-
3	Kualitas Pelayanan	4	10	6
4	Tingkat Kepuasan	-	12	8
Rata-Rata		16,2%	63,7%	20%

Sumber:penelitian / wawancara awal oleh peneliti

Berdasarkan hasil wawancara kepada 20 orang konsumen Southera Coffe Palembang mengenai kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu tentang kualitas produk sebesar 5% menyatakan kualitas produk tinggi, sebanyak 85% menyatakan kualitas produk sedang dan sebanyak 10% menyatakan kualitas produk rendah. Sedangkan harga sebanyak 60% menyatakan harga cukup terjangkau dan sebanyak 40% menyatakan harga tidak terjangkau. Sedangkan untuk kualitas pelayanan sebanyak 20% menyatakan kualitas pelayanan tinggi, sebanyak 50% menyatakan kualitas pelayanan sedang dan sebanyak 30% menyatakan kualitas pelayanan rendah. Sedangkan untuk kepuasan konsumen pelanggan menyatakan sebanyak 60% menyatakan sedang dan sebanyak 40% pelanggan menyatakan tingkat kepuasan yang rendah.

Dari tabel diatas terlihat bahwa semua yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti harga, produk, kualitas pelayanan, tentang Southera coffee belum tentu dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya secara optimal, sehingga perlu dievaluasi kembali beserta seberapa besarnya pengaruhnya terhadap para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***''Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Southera Coffee Palembang.'***

B. Rumusan Masalah

Memperhatikan dari uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adakah Pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Southera Coffee Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Southera Coffee Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Dengan melakukan penelitian ini, peneliti memperoleh pengalaman ilmu pengetahuan yang selama ini dipelajari dalam konsentrasi pemasaran khususnya tentang kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan khususnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Southera Coffee Palembang.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa dan dosen ataupun penelitian lebih lanjut yang melakukan penelitian serupa.

DAFTAR PUSTAKA

Hasan, M.Iqbal. (2012). *Pokok-pokok Materi Statistika 1: Statistika Deskriptif.* Edisi Kedua. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Jeffry, Ariaflorencio. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Coffee Break S Cafe Bandung.* (http://repository.widya tama.ac.id/xmlui/handle/123456789/1092)

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2008a).*Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2008b). *Manajemen Pemasaran.* Jilid2. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.

Rambat Lupiyoadi dan Hamdani A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Petrus, Dwi Setiawan. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Cethe Jember.* (http://repository.unej.ac.id/handle/ 123456789/63801)

Sugiyono. (2009a). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2010b). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2014c). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung CV Alfabeta.

Fandy Tjiptono,(2009). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: Andi Offset.

Husein Umar (2005a). *Metode Penelitian.* Jakarta: Salemba Empat.

Husein. Umar (2009b). *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wulandari. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Tempat*

Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kopikita Semarang. E-Journal Online. Vol.41. No.136.