

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN STARLIGHT ORGANIZER BANDAR LAMPUNG

¹ Resha Dwi Cahya, ² Iskandar Ali Alam

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Manajemen, Universitas Bandar Lampung

*e-mail: resha.19011264@student.ubl.ac.id, iskandar@ubl.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap kinerja karyawan Starlight Organizer Bandar Lampung. Populasi dari riset ini adalah karyawan Starlight Organizer Bandar Lampung, dengan sampel dalam penelitian sebesar 30 orang. Metode analisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian didapati bahwasannya Kualitas Pelayanan dan Komunikasi secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Starlight Organizer Bandar Lampung, terbukti dan dapat diterima kebenarannya. Diharapkan dengan adanya penelitian ini Starlight Organizer Bandar Lampung bisa menjaga menjaga kestabilan Kualitas Pelayanan dan Komunikasi yang baik bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Starlight Organizer Bandar Lampung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi dan Kinerja Karyawan.

Abstract

This study aims to determine the effect of Service Quality and Communication on the performance of Starlight Organizer Bandar Lampung employees. The population of this research is Starlight Organizer Bandar Lampung employees, with a sample of 30 people in the study. The method of analysis using multiple linear regression analysis. From the results of the study it was found that Service Quality and Communication together had a positive and significant influence on consumer satisfaction at Starlight Organizer Bandar Lampung, proven and acceptable to be true. It is hoped that with this research the Bandar Lampung Starlight Organizer can maintain the stability of Service Quality and Good Communication for customers so that it can improve employee performance at the Bandar Lampung Starlight Organizer.

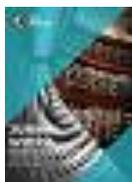
Keywords: Service Quality, Communication and Employee Performance.

1 Pendahuluan (or Introduction)

Salah satu hal yang dibutuhkan sebuah bisnis agar bisa sukses adalah tenaga kerja yang berkualitas dan kompeten. Sumber daya manusia yang memiliki kualitas akan meningkatkan kinerja yang baik, sehingga perlu memperhatikan beberapa komponen sumber daya manusia tersebut.

Tujuan dari industri perencanaan acara adalah untuk mencapai kinerja yang sangat baik dan kebahagiaan klien. Kepuasan pelanggan sangat penting karena dapat mendatangkan sejumlah keuntungan, seperti hubungan positif antara bisnis dan kliennya, landasan yang kokoh untuk





mengulang bisnis, mendorong kinerja karyawan, dan munculnya kesiapan pelanggan untuk menerima dengan wajar. komunikasi untuk layanan yang mereka terima.

Memberi konsumen layanan dengan kualitas setinggi mungkin dengan tujuan membina kepuasan pelanggan merupakan standar layanan yang diberikan oleh bisnis yang beroperasi di industri jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas perusahaan akan dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikannya. Harapan pelanggan dan kesan mereka terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh bisnis seringkali berbeda. Sangat penting untuk menilai klien perusahaan untuk menentukan apakah kualitas layanan memenuhi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman yang disebutkan oleh Simamora (2016), terdapat lima komponen yang membentuk kualitas pelayanan dalam bisnis jasa yaitu ketergantungan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Perusahaan swasta Starlight Organizer, yang menangani pernikahan dan acara lainnya di Bandar Lampung, selalu bekerja untuk menjalankan bisnisnya dengan cara yang menjamin kelangsungan hidupnya dengan memberikan layanan terbaik kepada klien untuk membuat mereka bahagia. untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan klien yang sudah menggunakan jasanya dengan memberikan layanan yang lebih baik dan lebih sesuai. Tujuan utama bisnis ini adalah memberikan layanan terbaik, yang juga menjadi slogan Starlight Organizer.

Di kota-kota yang ketersediaan waktu dan kerja profesional seringkali menjadi penghalang untuk melakukan peristiwa sejarah dalam kehidupan individu, organisasi, dan perusahaan. belum lagi keterbatasan pengetahuan dan waktu yang mereka miliki. Starlight Organizer hadir untuk menawarkan solusi dengan melakukan pekerjaan ahli yang berfokus acara-acara.

Starlight Organizer menghadapi banyak tantangan saat melakukan WO, termasuk permintaan dari beberapa klien dan layanan buruk dari vendor, yang semuanya merusak citra Starlight Organizer sebagai perencana pernikahan. Reputasi negatif vendor mungkin menodai citra yang dibangun dengan baik.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Starlight Organizer, dari 3 tempat acara dengan 30 tamu yang mengikuti acara sebagai responden menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Starlight Organizer perlu diperbaiki, berikut data disajikan berikut ini.

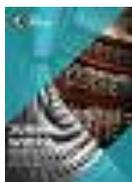
Tabel 1. Kualitas Pelayanan Starlight Organizer

No	Tempat Acara	Kualitas Pelayanan Sudah Baik	Kualitas Pelayanan Harus diperbaiki	Jumlah
1	Gedung Ernawan Khua Jukhai	6	4	10
2	Balai Karakatau	3	7	10
3	Gedung Golkar Lampung	2	8	10
Jumlah		11	19	30

Source : Pra-survey 2022.

Dari data diatas peneliti mendapati bahwa dari 30 tamu dari keseluruhan acara dapat disimpulkan bahwa 19 orang tamu merasa kualitas pelayanan perlu diperbaiki, sedangkan 11 orang tamu merasa kualitas pelayanan sudah baik. Kesimpulan dari alasan para tamu memilih kualitas pelayanan perlu diperbaiki yaitu dikarenakan karyawan saling miskomunikasi seperti soundsystem yang sering beradu, chatering yang tertata kurang rapi, serta lagu yang dimainkan kurang modern.





Komunikasi, selain kualitas layanan, diperlukan untuk mencapai kinerja puncak. Komunikasi adalah transaksi, proses simbolik yang membutuhkan individu untuk mengendalikan lingkungannya dengan membentuk hubungan dengan orang lain dan bertukar informasi untuk memperkuat dan mengubah sikap dan perilaku orang lain. Dalam situasi ini, orang yang menerima informasi harus memahami isinya; sebaliknya, jika penerima informasi tidak dapat memahami informasi yang diberikan oleh penyedia informasi, komunikasi yang efektif tidak dapat terjadi, yang dapat mengakibatkan konflik.

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa masalah komunikasi di pabrik kertas Starlight Organizer mengungkapkan bahwa komunikasi di dalam organisasi tidak berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan masih adanya hambatan penyampaian informasi dari pemilik kepada karyawan, salah satunya adalah persiapan acara wedding organizer. Masalahnya adalah ada banyak kesalahpahaman antara staf dan acara. Hal ini dapat dipahami mengingat setiap saluran yang terlibat dalam mengkomunikasikan informasi ini memiliki kecenderungan untuk menyesuaikannya berdasarkan kepentingan pribadi. Padahal komunikasi yang efektif terkait langsung dengan kinerja masing-masing karyawan.

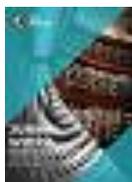
Kejadian umum di perusahaan adalah tingginya insiden pergantian staf, khususnya di perusahaan swasta. Pergantian karyawan terjadi lebih sering seiring dengan meningkatnya perputaran. Hal ini juga terjadi pada Starlight Organizer, sebuah perusahaan jasa. Karyawan dipisahkan beberapa kali di Starlight Organizer; ini terjadi ketika acara akan berlangsung dan perusahaan perlu merekrut karyawan baru karena kekurangan sumber daya manusia; namun demikian, karyawan ini tidak bertahan lama dan pergi ke organisasi lain. Karyawan bermigrasi, mengakibatkan penurunan kualitas dan jumlah posisi yang tersedia bagi organisasi.

Dibandingkan dengan perusahaan perencanaan pernikahan lainnya, tingkat turnovernya minimal. Salah satu variabelnya adalah adanya ikatan/kekeluargaan antar karyawan, adanya keterkaitan tentang gaji yang akan diberikan, dan rasa keterhubungan satu sama lain dalam organisasi.

Menurut temuan wawancara dengan banyak pekerja Starlight Organizer yang telah berpindah posisi (turnover) dan bekerja setidaknya untuk satu acara hingga dua tahun, mereka menghadapi beberapa tantangan dalam menjalankan tugasnya di organisasi. Salah satu alasan mereka melakukan pengundian adalah karena sistem administrasi yang tidak tertata dengan baik sehingga tidak memungkinkan untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Selain itu, tidak ada kesenangan dalam bekerja karena ketidakpuasan kerja. Selain itu, tidak ada slip gaji yang terkait dengan 4 dan waktu pembagian uang. Aspek lain dari hubungan sosial dengan rekan kerja bersifat negatif, membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja dan menimbulkan konflik antar karyawan, dan kurangnya pelatihan, terutama untuk staf baru, sehingga tugas yang diberikan tidak dilakukan secara maksimal.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah *Starlight Organizer* sedang mengalami permasalahan penurunan client terutama pada saat pandemi corona atau COVID-19 yang berdampak pada menurunnya pendapatan jasa *Starlight Organizer*. Salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya pendapatan jasa ini adalah kurang tepat kualitas pelayanan jasa serta komunikasi yang dilakukan oleh para karyawan. Untuk mengetahui pendapatan Starlight Organizer, maka dapat dilihat dari data pada tabel 2 sebagai berikut :





Tabel 2. Pendapatan Starlight Organizer Periode Tahun 2021

Bulan	Pendapatan (Rp)	Perkembangan Pendapatan (Rp)	Perkembangan Pendapatan (%)
Januari	119.000.000	-	-
Februari	121.000.000	2.000.000	2%
Maret	100.000.000	-21.000.000	-17%
April	77.000.000	-23.000.000	-23%
Mei	70.000.000	-7.000.000	-9%
Agustus	28.000.000	-42.000.000	-60%
September	63.000.000	35.000.000	125%
Oktober	70.000.000	7.000.000	11%
November	70.000.000	0	0%
Desember	85.000.000	15.000.000	21%
Jumlah	803.000.000	-34.000.000	50%
Rata-rata	80.300.000	-3.777.778	6%

Sumber : Starlight Organizer 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa pada bulan Juni dan Juli Starlight Organizer tidak mendapatkan pendapatan dikarenakan masa PPKM dan perkembangan penjualan mengalami fluktuasi dengan rata-rata perkembangan sebesar 6%.

2 Tinjauan Literatur (or Literature Review)

Ilmu dan seni mengelola hubungan kerja dan operasi agar berhasil dan efisien mendukung pencapaian tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat disebut sebagai manajemen sumber daya manusia (Hasibuan, 2016, p. 10).

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, “kualitas pelayanan adalah ukuran dari keseluruhan penilaian derajat suatu pelayanan yang baik, kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang sebenarnya” (2013).

Kata komunikasi, yang berfungsi sebagai dasar untuk sejumlah frase Latin terkait, secara luas dianggap berakar pada frase Latin paling awal *communis*. Komunikasi berarti transmisi ide, makna, atau pesan yang sama (Mulyana, 2014).

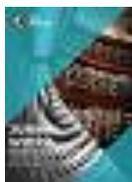
Kinerja menurut Mangkunegara (2015, p.9) adalah hasil dari kualitas dan jumlah pekerjaan yang diselesaikan seorang pegawai selama menjalankan tugasnya.

3 Metode Penelitian (or Research Method)

Analisis ini menggunakan pendekatan metode angka-angka atau yang bisa dikenal dengan metode kuantitatif dengan analisis statistik. Menurut Creswell (2012), analisis yang menggunakan metode kuantitatif menuntut penulis untuk menjelaskan bagaimana satu variabel memberikan dampak dari variabel lainnya. Analisis penelitian ini termasuk dalam kategori eksperimen. Menurut (Sugiyono, 2017), penelitian ini menggunakan metode penelitian yang berusaha untuk melihat dampak variabel terkhusus pada variabel lain.

Jumlah dari semua nilai yang mungkin, dihitung dan diukur merupakan pengertian atau penjelasan dari populasi. Karakteristik kuantitatif lebih dari pasti. Cara lain untuk memahaminya adalah bahwa





populasi ialah sekelompok objek, baik itu orang, gejala, hasil tes, objek, atau peristiwa. Pada interpretasi diatas, subjek analisis ini teridentifikasi dengan rumus slovin didapati jumlah sampel sebesar 100 orang responden.

Data kuantitatif ialah sebuah penelitian atau analisis data yang dipakai sebagai bentuk data berbentuk angka-angka yang dapat diukur atau dapat dihitung. Maksud dari penelitian analisis ini ialah untuk melihat dampak dari data kuantitatif variabel satu ke yang lain. Analisis ini menggunakan perhitungan dengan statistik demi memudahkan pengujian untuk analisis data nya, oleh karena itu analisis diatas menggunakan perangkat apliaksi SPSS 25.

Penelitian ini memakai analisis atau uji regresi linier berganda yang mana merupakan sebuah hubungan yang saling keterkaitan antara 2 atau lebih dari (X1, X2, ... Xn) dengan (Y). berguna untuk memprediksi dampak variabel independen pada variable dependend.. Uji t ditambahkan untuk membuktikan sebuah dampak variable independen pada variable dependend berasumsi tetap. Uji F ini gunanya sebagai bagaimana melihat besarnya dampak variable independen secara bersama-sama pada variable dependend. Berkat analisis simultan, seseorang bisa melihat seberapa besar dampak variabel-variabel ini terhadap satu sama lain dengan melihat koefisien determinasi (R2).

4 Hasil dan Pembahasan (or Results and Analysis)

Regresi Linier Berganda

Analisis Inferensial dipakai atau gunanya sebagai pnglihat seberapa besarnya dampak dari variabel X ke variabel Y digunakannya sebuah analisis regresi linier berganda sebagai analisisnya. Pengolahan dari analisis data mengunakan program *SPSS versi 25* dihasilkannya uji analisis regresi berganda diantaranya sebagai berikut :

Tabel 3. Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.415	8.827		.274	.786
	Kualitas Pelayanan	.577	.180	.487	3.205	.003
	Komunikasi	.416	.178	.355	2.336	.027

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Pada persamaan analisis uji regresi linear berganda yang telah dikemukakan diatas bisa diberikan interprestasi per uji sebagai berikut diantaranya :

1. Pada hasil yang telah dikemukakan diatas bisa dibentuk pada persamaan yaitu $Y = 2.415 + 0,517X_1 + 0,416X_2$ yang dijelaskan diantaranya yaitu, berindikasi ke koefisien variabel Komunikasi (0,416) lebih kecil dibandingkan dengan nilai koefisien variable Kualitas Pelayanan (0,517).
2. Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai koefisien sebesar 0,517 yang berarti bahwasannya terdapat dampak baik berbentuk positif antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) serta variabel Kinerja Karyawan (Y), dengan (X_1) meningkat sebanyak 1% dan Komunikasi tetap maka Kinerja Karyawan meningkat 5,17%





- Variabel Komunikasi (X_2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,416 berarti terdapat dampak baik (+) atar variabel Komunikasi (X_2) pada variable Kinerja Karyawan (Y), jika (X_2) meningkat sebanyak 1% dan untuk Kualitas Pelayanan dianggap tetap maka Kinerja Karyawan meningkat 4,16% .
- Jadi, bisa disimpulkan bahwa kedua variabel diatas ditunjukkan ada antara Kinerja Karyawan yang brsifat positif, berdampak lebih besar kualitas pelayanan dari pada komunikasi.

Koefisien determinasi (R^2)

Tabel 4. Koefesien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.614 ^a	.377	.331	4.527

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kualitas Pelayanan

Akibat dari hitungan uji diatas bisa dilihat dari (*R Square*) yang dihasilkan sebanyak 0, 377. Berarti bahwa 37, 7% keberhasilan pedagang martabak di dampaki oleh faktor Kualitas Pelayanan dan Komunikasi, untuk hasil sisa nya yaitu sebesar 62,3 % berdampak pada variabel yang tidak digunakan.

Uji t atau Uji Hipotesis Secara Parsial

Analisis dibawah menggunakan hipotesis per variabel atau parsial bisa dilaksanakan bagaimana dampak masing-masing antar variabel, semisal sig. memiliki nilai < 0,05 maka hipotesis nya yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima.

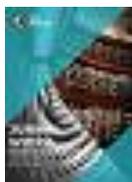
Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.415	8.827		.274	.786
	Kualitas Pelayanan	.577	.180	.487	3.205	.003
	Komunikasi	.416	.178	.355	2.336	.027

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

- Variabel Kualitas Pelayanan atau yang bisa didiset sebagai (X_1) pada Kinerja Karyawan (Y) variabel Kualitas Pelayanan memperoleh hasil dari nilai t_{hitung} sebesar 3.205 > nilai t_{tabel} 2,052 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, untuk *significant* yang didapat sebanyak 0,003, < α yang ditentukan yang mana sebesar 0,05 bisa dibilang *significant*. Maka dari itu, H_0 dengan ketetapan trsebut ditolak dan H_a nya diterima,





H1 : Kualitas Pelayanan berdampak positif signifikan pada Kinerja Karyawan Starlight Organizer Bandar Lampung, terbukti serta dapat diterima akan kebenarannya.

2. Variable Komunikasi (X_2) pada Kinerja Karyawan (Y) variable Komunikasi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.336 lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,052 atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, *significant* yang didapat sebanyak 0,027, $< \alpha$ yang ditentukan senilai 0,05 dapat dibilang *significant*. Maka dari itu, H_0 dinyatakan untuk ditolak sedangkan untuk H_a sendiri telah diterima.

Hipotesis 2 : Komunikasi berdampak baik atau positif dan signifikansi pada Kinerja Karyawan Starlight Organizer Bandar Lampung, terbukti serta dapat diterima akan kebenarannya.

Uji F atau Uji Hipotesis Anova (Simultan)

Tabel 4. Uji Hipotesis Anova (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	335.287	2	167.643	8.179	.002 ^a
	Residual	553.380	27	20.496		
	Total	888.667	29			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Untuk pengujian keseluruhan diperoleh F_{hitung} senilai (8.179) nilai signifikansinya (sig.) 0,002 $< \alpha$ 0,05, artinya secara keseluruhan untuk Kualitas Pelayanan (X_1) serta Komunikasi (X_2) memiliki berdampak positif signifikan pada Kinerja Karyawan (Y) pada Starlight Organizer Bandar Lampung. Hipotesis ketiga: Kualitas Pelayanan serta Komunikasi keseluruhan berdampak kearah baik signifikan pada Starlight Organizer Bandar Lampung, terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

5 Kesimpulan (or Conclusion)

Pada dampak hasil akhir dari pembahasan diatas, memiliki kesimpulan diantaranya yaitu :

1. Kualitas Pelayanan berdampak kearah positif serta signifikan pada Kinerja Karyawan Starlight Organizer Bandar Lampung.
2. Variabel Komunikasi berdampak ke arah positif dan signifikan pada Kinerja Karyawan Starlight Organizer Bandar Lampung.
3. Kualitas Pelayanan serta Komunikasi keseluruhan berdampak Kinerja Karyawan kearah baik signifikan pada Starlight Organizer Bandar Lampung

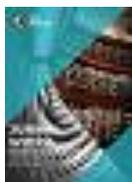
Referensi (Reference)

Arikunto, S. (2016). The Research Process An Approach (8th ed.). PT Asdi Mahasatya.

Ferdinand, A. (2014). Management Research Methods. Undip Press.

Gani, M. R., Tewal, B., & Trang, I. (2018). Analysis of the Effect of Emotional Intelligence, Personality and Organizational Commitment on Employee Performance at PT. Sinar Karya Cahaya (SKC) Gorontalo. EMBA Journal: Journal of Economics, Management,





- Business and Accounting Research, 6(4), 1–15.
- Ghozali, I. (2015). *Multivariate Analysis Using SPSS V. 23*. Diponegoro University.
- Handoko, T. H. (2012). *Basics of Production and Operations Management*. BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Human Resource Management (Revised)*. Script Earth.
- Husaini, H., Setia, L., & Muhyi, R. (2017). The Influence of Quality of Service on Patient Perceptions of Satisfaction in the Banjarbaru City Health Center Laboratory in 2016. *Journal of Periodic Health*, 3(1), 9–17.
- Iskandar A.A., Risky Effendi. 2013. Effect of Product Brand Image on Customer Loyalty of Smartfren Connex Modem Internet Users in Bandar Lampung. *Journal of Management and Business*. Bandar Lampung University.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Construct Validity of The Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331–337.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Rather. Language: Benjamin Molan. Volume 2. Jakarta: Erlangga.
- Larry, S., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2010). *Cross-Cultural Communication*. Salemba Humanika.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Service Marketing Management (Practice and Theory)*. PT. Salemba Four.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Corporate Human Resource Management*. Rosdakarya youth.
- Mulyana, D. (2014). *Communication Studies: An Introduction*. Rosdakarya youth.
- Ngalimun, H. (2017). *Communication Studies A Practical Introduction*. Banua Library.
- Rivai, V., & Basri. (2005). *Performance Appraisal: The Right System for Assessing Employee Performance and Increasing Company Competitiveness*. PT. King of Grafindo Persada.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2017). *Human Resource Management (3rd ed.)*. Rajawali Press.
- Santika, M., & Iskandar, S. (2021). Nursing Care of Acute Pain in Postoperative Sectio Caesarea Patients with Autogenic Relaxation Therapy. *Journal of Nursing Muhammadiyah Bengkulu*, 9(1), 17–22.
- Siagian, S. P. (2012). *Theory of Motivation and Its Applications*. Rineka Cipta.
- Simamora, H. (2016). *Tourism Development Strategy Through Ecotourism in Bowele Tourism Attraction, South Malang*. Brawijaya University.
- Sugiyono. (2014). *Quantitative Research Methods, Qualitative, and R&D*. Alfabet Publishers.
- Sulistio, H., Assa, A. F., & Herdiansyah, M. I. (2016). The Effect of Emotional Intelligence and Personality on Employee Performance at PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. *Competency Business Management*, 11(1), 41–48.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Marketing - Principles, Application, and Research*. Andi.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2012). *Strategic Marketing*. Yogyakarta: Andi.

