YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN : 2808-2346
e-ISSN : 2808-1854

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v3i6.1622

PENGARUH FASILITAS KAMAR DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI GRAND BUNDA HOTEL BUKITTINGGI

Fahril Aidil & Hijriyantomi Suyuthie
Universitas Negeri Padang
fahrilaidil07@gmail.com

Abstract

This examination is roused by protests about remaining visitor fulfillment which is affected by room offices and costs at Terrific Bunda Inn Bukittinggi. The reason for this study was to depict room offices and costs on visitor fulfillment and decide the impact of these three factors. The sort of examination utilized is quantitative with a clausal methodology. This exploration was led at Stupendous Bunda Lodging Bukittinggi. Testing in this review was utilizing purposive examining method non likelihood testing type. The sort of data in this study is significant data. This exploration instrument utilizes a study (survey) that has been finished with a Likert scale that has been tried for legitimacy and quality first. This information was dissected utilizing the SPSS form 22.00 program. The consequences of the review are Room Offices fall into a genuinely decent classification with a respondent accomplishment level of 57.65%, Costs with a respondent accomplishment level of 73.25% fall into a decent class and Visitor Fulfillment with a respondent accomplishment level of 75.17% with a decent class. The commitment of Room Offices (X1) and Value (X2) to Visitor Fulfillment (Y) is 16.6% while the excess 83.4% is affected by different elements.

Keywords: *Room Facilities, Price, Guest Statisfaction*

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi oleh keluhan tamu mengenai kepuasan tamu menginap yang dipengaruhi oleh fasilitas kamar dan harga di Grand Bunda Hotel Bukittinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu menginap serta mengetahui pengaruh dari ketiga variabel tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan klausal. Penelitian ini dilakukan di Grand Bunda Hotel Bukittinggi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling jenis non probability sampling. Jenis data dalam penelitian ini merupakan data primer. Instrumen penelitian ini menggunakan angket (kusioner) yang telah disusun menurut skala likert yang telah diuji validitas dan reabilitasnya terlebih dahulu. Data ini dianalisis menggunakan program SPSS versi 22.00. Hasil penelitian yaitu Fasilitas Kamar termasuk kedalam kategori cukup baik dengan tingkat capaian responden 57,65 %, Harga dengan tingkat capaian responden 73,25 % termasuk kedalam kategori baik dan Kepuasan Tamu dengan tingkat capaian responden 75,17 % dengan kategori baik.

Jurnal Yasin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Kontribusi Fasilitas Kamar (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Tamu (Y) adalah sebesar 16,6 % sedangkan sisanya 83,4 % dipengaruhi oleh faktor - faktor lainnya.

Kata Kunci: Fasilitas Kamar, Harga, Kepuasan Tamu

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata di Indonesia ditempatkan sebagai salah satu sumber pendapatan nasional maupun regional yang berpotensi menjadi sektor ekonomi terbesar yang diharapkan mampu menjadi penghasil devisa terbesar bagi daerah atau negara. Bidang industri yang erat hubungannya dengan pariwisata adalah industri perhotelan dan akomodasi.

Provinsi Sumatera Barat khususnya di Kota Bukittinggi memiliki banyak potensi wisata yang bisa dikunjungi oleh para wisatawan. Dalam melakukan kegiatan pariwisata, wisatawan membutuhkan akomodasi untuk mendukung kegiatan wisatawan tersebut. Salah satu akomodasi yang mendukung adalah hotel. Berbagai hotel di Kota Bukittinggi memiliki ciri khas tersendiri untuk menarik perhatian tamu agar datang berkunjung ke hotel. Menurut (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7) hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya.

Usaha perhotelan adalah perusahaan jasa yang menggabungkan layanan dan produk. Contoh produk yang dijual antara lain makanan, minuman, bangunan dan dekorasi interior dan eksterior kamar hotel dan segala fasilitasnnya. Grand Bunda Hotel Bukittinggi merupakan hotel bintang 3 di Kota Bukittinggi yang beralamat di Jl. Ahmad Karim No.17, Benteng Ps. Atas, Kecamatan Guguak Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Letak grand bunda hotel bukitinggi sangat strategis yang terletak di pusat kota Bukittinggi dan berdekatan dengan wisata-wisata di Bukittinggi seperti Jam gadang, jembatan limpapeh, taman margasatwa dan budaya kinantan, ramayani bukittinggi. Penelitian dari Deffie, R., Tauhid,B., Handoko (2002) menemukan bahwa fasilitas kamar dan harga berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan dari pengalaman praktek lapangan industri dan ulasan dari *google review* dan *traveloka* bahwa tamu menyampaikan keluhan di Grand Bunda Hotel Bukittinggi bahwa fasilitas kamar dan harga tidak sesuai dengan harapan tamu, berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik meneliti tentang pengaruh fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu menginap di Grand Bunda Hotel Bukittinggi.

Menurut Lupiyoadi (2014,228) kepuasan tamu adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Menurut Suwito (2018:257) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu yaitu (1) Kualitas pelayanan atau jasa, (2) Situasi, (3) Pribadi tamu, (4) Kualitas produk. Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2015:101) Indikator dari kepuasan tamu adalah (1) Kesesuaian harapan, (2) Minat berkunjung kembali, (3) Minat merekomendasikan.

Fasilitas kamar adalah semua jenis peralatan yang bersifat fisik kemudian disediakan oleh pihak penyedia jasa agar bisa membuat kenyamanan tamu (Sugiyanto, 2019). Adapun faktor -faktor yang mempengaruhi fasilitas kamar yaitu perencanaan ruangan, perlengkapan dan perabot, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis dan unsur pendukung (Tjiptono, 2017). Menurut Spillane indikator fasilitas kamar adalah fasilitas utama, fasilitas penunjang dan fasilitas pelengkap.

Menurut Alma (2013) Harga merupakan nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang. Menurut Kamaruddin (2013:174) faktor yang mempengaruhi harga adalah (1) Faktor laba yang diinginkan, (2) Faktor produk atau penjualan produk tersebut, (3) Faktor biaya dn produk tersebut, (4) Faktor dari luar perusahaan (konsumen). Menurut Kotler dan Amstrong indikator harga adalah (1) Keterjangkauan harga, (2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk, (3) Kesesuaian harga dengan manfaat, (4) Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga.

METODE

Strategi penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode assosiatif bentuk hubungan kausal. Penelitian kausal merupakan penelitian hubungan yang bersifat sebab dan akibat dari dua variabel atau lebih [4]. Penelitian ini memiliki 3 variabel yaitu Fasilitas Kamar (X1), Harga (X2), dan Kepuasan Tamu (Y). Populasi yang digunakan adalah tamu yang pernah menginap di Grand Bunda Hotel Bukittinggi selama 6 bulan terakhir yaitu 7.133 responden dengan sampel 299 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert yang sudah diuji validitas dan reabilitasnya. Teknik analisis data terdiri dari deskripsi data, uji persyaratan analisis dengan uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas serta pengujian hipotesis dengan uji regresi linear berganda.

HASIL

1. Deskripsi Variabel Fasilitas Kamar

Variabel Fasilitas Kamar dengan 16 pernyataan yang disebarkan melalui google form kepada 299 responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Tingkat Pencapaian Responden Variabel Fasilitas Kamar (X1)

Variabel	Kode Indikator		
		Skor Total	TCR %
Fasilitas Kamar	$X_{1}1$	1015	67,8
	$X_{1}2$	910	60,8
	$X_{1}3$	844	56,45
	$X_{1}4$	837	55,99
	$X_{1}5$	854	57,12
	$X_{1}6$	862	57,66
	$X_{1}7$	859	57,46
	$X_{1}8$	848	56,72
	$X_{1}9$	850	56,86
	$X_{1}10$	884	59,13
	$X_{1}11$	868	58,06
	$X_{1}12$	876	58,60
	$X_{1}13$	863	57,73
	$X_{1}14$	853	57,06
	$X_{1}15$	804	53,78
	$X_{1}16$	766	51,24
	Rata-rata	13793	57,65
	Kriteria		Cukup Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum tingkat capaian skor fasilitas kamar (57,65%) dari skor ideal. Pada tabel diatas terlihat bahwa tingkat pencapaian indikator yang tinggi pada pernyataan kondisi bed (tempat tidur) di hotel grand bunda baik (rapi, bersih dan wangi) (67,8%) kategori

baik, tingkat pencapaian responden yang terendah (51,24%) pada pertanyaan *safety deposit box* (brankas) yang disediakan dari kamar Grand Bunda Hotel Bukittinggi berkualitas cukup baik indikator fasilitas kamar kategori cukup baik.

2. Deskripsi Variabel Harga (X2)

Variabel harga dengan 8 pernyataan yang di dapat dari 299 responden tamu Grand Bunda Hotel Bukittinggi dapat dilihat dalam table berikut :

Tabel 2. Tingkat Pencapaian Responden Variabel Harga (X2)

Variabel	Kode Indikator	Skor Total	TCR %
Harga	X_21	1064	71,17
	X_22	1062	71,04
	X_23	1128	75,45
	X_24	1066	71,30
	X_25	1119	74,85
	X_26	1094	73,18
	X_27	1090	72,91
	X_28	1138	76,12
	Rata-rata	8761	73,25
	Kriteria		Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum tingkat capaian skor Harga (73,25%) dari skor ideal. Pada tabel diatas terlihat bahwa tingkat pencapaian indikator yang tinggi pada pertanyaan harga kamar di Grand Bunda Hotel Bukittinggi lebih terjangkau dibanding harga pesaing sudah sesusai indikator harga sesuai kemampuan atau daya saing harga (76,12%) kategori baik, tingkat pencapaian responden yang terendah (71,04%) pada pernyataan harga kamar di grand bunda hotel bukittinggi sudah sesuai dengan kemampuan tamu indikator keterjangkauan harga. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian tamu tentang harga kamar di Grand Bunda Hotel Bukittinggi yang secara keseluruhan dikategorikan baik.

3. Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu (Y)

Tabel Kepuasan Tamu dengan 8 pernyataan yang didapat daro *google form* yang di sebar kepada 299 responden tamu Grand Bunda Hotel Bukittinggi dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3. Tingkat Pencapaian Responden Kepuasan Tamu (Y)

Variabel	Kode Indikator	Skor Total	TCR %
Kepuasan Tamu	Y1	1116	74,65
	Y2	1116	74,65
	Y3	1110	74,25
	Y4	1124	75,18
	Y5	1131	75,65
	Y6	1137	76,05
	Y7	1128	75,45
	Y8	1129	75,52
	Rata-rata	8991	75,17
	Kriteria		Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum tingkat capaian skor kepuasan tamu (75,17%) dari skor ideal. Pada tabel diatas terlihat bahwa tingkat pencapaian indikator yang tinggi pada pernyataan saya akan merekomendasikan kepada orang lain mengunjungi Grand Bunda Hotel Bukittinggi karena pelayanan yang ramah indikator minat merekomendasikan (76,05%) kategori baik, tingkat pencapaian responden yang terendah (74,25%) pada pernyataan pelayanan di Grand Bunda Hotel Bukittinggi memuaskan, sehingga saya berminat untuk berkunjung kembali indikator minat berkunjung kembali. Hasil ini menunjukkan bahwa kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan minat merekomendasikan ke Grand Bunda Hotel Bukittinggi yang secara keseluruhan dikategorikan baik.

4. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas mengenai fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu di Grand Bunda Hotel Bukittinggi dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnov menggunakan SPSS 22. Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan untuk menolak dan menerima keputusan adalah > 0,05 yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		299
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63678150
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.040
	Negative	-.049
Test Statistic		.049
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel diatas Asymp Sig adalah sebesar 0,84. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa ketiga variabel tersebut berdistribusi normal.

b. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glejser dimana jika nilai sig > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.030	.885		27.161	.000
	Fasilitas Kamar	-.024	.012	-.114	-2.008	.046
	Harga	.244	.031	.442	7.770	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu						

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel fasilitas kamar adalah 0,046 dan nilai signifikansi untuk variabel harga adalah 0,000 dimana nilai tersebut menunjukan < 0,05. Sehingga persamaan regresi dalam penelitian ini adalah terjadinya heteroskedasitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	Fasilitas Kamar	.864	1.158
	Harga	.864	1.158

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai tolerance pada masing-masing variabel bebas adalah 0,864 > 0,10, sedangkan nilai VIF 1,158 < 10,00. Sehingga model regresi dalam penelitian ini adalah tidak adanya multikolinearitas antar variabel bebas.

5. Uji Hipotesis

a. Uji regresi linear berganda

Tabel 7. Nilai Signifikansi

ANOVA[a]					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	165.167	2	82.584	30.619	.000[b]
	Residual	798.358	296	2.697		
	Total	963.525	298			
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu						
b. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas Kamar						

Berdasarkan hasil uji anova diatas diperoleh nilai F hitung adalah 30,619 dengan signifikansi Y, yang berarti hipotesis (H3) diterima.

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.030	.885		27.161	.000
	Fasilitas Kamar	.024	.012	.114	2.008	.046
	Harga	.244	.031	.442	7.770	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu						

Berdasarkan tabel diatas, koefisien regresi untuk variabel X1 adalah 0,024 dengan nilai signifikansi 0,046 < 0,05 yang berarti fasilitas kamar berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Nilai koefisien regresi 0,244 dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05 yang berarti harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Hal ini berarti disetiap peningkatan 1 satuan variabel fasilitas kamar akan meningkatkan 0,024 dan di setiap peningkatan 1 satuan variabel harga akan meningkatkan 0,244 kepuasan tamu.

Tabel 9. R. Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.414[a]	.171	.166	1.64230
a. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas Kamar				

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai adjusted R. square (R^2) sebesar 0,166 yang berarti pengaruh variabel fasilitas kamar dan harga

terhadap variabel kepuasan tamu adalah sebesar 16,6 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

PEMBAHASAN

1. Fasilitas Kamar

   Berdasarkan hasil pengolahan data dari 299 responden menggunakan SPSS 20.00. Diketahui bahwa variabel fasilitas kamar dapat dikategorikan cukup baik dengan nilai persentase 57,65%. Artinya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa fasilitas kamar di Grand Bunda Hotel Bukittinggi secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari penilaian tamu tentang fasilitas utama, fasilitas penunjang dan fasilitas pelengkap di Grand Bunda Hotel Bukittinggi secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Dengan Adanya penelitian ini diharapkan menjadi gambaran bagi pihak hotel dalam meningkatkan fasilitas kamar jika fasilitas kamar baik maka tamu akan merasa puas.

2. Harga

   Berdasarkan hasil pengolahan data dari 299 responden menggunakan SPSS 20.00. Diketahui bahwa variable harga secara keseluruhan dapat dikategorikan baik dengan nilai persentase 73,25%. Hal ini dapat dilihat dari penilaian tamu tentang keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat dan harga sesuai kemampuan atau daya saing harga di Grand Bunda Hotel Bukittinggi secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Artinya berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, diperoleh hasil bahwa harga kamar di Grand Bunda Hotel Bukittingggi secara keseluruhan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa harga sudah sesuai dengan harapan dan kepuasan tamu di Grand Bunda Hotel Bukittinggi.

3. Kepuasan Tamu

   Berdasarkan hasil pengolahan data dari 299 responden menggunakan SPSS 20.00. Diketahui bahwa variabel kepuasan tamu secara keseluruhan dapat dikategorikan baik dengan nilai persentase 75,17%. Hal ini dapat dilihat dari penilaian tamu tentang kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan minat merekomendasikan dalam kategori baik. Artinya berdasarkan penelitian yang

sudah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kepuasan tamu di Grand Bunda Hotel Bukittinggi secara keseluruhan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa perasaan konsumen puas setelah membandingkan antara kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap fasilitas kamar dan harga di Grand Bunda Hotel Bukittinggi.

4. Pengaruh Fasilitas kamar dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu Di Grand Bunda Hotel Bukittinggi

   Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui untuk mengetahui pengaruh fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu di Grand Bunda Hotel Bukittinggi diperoleh hasil uji regresi linear berganda dengan uji t diperoleh nilai sig dari variabel fasilitas kamar sebesar 0,046 < 0,05 sedangkan nilai sig dari variabel harga sebesar 0,000 < 0,05, sehingga diambil kesimpulan bahwa variabel fasilitas kamar dan harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu di Grand Bunda Hotel Bukittinggi tersebut. Untuk nilai adjusted R Squere (R2) sebesar 0.166 yang berarti pengaruh variabel Fasilitas Kamar (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) adalah sebesar 16,6 % sedangkan sisanya 83,4 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lainnya. Jadi, berdasarkan pemaparan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh secara persial antara fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu secara signifikan, artinya tamu mempertimbangkan kepuasan tamu dari fasilitas dan harga yang dimilikinya dimana setiap terjadinya peningkatan fasilitas kamar dan harga yang baik dari tamu maka dapat meningkatkan kepuasan tamu di Grand Bunda Hotel Bukittinggi.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat capaian responden pada variabel fasilitas kamar (X1) dari indikator yang telah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 57,65% dengan kategori cukup baik. Variabel harga (X2) dari indikator yang telah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai 73,25% dengan kategori baik. Variabel Kepuasan tamu (Y) dari indikator yang telah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai 75,17% dengan kategori baik. Kontribusi fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu adalah sebesar 16,6% sedangkan sisanya 83,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta

Hurdawaty dan Parantika. (2018). standarisasi dapur dalam menunjang operasional pengolahan makanan di Rio City Hotel Palembang.

Kotler, Philip and Amstrong, Gary. 2014, Principles Of Marketing, (15th Edition), Pearson Prentice Hall, New Jersey

Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Salemba, Jakarta, 2011.

Spillane. 2015. „Pengembangan Pariwisata Dalam Konteks Pembangunan Wilayah". Online dari http://www.radarplanologi.com. Diakses tanggal 5April 2022.

Sugiyanto, E. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguan Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. 4(3).

Suwito, Joko. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. Kindai. 14(3)

Tauhid, B., Handoko, & Deffi, R. (2022). Strategi Pengembangan Objek Wisata Istana Maimoon Sebagai Pusat Pariwisata Sejarah di Kota Medan. Tourism, Hospiality and Cultur Insight Journal, 9-19.

Tjiptono Fandy, 2015, Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi, Yogyakarta

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality dan Setatisfaction (4th ed.). Yogyakarta: Andi.