

## **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan STIM Sukma Medan**

**Sahrul Hidayat, Riandani Rezki Prana**

Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma  
Program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen  
[sahrulhidayat4@gmail.com](mailto:sahrulhidayat4@gmail.com)

**Abstrak,** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi Keputusan Pemilihan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah 186 orang mahasiswa dan sampel 128 orang mahasiswa kelas reguler dan karyawan Stambuk 2015 sampai dengan 2017, pengambilan sampel ini menggunakan *Cluster Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan tehnik analisis data menggunakan uji Faktor, Uji Validitas dan Reliabilitas. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa faktor Produk, Harga, Tempat dan Promosi sama-sama mempengaruhi dalam keputusan pemilihan studi pada STIM Sukma Medan. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh factor yang paling dominan adalah faktor Lingkungan Fisik (Physical Evidence) terdiri atas tiga pernyataan antara lain pernyataan utama berasal dari ruangan perkuliahan STIM Sukma Medan bersih, selanjutnya pernyataan buku di perpustakaan STIM Sukma Medan selanjutnya pernyataan ruangan tunggu atau duduk mahasiswa STIM Sukma Medan bersih dan nyaman.

Kata Kunci: Faktor-Faktor Keputusan Pemilihan, *cluster sampling* dan uji validitas

### **Pendahuluan**

Prilaku yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan sangat beraneka-ragam dan bisa berubah-ubah, untuk pengusaha dan lembaga agar dapat memahami dan melakukan pendekatan dengan pengelompokan terhadap prilaku yang beraneka-ragam tersebut, sehingga bisa mengetahui motivasi dan faktor-faktor yang melatarbelakangi konsumen dalam prilaku pembelian jasa. Pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi prilaku konsumen dalam keputusan pemilihan studi di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan bagian yang perlu dipahami, khususnya dalam memasarkan jasa, kurikulum pendidikan, fasilitas yang di berikan dan promosi produk yang akan di pasarkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. Penelitian yang dilakukan oleh Lubis dan Hidayat (2017) yang berjudul Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) variabel citra merek dan harga mampu menjelaskan keberadaannya terhadap variabel keputusan pembelian, selain itu secara parsial citra merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian sementara harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, secara simultan citra merek dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2013), dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry Pada Mahasiswa Stie Harapan Medan, menyatakan bahwa, faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologis secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembeli dan faktor kebudayaan juga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Permasalahan yang dihadapi STIM Sukma yaitu: Belum banyak dikenal masyarakat, walau perguruan swasta ini telah lama berdiri, selain itu kurikulum pendidikan yg di tawarkan oleh STIM Sukma Medan berdasarkan

pengamatan awal penulis menurut sebagian masyarakat kampus STIM Sukma Medan telah mapu bersaing dengan kampus-kampus lain di kota Medan

**Metode Penelitian**

Tempat penelitian dilaksanakan pada Kampus STIM Sukma Jl. Sakti Lubis, Sitirejo II, Medan Kota, Sumatera Utara. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data internal yaitu data yang di dapat dari tempat penelitian dengan cara membagikan dan mengumpulkan kembali kuesioner kepada mahasiswa STIM SUKMA MEDAN yang merupakan data mentah dan di olah sebelum di tuangkan ke dalam skripsi. Data external adalah data yang di dapat dari luar tempat seperti internet dan perpustakaan. Metode Pengumpulan Data menggunakan kuisisioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pada seluruh mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan angkatan 2015-2017 yang berjumlah 185 mahasiswa.

**Hasil Penelitian**

1. Rekapitulasi jawaban responden variabel Bauran Pemasaran

Tabel 4: Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan indikator Produk

Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah	
	Sangat Stuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
P1	12	9%	90	61%	19	15%	7	5%	0	0%	128	100%
P2	9	7%	78	52%	37	29%	3	2%	1	1%	128	100%
P3	3	2%	67	61%	46	36%	12	9%	0	0%	128	100%
Rata-rata		6%		70%		27%		6%		0%	100%	

Tabel di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan yang menjawab setuju sebanyak 61% yang menjawab sangat setuju 6%, menunjukkan bahwa program studi yang ditawarkan STIM Sukma Medan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan sudah mampu bersaing dengan kampus lain. Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 27% yang menjawab tidak setuju sebanyak 6% dan yang menjawab sangat tidak setuju 0%, ini menunjukkan Kurikulum Pendidikan yg di tawarkan STIM Sukma Medan Medan Sesuai Dengan kebutuhan.

Tabel 5: Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan indikator Harga

Pernyataan	Jawaban Responden Indikator Harga										Jumlah	
	Sangat Stuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
P1	6	5%	32	25%	38	30%	25	20%	27	21%	128	100%
P2	13	10%	49	38%	47	37%	16	13%	3	2%	128	100%
P3	6	5%	60	47%	47	37%	12	9%	3	2%	128	100%
Rata-rata		7%		37%		34%		14%		8%	100%	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan yang menjawab setuju sebanyak 37% yang menjawab sangat setuju 7%, ini menunjukkan bahwa biaya kuliah di STIM Sukma Medan terjangkau dan sesuai dengan program studi. Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 34% yang menjawab tidak setuju

sebanyak 14% dan yang menjawab sangat tidak setuju 7%, ini menunjukkan bahwa biaya kuliah di STIM Sukma Medan sesuai dengan mamfaat yang di dapat.

**Tabel 6: Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan indikator Tempat**

Pernyataan	Jawaban Responden Indikator Tempat										Jumlah	
	Sangat Stuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
P1	38	30%	79	62%	9	7%	1	0,78%	1	0,78%	128	100%
P2	44	34%	70	55%	13	10%	0	0%	1	1%	128	100%
P3	51	40%	61	48%	15	12%	1	1%	0	0%	128	100%
Rata-rata		34,64%		54,4%		9,64%		0,52%	0	0,59%	100%	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan yang menjawab setuju sebanyak 37% yang menjawab sangat setuju 7%, ini menunjukkan bahwa biaya kuliah di STIM Sukma Meadan terjangkau dan sesuai dengan program studi. Sedangkangkan Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 34% yang menjawab tidak setuju sebanyak 14% dan yang menjawab sangat tidak setuju 7%, ini menunjukkan bahwa biaya kuliah di STIM Sukma Medan sesuai dengan mamfaat yang di dapat.

**Tabe 7: Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan indikator Promosi**

Pernyataan	Jawaban Responden Indikator Promosi										Jumlah	
	Sangat Stuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
P1	6	5%	59	46%	55	43%	8	6%	0	0%	128	100%
P2	8	6%	65	51%	48	38%	7	5%	0	0%	128	100%
P3	7	5%	48	38%	59	46%	13	10%	1	1%	128	100%
Rata-rata		6%		45%		42%		7%		0%	100%	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan yang menjawab setuju sebanyak 45% yang menjawab sangat setuju 6,%, ini menunjukkan STIM Sukma Medan berkerja sama dengan kampus lain untuk promosi dan mempromosikan ke sekolah-sekolah SMA/SMK. Sedangkangkan Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 42% yang menjawab tidak setuju sebanyak 7% dan yang menjawab sangat tidak setuju 10%, ini menunjukkan bahwa terdapat potongan biaya kuliah yang menarik didalam brosur yang di bagikan.

**Tabel 8 : Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan indikator Orang**

Pernyataan	Jawaban Responden Indikator Orang										Jumlah	
	Sangat Stuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
P1	6	5%	58	46%	56	43%	8	6%	0	0%	128	100%
P2	7	5%	61	48%	54	42%	6	5%	0	0%	128	100%
P3	7	5%	46	36%	62	48%	12	9%	1	1%	128	100%
Rata-rata		5%		43%		44%		7%		1%	100%	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan yang menjawab setuju sebanyak 45% yang menjawab sangat setuju 6,%, ini menunjukkan Staf Tenaga kerja di STIM Sukma Medan yang Ramah dan sangat membantu. Sedangkangkan Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 45% yang menjawab tidak setuju sebanyak 7% dan yang

menjawab sangat tidak setuju 0%, ini menunjukkan bahwas staf tenaga kerja di STIM Sukma Medan berpakaian rapi.

**Tabel 9: Rekapitulasi jawaban responden indikator Lingkungan Fisik**

Pernyataan	Jawaban Responden Indikator Lingkungan Fisik										Jumlah	
	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
P1	6	5%	56	46%	58	43%	8	6%	0	0%	128	100%
P2	7	5%	63	49%	51	40%	7	5%	0	0%	128	100%
P3	5	4%	44	34%	65	51%	13	10%	1	1%	128	100%
Rata-rata		5%		43%		45%		7%		0%		100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan yang menjawab setuju sebanyak 43% yang menjawab sangat setuju 5%, ini menunjukkan Ruangan Perkuliahan dan ruang tunggu STIM Sukma Medan bersih dan nyaman. Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 45% yang menjawab tidak setuju sebanyak 7% dan yang menjawab sangat tidak setuju 1%, ini menunjukkan bahwas staf tenaga kerja di STIM Sukma Medan berpakaian rapi.

**Tabel 10: Rekapitulasi jawaban responden indikator Proses**

Pernyataan	Jawaban Responden Indikator Proses										Jumlah	
	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
P1	5	5%	59	46%	56	43%	8	6%	0	0%	128	100%
P2	7	5%	64	50%	50	39%	7	5%	0	0%	128	100%
P3	5	4%	47	37%	62	48%	13	10%	1	1%	128	100%
Rata-rata		5%		44%		44%		7%		0%		100%

Berdasarkan di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan yang menjawab setuju sebanyak 44% yang menjawab sangat setuju 5%, ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik di STIM Sukma Medan sangat baik dan proses belajar mengajar sesuai dengan jadwal. Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 44% yang menjawab tidak setuju sebanyak 7% dan yang menjawab sangat tidak setuju 0%, ini menunjukkan bahwa proses pembayaran uang kuliah yang di terapkan di STIM Sukma Medan yang memudahkan mahasiswa.

## 2. Analisis Faktor

**Tabel 11: Hasil KMO dan Barlette's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,805
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4252,226
	Df	210
	Sig.	,000

Angka KMO dan Barlett test adalah 0.805 dengan nilai signifikan 0.00 karena angka tersebut sudah diatas 0,5 dan signifikan jauh di bawah 0,5 ( $0.00 < 0.05$ ).

**Tabel 12: Hasil Uji Komponen Matrix**

	Component				
	1	2	3	4	5
P1(X1)	,424	,601	-,020	-,179	,244
P2 (X1)	,354	,623	-,050	-,165	,337
P3 (X1)	,416	,542	,005	,106	-,269
P1(X2)	,524	,248	,227	-,311	,199
P2 (X2)	,603	,395	,163	-,334	,197
P3 (X2)	,559	,481	,130	-,361	,267
P1(X3)	,166	,591	-,151	,523	-,209
P2 (X3)	,006	,630	-,057	,455	-,349
P3 (X3)	,085	,591	,016	,461	,085
P1(X4)	,866	-,044	-,208	-,239	-,361
P2 (X4)	,804	-,247	-,375	,233	,259
P3 (X4)	,782	-,181	,542	,184	-,036
P1(X5)	,863	-,027	-,207	-,259	-,348
P2 (X5)	,793	-,192	-,349	,232	,262
P3 (X5)	,770	-,194	,547	,199	-,011
P1(X6)	,857	-,047	-,208	-,224	-,364
P2 (X6)	,790	-,243	-,384	,240	,277
P3 (X6)	,759	-,200	,531	,206	-,019
P1(X7)	,855	-,056	-,226	-,233	-,359
P2 (X7)	,787	-,260	-,385	,255	,267
P3 (X7)	,772	-,194	,551	,173	-,021

Dari hasil tabel diatas dapat dijabarkan penyebaran faktor-faktor yang ada sebagai berikut:

- a. Faktor Produk: Terdiri atas empat pernyataan antara lain pernyataan utama berasal dari program studi di STIM Sukma Medan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan, dengan nilai loading 0,734, selanjutnya berasal dari pernyataan STIM Sukma Medan sudah mampu bersaing dengan kampus lain dengan nilai loading 0,755, selanjutnya berasal dari pernyataan kurikulum pendidikan yg di tawarkan STIM Sukma Medan sesuai dengan kebutuhan, dengan nilai loading 0,560.
- b. Faktor Harga: Terdiri atas dua pernyataan antara lain pernyataan utama berasal dari pernyataan biaya kuliah di STIM Sukma Medan sesuai dengan kualitas program studi, dengan nilai loading 0,749, selanjutnya berasal dari pernyataan biaya kuliah di STIM Sukma Medan sesuai dengan mamfaat yang di dapat dengan nilai loading 0,827.
- c. Faktor Tempat: Terdiri atas tiga pernyataan antara lain pernyataan utama berasal dari pernyataan Lokasi STIM Sukma Medan yang strategis, dengan nilai loading 0,837, selanjutnya berasal dari pernyataan Lokasi STIM Sukma Medan mudah di jangkau dengan nilai loading 0,840, selanjutnya berasal dari pernyataan lokasi STIM Sukma Medan yang aman dengan nilai loading 0,654.
- d. Faktor Promosi: Terdiri atas tiga pernyataan antara lain pernyataan utama berasal dari terdapat potongan biaya kuliah yg menarik di dalam brosur yg dibagikan dengan nilai loading 0,870, selanjutnya berasal dari pernyataan terdapat potongan biaya kuliah yg menarik di dalam brosur yg dibagikan dengan nilai loading 0,904, selanjutnya berasal dari pernyataan STIM Sukma Medan bekerjasama dengan SMA/SMK untuk promosi dengan nilai loading 0,921.
- e. Faktor Orang: Terdiri atas dua pernyataan antara lain pernyataan utama berasal dari staf tenaga kerja di STIM Sukma Medan yang ramah dengan nilai loading 0,866 , selanjutnya berasal dari pernyataan staf tenaga kerja di STIM sukma medan berpakaian rapi dengan nilai loading 0, 925.

- f. Faktor Lingkungan Fisik: Terdiri atas tiga pernyataan antara lain pernyataan utama berasal dari ruangan perkuliahan STIM Sukma Medan bersih dan nyaman dengan nilai loading 0,861 , selanjutnya berasal dari pernyataan buku di perpustakaan STIM Sukma Medan dengan nilai loading 0,911, selanjutnya berasal dari pernyataan ruangan tunggu atau duduk mahasiswa STIM Sukma Medan bersih dan nyaman dengan nilai loading 0,910.
- g. Faktor Proses: Terdiri atas tiga pernyataan antara lain pernyataan utama berasal dari pelayanan akademik di STIM Sukma Medan sangat baik dengan nilai loading 0,866 , selanjutnya berasal dari pernyataan proses belajar mengajar di SSTIM Sukma Medan sesuai dengan jadwal dengan nilai loading 0,916 , selanjutnya berasal dari pernyataan proses pembayaran uang kuliah yang di terapkan di STIM Sukma Medan yang memudahkan Mahasiswa dengan nilai loading 0,922.

### 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 16: Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai Validitas		Kesimpulan
	R-Hitung	R-tabel	
P1(X1)	0,477	0.1460	Valid
P2 (X1)	0,409	0.1460	Valid
P3 (X1)	0,46	0.1460	Valid
P1(X2)	0,505	0.1460	Valid
P2 (X2)	0,616	0.1460	Valid
P3 (X2)	0,588	0.1460	Valid
P1(X3)	0,242	0.1460	Valid
P2 (X3)	0,221	0.1460	Valid
P3 (X3)	0,171	0.1460	Valid
P1(X4)	0,78	0.1460	Valid
P2 (X4)	0,695	0.1460	Valid
P3 (X4)	0,709	0.1460	Valid
P1(X5)	0,78	0.1460	Valid
P2 (X5)	0,695	0.1460	Valid
P3 (X5)	0,695	0.1460	Valid
P1(X6)	0,769	0.1460	Valid
P2 (X6)	0,682	0.1460	Valid
P3 (X6)	0,681	0.1460	Valid
P1(X7)	0,763	0.1460	Valid
P2 (X7)	0,674	0.1460	Valid
P3 (X7)	0,696	0.1460	Valid

Dari tabel terlihat dari pengujian instrument indikator keputusan pembelian (y) memiliki nilai R-hitung > 0.1460, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen semua indikator adalah valid.

### Pembahasan

Hasil yang penulis dapat pada penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang penulis bagikan kepada Mahasiswa Stim Sukma Medan, yang ditempatkan sebanyak 128 orang. Dalam penelitian ini penulis membuat beberapa indentitas responden berdasarkan jenis kelamin dengan hasil kuesioner Perempuan lebih mendominasi dengan jumlah 80 responden sedangkan laki-laki hanya 48 responden, berdasarkan usia didominasi oleh 18-25 tahun dengan jumlah 80. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara serentak faktor Produk, Harga,

Tempat, Promosi berpengaruh terhadap keputusan pemilihan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. Sedangkan hasil penelitian oleh Sari (2013), dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry Pada Mahasiswa Stie Harapan Medan, menyatakan bahwa, faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologis secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembeli dan faktor kebudayaan juga berpengaruh secara persial terhadap keputusan pembelian. Variabel dalam penelitian ini melakukan analisis faktor dan dari ke empat indikator 21 pernyataan yang memenuhi syarat uji faktor hingga tahap terakhir. Faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan pemilihan perguruan tinggi swasta (Studi pada mahasiswa/i STIM sukma Medan) adalah berasal dari faktor Lingkungan Fisik (Physical Evidence) terdiri atas tiga pernyataan antara lain pernyataan utama berasal dari ruangan perkuliahan STIM Sukma Medan bersih dan nyaman dengan nilai loading 0,861 , selanjutnya berasal dari pernyataan buku di perpustakaan STIM Sukma Medan dengan nilai loading 0,911, selanjutnya berasal dari pernyataan ruangan tunggu atau duduk mahasiswa STIM Sukma Medan bersih dan nyaman dengan nilai loading 0,910. Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Mulyati et All (2016) dengan judul Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Kota Padang hasil penelitian menunjukkan bahwa marketing mix yang terdiri dari product, Price, place, promotion, people, proses dan physical secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa mahasiswa memilih perguruan tinggi swasta di kota padang. Secara persial variabel produk, orang, proses dan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa mahasiswa memilih perguruan tinggi swasta di kota padang , sedangkan faktor harga (price), tempat (place), dan promosi (promotion) tidak berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa memilih perguruan tinggi swasta di kota padang. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lubis dan Hidayat (2017) yang menyatakan secara simultan Citra Merek dan Harga berpengaruh positif dan signifikan, secara persial variabel Citra Merek tidak berpengaruh terhadap keputusan Pembelian.

### **Daftar Pustaka**

- Fahmi, I. (2016). *Perilaku Konsumen* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Kolter, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, F. (2015). *Riset Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Sari, A. I. (2013). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry Pada Mahasiswa STIE Harapan Medan. *Jurnal E-Maksi Harapan*, 1(1), 35–50.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif Dan R&D* (25th ed.). Bandung: Alfabeta.
- suharno, & Sutarso. (2014). *Marketing Practice* (6th ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka baru press.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.