

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PEMBELIAN PRODUK MAKANAN PADA TOKO INDOMARET BANGKINANG

Oleh:

<sup>1</sup>Samsurijal Hasan, <sup>2</sup>Nikous Soter Sihombing, <sup>3</sup>Muh. Rezky Naim, <sup>4</sup>Agam Sinaga

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai  
Jl. Tuanku Tambusai No.23, Bangkinang, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar, Riau 28412

<sup>2</sup>Institut Bisnis Informasi Teknologi dan Bisnis  
Jln. Mahoni No. 16, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20235

<sup>3</sup>Universitas Muhammadiyah Mamuju  
Jl. H. Baharuddin Lopa, Rimuku, Kec. Mamuju, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat 91511

<sup>4</sup>Universitas Darma Agung  
Jl. DR. TD Pardede No.21, Petisah Hulu, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara

Email: [samsurijal.sfmc@gmail.com](mailto:samsurijal.sfmc@gmail.com)<sup>1</sup>, [sihombingnikoussoter@gmail.com](mailto:sihombingnikoussoter@gmail.com)<sup>2</sup>, [rezkynaim@gmail.com](mailto:rezkynaim@gmail.com)<sup>3</sup>, [gambiriboy@yahoo.com](mailto:gambiriboy@yahoo.com)<sup>4</sup>

---

## ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bangkinang, Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang dan Variabel manakah yang lebih dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang. Sedangkan jumlah populasi dalam penelitian ini yang ditentukan 50 responden dan sekaligus sebagai sampel penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian yang telah dilaksanakan. Selanjutnya teknik Analisa data yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan Analisa data kualitatif, konsep Analisa data kualitatif yaitu suatu aktifitas yang meliputi data uji validitasi, uji realibilitas, Uji Parsial (Uji t). Dan Analisa Regresi Linier Berganda. Serta adapun Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang. Dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Indomaret Bangkinang. Serta Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan berpengaruh secara bersama-sama atau secara serempak pada Toko Indomaret Bangkinang .

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan

---

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Semakin maju perekonomian dan teknologi, berkembang pula strategi yang harus dijalankan perusahaan, khususnya dibidang pemasaran. Untuk itu perusahaan perlu memahami atau mempelajari perilaku konsumen dalam keputusan pembelian yang

dilakukan oleh konsumen tersebut. Dalam menentukan jenis produk atau jasa, konsumen selalu mempertimbangkan tentang produk atau jasa apa yang dibutuhkan.

Pengambilan keputusan oleh konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Selanjutnya jika sudah disadari adanya kebutuhan dan keinginan, maka konsumen akan mencari informasi mengenai keberadaan produk yang diinginkannya. Proses pencarian informasi ini akan dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan produk yang diinginkan.

Produsen harus lebih teliti didalam membaca lingkungan yaitu konsumen yang akan dituju agar dapat merebut perhatian konsumen dalam persaingan. Seorang konsumen puas akan melakukan keputusan pembelian kembali, berbicara baik pada orang mengenai perusahaan yang bersangkutan, kurang baik pada orang mengenai perusahaan yang bersangkutan, kurang memperhatikan merek yang bersaing dan iklannya serta membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan mempengaruhi lebih dari pada sekedar peluang seorang pelanggan yang puas dengan keputusan pembeliannya. Pengaruh keputusan membeli terhadap Kualitas Produk, Harga dan Keputusan penjualan sangat mempengaruhi keputusan pembelian. dalam penelitiannya yang menyimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk, Harga, dan Keputusan yang bersama-sama mempengaruhi keputusan pembelian. Artinya semakin tepat dalam keputusan membeli maka akan diikuti dengan perasaan puas pada pasca pembelian.

Selain itu Kualitas Produk dan Harga juga merupakan komponen penting atas suatu produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Kualitas Produk serta Harga juga menjadi pertimbangan khusus untuk menentukan Kualitas Produk tersebut.

Kualitas Produk merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena Kualitas Produk serta harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa menetapkan Kualitas Produk dan Harga terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan akan menurun, namun jika Kualitas Produk terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh organisasi perusahaan.

Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan biasanya sangat bergantung pada Kualitas Produk, dan Harga. Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, penulis akan melakukan penelitian tentang Analisa **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang.**

### **Rumusan Masalah**

Perumusan masalah yang dapat diungkapkan dalam penelitian ini adalah antara lain :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang?
2. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang?
3. Variabel manakah yang lebih dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang?

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)**

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan

atau bersifat paten. Pengertian produk menurut Kotler (2009) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan Pelanggan, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

Kualitas merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan, jika produk yang diusahakan dapat ingin bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Kualitas Produk (*product quality*) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.

### **Harga (X<sub>2</sub>)**

Kualitas Produk adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Perusahaan harus menetapkan Kualitas Produk secara tepat agar dapat sukses dalam memasarkan barang atau jasa. Kualitas Produk merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lain (produk, distribusi dan Keputusan) menyebabkan timbulnya biaya.

### **Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan (Y)**

Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.

Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan.

## **METODE ANALISA**

### **Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang representatif dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non Probability sampling*. *Non Probability sampling* adalah teknik penentuan sampel yang tidak memberikan peluang / kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian multivariate penentuan jumlah minimal sampel dihitung berdasarkan rumus antara lain (Ferdinand, 2006) :

$$\begin{aligned} N &= (25 \times \text{variabel independen}) \\ &= 25 \times 2 \text{ variabel independen} \\ &= 50 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut ditentukan 50 responden sebagai sampel penelitian. Alasan mengapa peneliti menggunakan rumus diatas adalah karena peneliti menganggap populasi yang dituju terlalu besar dan dengan jumlah berubah-ubah sehingga sampel yang digunakan adalah 50.

### Teknik Analisa Data

Analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada Pelanggan lain.

Adapun teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa data kualitatif, konsep Analisa data kualitatif yaitu suatu aktifitas yang meliputi data uji validitasi, uji realibilitas, Uji Parsial (Uji t). Dan Analisa Regresi Linier Berganda.

Analisa regresi linier berganda adalah suatu Analisa yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Produk dan stres kerja terhadap kinerja pelanggan, dengan menggunakan rumus dikemukakan oleh Sugiyono (2011:275) yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

di mana:

Y = Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan

X<sub>1</sub> = Kualitas Produk

X<sub>2</sub> = Kualitas Produk

β<sub>0</sub>, β<sub>1</sub>, β<sub>2</sub>, = Koefisien regresi

ε = Standar error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk mengetahui uji ini menggunakan nilai Cronbach Alpha, Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai atas 0,700 diperoleh dari indikator pengukuran realibilitas menurut Sekaran (2006) dengan kriteria alpha reliabilitas diterima.

Tabel 1:  
Hasil Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reabilitas	Standar	Ket
1	Kualitas Produk	0,771	0,700	Reliable
2	Harga	0,772	0,700	Reliable
3	Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan	0,763	0,700	Reliable

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian 2023

Hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program statistik SPSS didapat bahwa hasil koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,700 untuk tiga variabel penelitian yaitu variabel Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan masing-masing sebesar 0,759, 0,775 dan 0,758.

### Persamaan Regresi Linear Sederhana dan Berganda

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner, dan ditabulasi, kemudian diAnalisa maka didapatkan hasil untuk pengujian regresi berganda yang disajikan dalam tabel dibawah:

Tabel 2 :  
Hasil Pengujian Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	<b>7.396</b>	1.744		4.241	.000
KUALITAS PRODUK,	<b>.216</b>	.085	.273	2.532	.015
HARGA	<b>.486</b>	.088	.597	5.541	.000

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e$$

#### Dimana :

$\gamma$  = Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan

$\alpha$  = Konstanta

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$  = Harga

$b_1, b_2$  = Koefisien arah regresi (koefisien dari  $X_1, X_2$ )

$$Y = 7.396 + 0,216x_1 + 0,486x_2 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diuraikan antara lain :

1. Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan dapat dilihat pada nilai konstanta sebesar 7.396, dengan asumsi memperhitungkan adanya variabel Kualitas Produk dan Harga
2. Kualitas Produk akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan sebesar 0.216, dengan asumsi variabel lainnya konstan, dimana jika Kualitas Produk meningkat satu satuan, maka Kepuasan juga akan ikut meningkat sebesar 0.216 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah konstan atau tetap.
3. Harga akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan sebesar 0.486, dengan asumsi variabel lainnya konstan, dimana jika Harga meningkat satu satuan, maka Motivasi kerja sebesar juga akan ikut meningkat sebesar 0,486 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah konstan atau tetap.

### Koefisien Determinasi

Tabel 3 :  
Pengaruh variabel Kualitas Produk dan Harga

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.772 <sup>a</sup>	<b>.597</b>	.580	1.198	1.714

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_layanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan\_pelanggan

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa besar Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan.

Berdasarkan Tabel di atas, didapat nilai koefisien determinasi sebesar 59,7 yang berarti besarnya pengaruh Kualitas Produk dan Harga secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan adalah sebesar 5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini sebesar 50,3%.

## Uji F dan T

### a. Uji F

Uji bersama atas Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan di Toko Indomaret Bankinang, dimaksudkan untuk mengetahui apakah Kedua variabel bebas tersebut secara bersama atau serempak / simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan

Tabel 4 Tabel uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.781	2	49.890	34.770	.000 <sup>b</sup>
	Residual	67.439	47	1.435		
	Total	167.220	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_layanan, Kualitas Produk, Harga

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dengan demikian Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan (Y) di Toko Indomaret Bankinang secara bersama-sama atau serempak.

### Uji T

Tabel 4 Uji T  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.396	1.744		4.241	.000
	Kualitas Produk	.216	.085	.273	2.532	.015
	Kualitas_layanan	.486	.088	.597	5.541	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pelanggan

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa :

#### Kualitas Produk ( $X_1$ )

Nilai t hitung  $2.532 > t$  tabel 2.012, yang artinya yaitu Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang.

#### Harga ( $X_2$ )

Nilai t hitung  $5.541 > t$  tabel 2.012, yang artinya yaitu Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Harga secara bersama-sama memberikan dampak positif terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan yakni Harga lebih berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan

Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang yaitu dengan Nilai Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan  $0,000 < 0,05$ .

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan penelitian sebelumnya yang dijadikan petunjuk dari peneliti dari Stie Yapman Bankinang. Selanjutnya Variabel Kualitas Produk dan Harga bersama-sama dapat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan.

Hal tersebut diperjelas dengan hasil statistik yaitu mulai dari nilai signifikan uji f adalah  $0,000 > 0,05$  maka dengan demikian Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) berpengaruh secara bersama-sama ataupun secara serempak terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan ( $Y$ ) di Toko Indomaret Bankinang Berdasarkan hipotesis penelitian maka dapat dibahas bahwa:

### **1. Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan ( $Y$ )**

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang berdasarkan nilai  $2.532 > t$  tabel 2.012, yang artinya yaitu Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang.

### **2. Pengaruh Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan ( $Y$ )**

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang adalah berdasarkan nilai  $5.541 > t$  tabel 2.012, yang artinya yaitu Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang.

### **3. Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan ( $Y$ )**

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang adalah berdasarkan nilai  $0,000 > 0,05$ , yang artinya yaitu Harga berpengaruh simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang.

## PENUTUP

### **Kesimpulan**

Dari rumusan masalah, Hipotesis, hasil penelitian dan pembahasan, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan antara lain:

1. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan pada Toko Indomaret Bankinang.
2. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Indomaret Bankinang.

3. Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan berpengaruh secara bersama-sama atau secara serempak pada Toko Indomaret Bankinang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari. 2008. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa. Bandung: Alfabeta.
- Alma Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.
- Hamidah, Siti. 2013. "Analisa Persepsi Citra Merek, Desain, Fitur Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan Produk Handphone Samsung Berbasis Android (Studi Kasus Stie Pelita Indonesia)", Jurnal Ekonomi, Volume 21 Nomor 4, Desember 2013
- Habibah dan Sumiati. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan Produk Di Kota Bangkalan Madura. Jurnal Ekonomi & Bisnis, Hal 31-48. Volume 1 Nomor 1 Maret 2016.
- Joshua dan Padmila. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan Pelanggan. nternational Business Management, Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Ciputra Surabaya.
- Ismail, Ahmed Rageh & Spinelli, G. 2012. Effects of brand love, personality and image on word of mouth. Journal of Fashion Marketing and Management. Vol. 16 No. 4, 2012
- Mulyadi Nitisusastro. 2012. Perilaku Pelanggan: dalam Perspektif kewirausahaan. Alfabeta.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta.
- Kotler, P and G, Amstrong. 2012. Marketing : An Introduction. (2012, Paperback, Revised). Erlangga, Jakarta
- Kotler, P and Kevin L Keller. 2012. Marketing Management. 14th Edition. Pearson, United States of America.
- Laheba Yitzhak Armando, dkk. Pengaruh Citra Merek, Fitur Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Pembelian Produk Makanan Handphone Samsung (Studi Pada Mahasiswa FEB Unsrat Manado). Jurnal EMBA. Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal. 99-108.
- Noorhayati. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Produk, Dan Keputusan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Muara Teweh). Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Vol.12 No.1 Januari 2018. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.



Ricky W Giffin. 2012. Management Cengage Learning.

Sinamora Henry. 2012. Akuntansi Manajemen. Edisi 2, Jakarta : UPP AMP YKPN.

Sumarni Murni dan John Soeprihanto. 2010. Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan). Yogyakarta: Liberty

Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management. Penerbit Andi, Yogyakarta