

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH JURUSAN MANAJEMEN BISNIS PADA POLITEKNIK NEGERI BATAM

Sri Zuliarni ¹⁾✉, Yuli Astuti ²⁾✉

Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam

Info Artikel

Diserahkan Agustus 2022
Diterima September 2022
Diterbitkan September 2022

Kata Kunci:

Bauran pemasaran,
keputusan pembelian,
institusi pendidikan tinggi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh antara strategi bauran pemasaran (4P) yang terdiri dari produk & jasa, proses, bukti fisik, sumber daya manusia, baik secara parsial maupun secara simultan dengan keputusan mahasiswa memilih Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang strategi bauran pemasaran dan keputusan pembelian konsumen. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 180 mahasiswa dan penarikan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling.. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan strategi bauran pemasaran terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan Manajemen Bisnis pada Politeknik Negeri Batam

© 2022 Indonesia

✉ Alamat Korespondensi:
Tower A Jurusan Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Batam
E-mail: yuliatabita67@gmail.com, sri.zuliarni@polibatam.ac.id

ISSN 2548-9909

1. Pendahuluan

Pendidikan merupakan faktor pendukung yang memegang peranan yang sangat penting di segala sector. Hal ini menjadi standar penting bagi Perguruan Tinggi untuk menyediakan jurusan yang sesuai. Usaha Perguruan Tinggi menarik minat mahasiswa dapat dilihat dari kurikulum yang sesuai, biaya pendidikan yang murah, dan juga terserapnya lulusan. Bauran pemasaran tersebut diimplementasikan ke dalam beberapa bentuk pemasaran. Politeknik Negeri Batam merupakan salah satu Perguruan Tinggi Vokasi yang mengimplementasikan bauran pemasaran dalam menarik minat siswa untuk memilih program studi yang ada di Politeknik Negeri Batam.

Untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif, pemasar memerlukan untuk mengetahui jenis proses pemecahan masalah yang dipergunakan oleh konsumen untuk membuat keputusan pembelian, dan proses ini bisa sangat bervariasi (Supranto dan Limakrisna, 2011). Penelitian mengenai bauran pemasaran dan keputusan pembelian pada STIM SUKMA Medan pernah dilakukan oleh Ningratri (2017). Hasil penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara orang dan bukti fisik terhadap keputusan mahasiswa memilih STIM Sukma Medan. Dan pengaruh yang signifikan antara proses terhadap keputusan mahasiswa memilih STIM Sukma Medan.

Manajemen Bisnis merupakan salah satu jurusan yang ada di Politeknik Negeri Batam. Minat siswa terhadap Jurusan Manajemen Bisnis sangat besar. Berdasarkan data dari Bagian Akademik Politeknik Negeri Batam bahwa minat siswa terhadap Jurusan Manajemen Bisnis selalu berada di peringkat 1 dibandingkan dengan jurusan lain di Politeknik Negeri Batam. Untuk tahun 2018, Jurusan Manajemen Bisnis tetap berada pada peringkat pertama yang paling diminati oleh siswa Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) yaitu sebanyak 2.974 siswa. Dibandingkan Jurusan lain yaitu Teknik Elektronika, Informatika dan Mesin, masing-masing 988, 1.823 dan 1.083. Persentase minat siswa terhadap Jurusan Manajemen Bisnis dapat dikatakan cukup stabil sekitar rata-rata 43,56 persen yang dihitung dari tahun 2016-2018 bila dibandingkan dengan jurusan lain yang dibawah Politeknik Negeri Batam. Saat ini belum ditemukan penelitian yang meneliti tentang bauran pemasaran di Politeknik Negeri Batam dengan melihat besarnya minat siswa terhadap Jurusan Manajemen Bisnis. Penelitian terdahulu yang

dilakukan Herche dalam Yoestini dan Eva (2007), menunjukkan kaitan antara minat beli dan keputusan pembelian. Minat beli konsumen yang tinggi akan mendorong konsumen membeli suatu produk/ menggunakan suatu jasa. Hal ini yang menjadikan ketertarikan dalam penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Jurusan Manajemen Bisnis Pada Politeknik Negeri Batam".

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh strategi produk & jasa, strategi proses, strategi fasilitas fisik, strategi sumber daya manusia terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen bisnis pada Politeknik Negeri Batam.

2. Metode

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh mahasiswa dan mahasiswi Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam angkatan 2018, sejumlah 327. rumus yang digunakan peneliti yaitu rumus Slovin atau tabel Sugiyono dengan $\alpha = 1\%$, 5% atau 10% . Perhitungannya merupakan:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 327 / (1 + (327 \times 0,0025)) = 180$$

Sehingga sampel yang akan digunakan peneliti berjumlah 180 mahasiswa dan mahasiswi pada Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu salah satu metode teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Pada penelitian ini yang menjadi ketentuan pengambilan sampel yaitu mahasiswa tahun ajaran 2018 Jurusan Manajemen Bisnis pada Politeknik Negeri Batam.

2.2 Uji Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui tentang bagaimana variabel keputusan pembelian diprediksi oleh variabel produk&jasa, proses, bukti fisik dan sumber daya manusia.

2.3 Uji Hipotesis

Menurut Ghozali (2013) Uji statistik t pada prinsipnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara satu variabel penjelas atau independen secara individual dapat menjelaskan variasi variabel dependennya. Pengujian

dilaksanakan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kemudian uji statistik F yaitu pada dasarnya menunjukkan apakah setiap variabel bebas yang dimaksud pada model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan significance level 0,05 ($\alpha=5\%$).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner penelitian. Setelah dilakukan uji validitas, maka disimpulkan bahwa 16 item pertanyaan pada penelitian tersebut memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, sehingga seluruh item pertanyaan bisa digunakan untuk mengukur pada tiap variabel penelitian.

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi suatu pengukuran dalam keadaan yang sama. Dengan membandingkan nilai Cronbach Alpha minimal yaitu 0,6. Jika nilai tersebut $>0,6$ maka dikatakan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas pada semua variabel penelitian, bisa disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6, maka dapat dikatakan bahwa variabel produk&jasa, proses, bukti fisik, sumber daya manusia, dan keputusan pembelian (Y) adalah reliabel.

3.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		180
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,77350620
	Absolute	,075
Most Extreme Differences	Positive	,048
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		1,007
Asymp. Sig. (2-tailed)		,262

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

normalitas berdasarkan tampilan histogram menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari garis histogram yang miring ke kiri atau ke kanan, sehingga penyebaran datanya berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2,642	1,337			
1	Produk dan Jasa	,023	,073	,027	,323	,747
	Proses	-,024	,079	-,026	-,308	,759
	Bukti Fisik	-,033	,071	-,039	-,458	,648
	Sumber Daya Manusia	,006	,057	,010	,112	,911

a. Dependent Variable: ABS_RES

(Sumber: Data Olah, 2019)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, dilihat dari nilai signifikansi variabel Produk & Jasa (X1) sebesar 0,747 $> 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastitas, pada variabel Proses (X2) sebesar 0,759 $> 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastitas, pada variabel Bukti Fisik (X3) 0,648 $> 0,05$, dan pada variabel Sumber Daya Manusia (X4) sebesar 0,911 artinya tidak terjadi heteroskedastitas, dengan demikian model yang diajukan dalam penelitian tidak terjadi Heteroskedastitas.

c. Uji Multikolinearitas

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
(Constant)			
1	Produk dan Jasa	0,794	1,259
	Proses	0,770	1,299
	Bukti Fisik	0,794	1,260
	Sumber Daya Manusia	0,732	1,365

a. Dependent Variable: Keputusan mahasiswa

(Sumber: Data Olahan, 2019)

Diketahui bahwa nilai *tolerance* $> 0,1$ dan *VIF* < 10 , karena variabel independen yaitu Produk & Jasa (X1) mempunyai nilai *tolerance* yang nilainya lebih besar dari 0,1 yaitu 0,794 dan nilai *VIF* yang kurang dari 10 yaitu 1,259. Variabel Proses (X2) mempunyai nilai *tolerance* yang nilainya lebih besar dari 0,1 yaitu 0,770 dan nilai *VIF* yang kurang dari 10 yaitu 1,299, untuk variabel Bukti Fisik (X3) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,794 dan untuk *VIF* sebesar 1,260 dan variabel Sumber Daya Manusia (X4) memiliki nilai *tolerance* 0,732 dan untuk *VIF* sebesar 1,365. Dengan demikian model yang diajukan dalam penelitian ini tidak terjadi Multikolinearitas

3.3 Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,277	2,048		3,972	,000
1 Produk dan Jasa	,238	,113	,142	2,105	,037
Proses	,027	,123	,015	,222	,825
Bukti Fisik	-,371	,111	-,225	-3,336	,001
Sumber Daya Manusia	,727	,089	,573	8,172	,000

(Sumber: Data Olahan, 2019)

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y' = 8,277 + 0,238 X_1 + 0,027 X_2 - 0,371 X_3 + 0,727X_4$$

Keterangan :

a = Nilai Konstanta

Y = Keputusan Mahasiswa

X1 = Produk & Jasa

X2 = Proses

X3 = Bukti Fisik

X4 = Sumber Daya Manusia

Beberapa hal yang dapat diketahui dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 8,277, artinya jika variabel Produk & Jasa, Proses, Bukti Fisik, dan Sumber Daya Manusia nilainya 0, maka Keputusan Mahasiswa nilainya sebesar 8,277.
2. Variabel Produk & Jasa memiliki koefisien sebesar 0,238 dan arah positif dapat diartikan bahwa jika variabel produk&jasa mengalami kenaikan satu satuan, maka keputusan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,238 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.
3. Variabel proses memiliki koefisien sebesar 0,027 dan memiliki arah positif dapat diartikan bahwa jika variabel proses mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka keputusan mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,027 dengan asumsi variabel lainnya tetap.
4. Variabel bukti fisik memiliki koefisien sebesar 0,371 dan arah negatif, dapat diartikan bahwa jika variabel bukti fisik mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka keputusan mahasiswa akan mengalami penurunan sebesar 0,371 dengan asumsi variabel lainnya tetap.
5. Variabel sumber daya manusia memiliki koefisien sebesar 0,727 dan arah positif, dapat diartikan bahwa jika variabel sumber daya manusia mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka keputusan mahasiswa

akan mengalami peningkatan sebesar 0,727 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

3.4 Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 5 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,277	2,048		3,972	,000
1 Produk dan Jasa	,238	,113	,142	2,105	,037
Proses	,027	,123	,015	,222	,825
Bukti Fisik	-,371	,111	-,225	-3,336	,001
Sumber Daya Manusia	,727	,089	,573	8,172	,000

a. Dependent Variable: Keputusan mahasiswa

(Sumber: Data Olahan, 2019)

Berdasarkan output SPSS pada tabel 5 diketahui nilai t hitung variabel produk dan jasa (X1) adalah sebesar 2,105. Dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ menggunakan pengujian dua arah dan dengan jumlah responden sebanyak 180 responden di dapat nilai t tabel 1,974. Karena nilai t hitung > t tabel (2,105 > 1,974), maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara strategi produk dan jasa terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.

Sementara, hasil uji t pengaruh proses (X2) terhadap keputusan mahasiswa (Y), berdasarkan data tabel 5, karena nilai t hitung < t tabel (0,222 < 1,974), maka H0 diterima dan H2 ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh signifikan antara strategi proses terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.

Untuk pengujian hipotesis 3, berdasarkan data pada tabel 5 bahwa nilai -t hitung < -t tabel (-3,336 < -1,974), maka H0 ditolak dan H3 diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara strategi bukti fisik terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.

Kemudian, untuk pengujian hipotesis 4, berdasarkan nilai t hitung variabel sumber daya manusia (X4) adalah sebesar 8,172 dan > t tabel (1,974), maka H0 ditolak dan H4 diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara strategi sumber daya manusia terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.

b. Uji F

Tabel 6 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	811,850	4	202,962	25,795	,000 ^b
	Residual	1376,928	175	7,868		
	Total	2188,778	179			

a. Dependent Variable: Keputusan mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Sumber Daya Manusia, Produk dan Jasa, Bukti Fisik, Proses

(Sumber : Data olahan, 2019)

Berdasarkan output SPSS diketahui nilai F hitung adalah sebesar 0,229. Dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ dan dengan jumlah responden sebanyak 180 responden di dapat nilai F tabel 2,42. Karena nilai F hitung > F tabel ($25,795 > 2,42$), maka H_0 ditolak dan H_5 diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara strategi produk dan jasa, strategi proses, strategi bukti fisik dan strategi sumber daya manusia terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.

3.5 Koefisien Determinasi

Tabel 7 Hasil Koefisien Detrminasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,609 ^a	,371	,357	2,805

a. Predictors: (Constant), Sumber Daya Manusia, Produk dan Jasa, Bukti Fisik, Proses

(Sumber : Data olahan, 2019)

Besar pengaruh variabel Produk & Jasa, Proses, Bukti Fisik, dan Sumber Daya Manusia secara simultan terhadap Keputusan Mahasiswa ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,371 artinya 37,1% keputusan mahasiswa dipengaruhi oleh produk & jasa, proses, bukti fisik, dan sumber daya manusia. Sedangkan untuk 62,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti minat pembelian, perilaku konsumen, pengalaman pembelian dan variabel lainnya.

3.6 Pembahasan

Pengaruh strategi produk dan jasa terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen bisnis pada Politeknik Negeri Batam dengan hasil nilai uji t yang signifikan. Pemilihan jurusan dikatakan signifikan karena strategi produk dan jasa yang diimplementasikan pada Jurusan Manajemen Bisnis, maka semakin meningkatkan keputusan mahasiswa dalam memilih kuliah pada Jurusan Manajemen Bisnis karena jurusan yang baik

serta kurikulum sesuai dengan yang apa yang dibutuhkan oleh siswa.

Pengaruh strategi proses terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen bisnis pada Politeknik Negeri Batam dengan hasil nilai uji t tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih kuliah pada jurusan manajemen bisnis. Dapat diartikan semakin baik strategi proses yang diimplementasikan pada Jurusan Manajemen Bisnis, maka semakin meningkatkan keputusan mahasiswa dalam memilih kuliah pada Jurusan Manajemen Bisnis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi proses secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa.

Pengaruh strategi bukti fisik terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen bisnis pada Politeknik Negeri Batam dengan hasil uji t hitung negatif artinya pengaruh yang terjadi adalah negatif, atau dapat diartikan semakin baik strategi bukti fisik yang diimplementasikan pada Jurusan Manajemen Bisnis, maka semakin menurun keputusan mahasiswa dalam memilih kuliah pada Jurusan Manajemen Bisnis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa.

Pengaruh strategi sumber daya manusia terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen bisnis pada Politeknik Negeri Batam dengan nilai t maka strategi sumber daya manusia berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih kuliah pada jurusan manajemen bisnis. Nilai t hitung bernilai signifikan artinya pengaruh yang terjadi adalah signifikan atau nyata, atau dapat diartikan semakin baik strategi sumber daya manusia yang diimplementasikan pada Jurusan Manajemen Bisnis, maka semakin meningkatkan keputusan mahasiswa dalam memilih kuliah pada Jurusan Manajemen Bisnis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi sumber daya manusia secara parsial berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa.

Pengaruh strategi produk & jasa, strategi proses, strategi fasilitas fisik, strategi sumber daya manusia terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen bisnis pada Politeknik Negeri Batam, kurikulum yang disajikan oleh Jurusan Manajemen Bisnis sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan saat ini sesuai kebutuhan, kegiatan kemahasiswaan (seni, olahraga dan budaya) dapat meningkatkan *softskill* mahasiswa bahwa perkuliahan dan laboratorium yang dimiliki oleh Politeknik Negeri Batam lengkap dan memadai untuk setiap program studi, dosen pengajar & dosen praktisi di Politeknik Negeri Batam memiliki

kompetensi keilmuan yang sesuai sehingga dapat menguasai materi untuk disampaikan kepada mahasiswa. Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam merupakan pilihan yang tepat untuk mempelajari bidang Manajemen Bisnis.

c. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi produk dan jasa, bukti fisik, dan sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam. Sedangkan strategi proses tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam. Sedangkan pengaruh secara bersama-sama strategi produk&jasa, strategi proses, strategi bukti fisik dan sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.

Daftar Pustaka

- Aisyah, MF., Utami, W., Sunardi & Sudarsih. (2017), Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*,-IV (1) :131-135.
- Bungin. (2017), *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Purnama, MSAC., & Murwatiningsih. (2014), Pengaruh Marketing Mix Terhadap Proses Keputusan berkunjung Ke Museum Ranggawarsita Semarang. *Management Analysis Journal*, 1(3).
- Ningratri , YA., (2017), *Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa (3P) Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIM Sukma Medan*, III (1).
- Samat, ML., Hendro, O. & Jenahar, T. (2018), Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta di kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 15(4): 221-229.
- Sugiyono. (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto J. dan Limakrisna, N. (2011), *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*, Edisi kedua – Jakarta, Penerbit Mitra Wacana Media.
- Yoestini dan Eva. (2007), Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Minat Beli dan Dampaknya pada Keputusan Pembelian. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*.VI (3): 261-276.