

## PENGARUH DISIPLIN KERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG PEMALANG

### THE EFFECT OF EMPLOYEE DISCIPLINE ON CUSTOMER SATISFACTION AT JNE PEMALANG BRANCH

Febrian Wijayanto<sup>1</sup>, Mahir Pradana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Telkom, Bandung

FebrianWijayanto@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, Mahirpradana@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

#### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Pemalang, dalam penelitian ini terdapat fenomena bahwa kurangnya disiplin kerja karyawan JNE cabang Pemalang yang mengakibatkan konsumen kurang puas dengan pelayanan JNE cabang Pemalang.

Penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu purposive sampling. Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono 2018:84). Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian, berdasarkan perhitungan tersebut, sampel yang didapat sebesar 96,04 orang, tetapi peneliti melakukan pembulatan dan untuk mempermudah hitungan maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang merupakan pelanggan JNE Cabang Pemalang menganggap bahwa karyawan JNE Cabang Pemalang memiliki tingkat disiplin kerja yang baik yang ternyata berpengaruh pada kepuasan pelanggan, sementara tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja karyawan JNE Cabang Pemalang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Pemalang", maka diperoleh kesimpulan, sebagai berikut: Variabel disiplin kerja (X) termasuk ke dalam kategori baik dengan presentase sebesar 81,34%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada JNE Cabang Pemalang memiliki disiplin kerja yang baik. Variabel kepuasan pelanggan (Y) termasuk ke dalam kategori baik dengan presentase sebesar 82,57%. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan yang baik pada JNE Cabang Pemalang.

**Kata kunci:** Disiplin kerja, Kepuasan pelanggan, Pemasaran

#### Abstract

*This research was conducted to determine the results. The Effect of Employee Work Discipline on Customers at JNE Pemalang Branch, in this study there was a phenomenon that the lack of work discipline of JNE Pemalang branch employees resulted in consumers being dissatisfied with the services of JNE Pemalang branch.*

*This study uses a non-probability sampling technique, namely purposive sampling. Non-probability sampling is a sampling technique that does not provide opportunities or opportunities for each element or member of the population to be selected as a sample (Sugiyono 2018:84). The technique that will be used in this research is purposive sampling, namely sampling by determining special characteristics that are in accordance with the research objectives so that it is expected to be able to answer research problems, based on these calculations, the sample obtained is 96.04 people, but the researchers rounded up and To make it easier to calculate, the researcher took a sample of 100 people*

*The results of the descriptive analysis that have been carried out, it can be seen that respondents who are customers of JNE Pemalang Branch consider that employees of JNE Pemalang Branch have a good level of work discipline which turns out to have an effect on customer satisfaction, while responses to customer satisfaction can be stated that the work discipline of JNE Branch employees Pemalang can increase customer satisfaction.*

*Based on research on "The Effect of Employee Discipline on Goals at JNE Pemalang Branch", it is obtained, as follows: The work discipline variable (X) is included in the good category with a percentage of 81.34%. This shows that employees at JNE Pemalang Branch have good work discipline. The customer*

*satisfaction variable (Y) is included in the good category with a percentage of 82.57%. This shows that respondents have a good level of satisfaction at JNE Pemalang Branch.*

**Keywords:** Work discipline, customer, Marketing

## 1. PENDAHULUAN

PT. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resmi JNE adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, namun biasa dikenal dengan nama JNE. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan ekspedisi terbesar di Indonesia.

Ekspedisi muatan adalah seseorang atau perusahaan yang mengurus perkapalan untuk perorangan atau perusahaan untuk memindahkan barang dari pabrik atau produsen ke pasar, pelanggan, atau titik distribusi akhir. Pengurus ekspedisi muatan memiliki kontrak dengan satu atau beberapa pengangkut untuk memindahkan barang.

PT. JNE Cabang Pemalang dalam menjalankan bisnisnya sangat bergantung pada kinerja Sumber Daya Manusia nya. Meskipun pelayanan jasa semuanya dilakukan secara online, namun peran serta manusia sebagai penggerak teknologi tidak dapat dipisahkan dari tugas – tugas yang ada. Masyarakat sebagai pelanggan selalu menuntut kualitas yang optimal dari pelayanan jasa yang diberikan oleh JNE sebagai perusahaan pengiriman barang.

Untuk meneliti lebih lanjut penelitian ini, akan dilakukan prakuesioner mengenai variabel disiplin kerja, yang disebar kepada 30 customer JNE cabang Pemalang. Berikut hasil prakuesioner seperti dibawah ini:

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		5	4	3	2	1			
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Karyawan JNE cabang Pemalang selalu datang tepat waktu	8	9	4	7	2	104	150	69%
2	Bekerja dengan efektif dan efisien sehingga dapat menghemat waktu	5	11	4	10	0	83	150	55%
3	Bekerja sesuai dengan durasi waktu kerja	11	5	7	6	1	109	150	73%
4	Selalu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan	10	11	8	0	1	119	150	79%
5	Bersedia bertanggung jawab jika melakukan perbuatan salah	9	13	2	6	0	110	150	73%
6	Bekerja sesuai dengan prosedur perusahaan	12	6	3	9	0	111	150	74%

Dari hasil prakuesioner pada variabel disiplin kerja, nilai tertinggi ada pada pernyataan “Selalu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan” dengan nilai 79%, hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan JNE cabang Pemalang taat kepada atasan, hal ini bisa dilihat dari karyawan yang selalu bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan, kemudian nilai terendah ada pada item pernyataan

“Bekerja dengan efektif dan efisien sehingga dapat menghemat waktu” dengan nilai 55%, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan JNE cabang Pemalang bekerja kurang efektif dan efisien, hal ini membuat customer antre cukup lama saat hendak menggunakan jasa ekspedisi JNE cabang Pemalang.

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		5	4	3	2	1			
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Pemalang secara berulang	11	7	5	5	2	110	150	73%
2	JNE cabang Pemalang menyediakan tempat packaging (bubble wrap, kotak kayu)	9	14	2	5	0	117	150	78%
3	JNE cabang Pemalang menjadi ekspedisi pengiriman yang paling sering digunakan oleh masyarakat sekitar	3	8	6	10	3	88	150	59%

Dari hasil prakuesioner pada variabel kepuasan pelanggan, nilai tertinggi ada pada pernyataan “JNE cabang Pemalang menyediakan tempat packaging (bubble wrap, kotak kayu)” dengan nilai 78%, hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan tambahan yang diberikan oleh JNE cabang Pemalang dapat mempermudah customer yang hendak membungkus paket yang akan dikirim, kemudian nilai terendah ada pada item pernyataan “JNE cabang Pemalang menjadi ekspedisi pengiriman yang paling sering digunakan oleh masyarakat sekitar” dengan nilai 59%, sehingga dapat diartikan bahwa JNE cabang Pemalang kurang diminati masyarakat sekitar untuk melakukan pengiriman barang, hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor yang membuat masyarakat sekitar memilih menggunakan jasa ekspedisi pengiriman yang lain.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Pemalang”**

## 1.1 Rangkuman Teori Disiplin Kerja

Mangkunegara (2017:129) bahwa disiplin kerja merupakan tindakan dari manajemen untuk melaksanakan standar dalam organisasi. Artinya, disiplin kerja merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh atasan untuk menegakkan peraturan-peraturan yang terdapat dalam organisasi.

### Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2015:25) adalah rasa nyaman konsumen ketika mendapatkan hasil produk yang dipilih berkualitas lebih baik daripada hasil produk yang tidak dipilih dengan kualitas buruk atau lebih buruk..

#### 1.1.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori-teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas yang menjadi dasar pada penelitian ini, maka kerangka pemikiran ini terbentuk dari tolak ukur variabel yang akan diteliti. Terdapat satu variabel independen dalam penelitian ini. Yaitu, variabel disiplin kerja, menurut Hamali (2017:215), bahwa disiplin kerja memiliki dua manfaat, pertama adalah bagi organisasi, yaitu menjamin terpeliharanya kelancaran pelaksanaan tugas dan tata tertib, sehingga akan didapat hasil yang maksimal, kedua adalah untuk pegawai, yaitu akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan timbul semangat dan gairah dalam mengerjakan pekerjaan secara optimal. Dimensi disiplin kerja antara lain (Ruauw, 2015) :

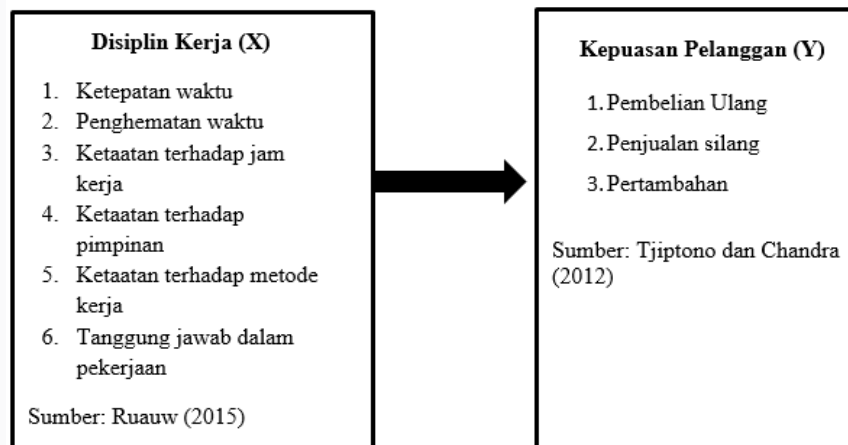
- Penggunaan waktu secara efektif, meliputi Ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas dan Penghematan waktu dalam melaksanakan tugas.
- Ketaatan terhadap peraturan yang telah ditetapkan meliputi Ketaatan terhadap jam kerja, Ketaatan terhadap

- pimpinan, dan Ketaatan terhadap prosedur dan metode kerja.
- c. Tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas meliputi Melakukan pekerjaan sesuai rencana dan Keberanian menerima resiko pekerjaan.

Selanjutnya Menurut Tjiptono dalam Tony Wijaya (2017), pada hakikatnya tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen diarahkan kesatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan yang mengakibatkan kunjungan pelanggan yang berkelanjutan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Sejumlah pakar mendefinisikan kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai akibat dari respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakaiannya.

Richard Oliver dalam Tony Wijaya (2017) mengemukakan arti kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa bentuk keistimewaan tertentu barang atau jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan tertentu. Tingkat kenyamanan juga mencakup pemenuhan kebutuhan yang dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan. Adapun dimensi kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Chandra (2012:57) yaitu: pembelian ulang, penjualan silang, dan pertambahan jumlah pelanggan baru, kepuasan pelanggan memiliki 3 dimensi yaitu :

- Pembelian Ulang; Kepuasan yang diperoleh seorang konsumen, dapat mendorong seseorang untuk melakukan pembelian ulang, menjadi loyal terhadap produk tersebut ataupun loyal terhadap toko tempat dia membeli barang tersebut sehingga konsumen dapat menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain.
- Penjualan Silang; Menjual produk atau layanan tambahan kepada pelanggan yang sudah ada.
- Pertambahan Jumlah Pelanggan; Bertambahnya jumlah pelanggan melalui loyalitas pelanggan dan penyebaran (advertising) dari mulut ke mulut.



### Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:64), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Di katakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H<sub>0</sub> :Tidak terdapat pengaruh signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Pematang
- H<sub>1</sub> :Terdapat pengaruh signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Pematang.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari pengukuran (Sujarweni, 2015a:39).

Penelitian ini bertujuan sebagai penelitian deskriptif. Sebagaimana pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2015:254) yang dimaksud dengan metode deskriptif ialah “Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi”.

## 2.2 Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu purposive sampling. Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono 2018:84). Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga di harapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti tidak mengetahui populasi dari besarnya konsumen JNE cabang Pemalang secara pasti, maka penentuan jumlah besarnya sampel menggunakan rumus Bernoulli, berdasarkan perhitungan, sampel yang didapat sebesar 96,04 orang, tetapi peneliti melakukan pembulatan dan untuk mempermudah itungan maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang merupakan pelanggan JNE Cabang Pemalang menganggap bahwa karyawan JNE Cabang Pemalang memiliki tingkat disiplin kerja yang baik yang ternyata berpengaruh pada kepuasan pelanggan, sementara tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja karyawan JNE Cabang Pemalang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 3.2 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018: 52) mengatakan bahwa suatu kuesioner atau hasil penelitian dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner dan mampu untuk mengungkapkan sesuatu sehingga hasil penelitian tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur oleh peneliti.

TABEL 3. 1  
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	No. Item	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Disiplin Kerja (X)	1	0,432	0,361	Valid
	2	0,650	0,361	Valid
	3	0,662	0,361	Valid
	4	0,485	0,361	Valid
	5	0,639	0,361	Valid
	6	0,637	0,361	Valid
	7	0,385	0,361	Valid
	8	0,479	0,361	Valid
	9	0,534	0,361	Valid
	10	0,617	0,361	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	11	0,544	0,361	Valid
	12	0,431	0,361	Valid
	13	0,771	0,361	Valid
	14	0,719	0,361	Valid
	15	0,436	0,361	Valid
	16	0,398	0,361	Valid

Sumber: Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dikatakan valid karena  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.



### 3.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Ghazali, (2018:45) adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu

Setelah melakukan penghitungan uji reliabilitas, berikut hasil uji reliabilitas variabel kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan yang digabungkan menjadi satu, dapat dilihat pada tabel 3.4:

TABEL 3. 2  
HASIL UJI REALIBILITAS

<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Kesimpulan
0.831	0.600	Reliabel

Sumber: Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 3.4 diatas, dapat diketahui bahwa diperoleh hasil nilai koefisien reliabilitas *cronbach alpha* >0.600, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel dalam penelitian dapat dinyatakan reliabel.

### 3.4 Pengujian Hipotesis

Santosa (2018:12) mengemukakan bahwa hipotesis secara umum merefleksikan masalah dalam penelitian dengan tujuan untuk mendorong seseorang melakukan penelitian dan juga dijelaskan bahwa dalam hipotesis terdapat  $H_0$  dan  $H_a$ . Hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan peran dari Disiplin Kerja (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

$H_a$ : Terdapat pengaruh yang signifikan peran dari Disiplin Kerja (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kriteria pengambilan keputusan pada uji t, yaitu sebagai berikut:

- $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika  $t\text{-hitung} > T\text{-tabel}$  dan signifikansi (pvalue) <0.05. Hal itu mempunyai arti terdapat pengaruh signifikan
- $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika  $t\text{-hitung} < T\text{-tabel}$  dan signifikansi (pvalue) >0.05. Hal itu mempunyai arti bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan.

Dengan T-tabel diketahui dari hasil probabilitas 5% dan  $df = 98$ , maka diperoleh hasil T-tabel sebesar 1,985. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil pengujian hipotesis dengan uji t, sebagai berikut:

TABEL 4. 1  
PENGUJIAN HIPOTESIS (UJI T)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Si g.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,419	3,004		8,343	,000		
	Disiplin Kerja	,337	,115	,282	2,936	,004	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, hasil pengujian hipotesis pada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan, diperoleh hasil T-hitung sebesar 2,936 dengan signifikansi sebesar 0.004, dikarenakan hasil T-hitung > T-tabel ( $2,936 > 1,985$ ) dan signifikansi  $0.004 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan peran dari disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Pemalang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Pemalang", maka diperoleh kesimpulan, sebagai berikut:

1. Variabel disiplin kerja (X) termasuk ke dalam kategori baik dengan presentase sebesar 81,34%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada JNE Cabang Pemalang memiliki disiplin kerja yang baik.
2. Variabel kepuasan pelanggan (Y) termasuk ke dalam kategori baik dengan presentase sebesar 82,57%. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan yang baik pada JNE Cabang Pemalang.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka paneliti memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Perilaku disiplin kerja pada JNE Cabang Pemalang harus tetap ditingkatkan walaupun hasil penelitian memiliki hasil yang baik, karena dengan meningkatkan disiplin kerja karyawan JNE Cabang Pemalang akan lebih meningkatkan kepuasan kepada para pelanggan yang menggunakan jasa JNE.
2. Selain pada disiplin kerja karyawan, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan juga masih memiliki banyak cara lain, salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh para karyawan kepada para pelanggan JNE Cabang Pemalang.

#### Referensi

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Z. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Perijinan Terhadap Citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (Kppt) Kota Palembang (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening)*. *Jurnal EKIBOS*, 96-110.
- Fitrah, Moch Rizki, 2014. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember*, Skripsi pada Universitas Jember.
- Hair, J. F. (2011). *PSL-SEM: Indeed a Silver Bullet*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 139-145.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta: PT. Luxima Metro Media.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan (11ed)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, Kartajaya. 2000. *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Isaac Oladepo, Onigbinde and Abimbola, Odunlami Samuel. *The Influence Of Brand Image And Promotional Mix On Consumer Buying Decision- A Study Of Beverage Consumers In Lagos State, Nigeria*. *British Journal of Marketing Studies*. Vol.3, No.4, pp.97-109, May 2015
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin. 2013. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Edisi Ketigabelas, Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Murdifin, Haming, Mahfud, Nurnajamuddin. 2012, *Manajemen Produksi Modern*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sanusi, A. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.