

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGADAIAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI KOTA MAKASSAR

**Agusdiwana Suarni**

Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia  
[agusdiwana.suarni@unismuh.ac.id](mailto:agusdiwana.suarni@unismuh.ac.id)

**Muhammad Najib Kasim**

Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia  
[najib.kasim@unismuh.ac.id](mailto:najib.kasim@unismuh.ac.id)

**Asna Febriana**

Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### ABSTRAK

*Pegadaian Syariah is a formal financial institution in charge of distributing financing in the form of providing loan money to people in need, based on sharia pawning law, is something that needs to get a positive response. In sharia pawning, the most important thing is to keep away from the practices of usury, speculation and Gharar, which result in injustice and injustice to the community and customers. The purpose of this study is a type of quantitative research with the aim of knowing the effect of the quality of sharia pawnshop services on customer loyalty in the city of Makassar. This sample was taken from the customers of Pawnshop Syariah Central Makassar as many as 69 respondents. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires distributed and associated with the problem under study. The research instrument used in this study used the Likert scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the application of the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 26. Based on the partial calculation results, the service quality variable is not significant to the customer loyalty variable, which is indicated by the value of 0.885 which is greater than 0.05 with the T test value showing 0.146. This means that the service quality variable has a positive but not significant effect on customer loyalty at Pegadaian Syariah Makassar City. The service at the Makassar Central Sharia Pawnshop is quite satisfactory even though it does not really affect customer loyalty, but is influenced by other variables.*

**Keywords:** Customer, Pegadaian Syariah, Makassar City

### PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan syariah saat ini mengalami kemajuan yang sangat luar biasa. Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga yang menjadi perantara keuangan dan jasa ekonomi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan. Pada perkembangannya sistem berbasis syariah yang mengedepankan nilai-nilai islam dikembangkan sebagai upaya



untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang tidak bisa diatasi dengan sistem bunga. Adanya regulasi dan kebijakan pemerintahan yang mendukung perbankan syariah, menimbulkan banyak investor untuk berinvestasi di sektor ini (Meiyanto 2012). Selain itu, bank konvensional juga banyak yang membuat unit syariahnya, hal ini menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat, dimana pada saat ini persaingan tidak lagi hanya pada produk melainkan kualitas pelayanannya.

Seiring dengan berkembangnya kegiatan ekonomi, kebutuhan manusia pun semakin berkembang, seperti kebutuhan pendanaan, untuk memenuhi kebutuhan hidup pun semakin meningkat. Kebutuhan pendanaan tersebut sebagian besar dapat dipenuhi melalui kegiatan pinjam meminjam yang dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum dengan suatu lembaga, baik lembaga informal maupun lembaga formal salah satunya adalah pegadaian syariah sebagai lembaga keuangan non bank (Anditin 2019).

Sekarang ini semakin banyak perusahaan perbankan syariah ataupun non bank yang bermunculan. Lembaga keuangan non syariah yang beroperasi secara khusus juga semakin bertambah. Hal ini menunjukkan bahwa persaingan semakin ketat dalam industry yang sama. Banyaknya bermunculan pesaing baru menjadi ancaman bagi perusahaan, sehingga mendorong manajemen mereka berpikir keras untuk menyusun cara yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas perusahaan. Meningkatkan kualitas perusahaan adalah hal yang paling penting untuk meningkatkan kepercayaan customer (Winanto, Roekminiati 2017).

Perkembangan produk-produk berbasis islam kian marak di Indonesia, salah satunya pegadaian syariah. Masyarakat mulai banyak yang menggunakan jasa pegadaian syariah sebagai salah satu pilihan ketika membutuhkan uang dengan cepat. Usaha pegadaian syariah terutama adalah produk gadai pada masyarakat dengan proses yang sederhana, cepat, diberikan kepada setiap orang tanpa memandang untuk kegiatan produksi atau untuk konsumsi pribadi, dan prosedurnya pun sangat sederhana. Prosedur untuk memperoleh kredit gadai syariah sangat sederhana, masyarakat hanya menunjukkan bukti identitas diri dan barang bergerak sebagai jaminan, uang pinjaman dapat diperoleh dalam waktu yang tidak relative lama (Purnamasari, S 2018).

Meskipun pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan yang dibentuk pemerintah, akan tetapi seringkali dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Nasabah yang memakai jasa gadai bahkan lebih banyak dipakai oleh kalangan menengah kebawah. Permasalahan yang terjadi sampai saat ini adalah kesan pada masyarakat bahwa seseorang yang meminjam uang dengan menggadaikan barang di pegadaian adalah aib dan seolah kehidupan



orang tersebut sudah sangat menderita. Hal ini menjadi salah satu penyebab masyarakat malu menggunakan jasa pegadaian.

Pegadaian syariah sebagai lembaga keuangan formal yang bertugas menyalurkan pembiayaan yang berbentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, berdasarkan hukum gadai syariah merupakan suatu hal yang perlu mendapat sambutan positif. Dalam gadai syariah yang terpenting adalah menjauhkan dari praktik-praktik riba, spekulasi maupun gharar, yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kezaliman pada masyarakat dan nasabah.

Gadai dalam bahasa Arab disebut *Rahn*, yaitu jaminan hutang, gadai, seperti juga dinamai *Al-Hasbu* yang artinya penahanan (Sudarsono, 2005). Sedangkan dalam syara' artinya akad yang objeknya menahan harga terhadap suatu hak yang mungkin diperoleh bayaran yang sempurna darinya (Suhendi 2002). *Ar-Rahn* adalah menahan salah satu harta milik orang yang meminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis (Pramudya 2019). Secara sederhana, *Rahn* adalah semacam jaminan uang atau gadai.

Pegadaian syariah juga mengeluarkan produk baru yang disebut dengan *Ar-Rum* BPKB. Produk *Ar-Rum* BPKB ini merupakan produk kedua dari Pegadaian Syariah setelah Gadai Syariah. Pada produk *Ar-Rum* BPKB perhitungan biaya pengelolaan (*Mu'nah*) yaitu  $0,7\% \times$  Taksiran (Pramudya 2019). Produk *Ar-Rum* BPKB bertujuan untuk mengembangkan usaha mikro kecil dan menengah dengan berbagai keunggulan, dimana permasalahan utama yang dihadapi oleh usaha mikro kecil dan menengah untuk menjalankan bisnisnya yaitu tidak adanya modal yang memadai. Dengan adanya produk *Ar-Rum* BPKB tersebut menjadikan sumber modal bagi pelaku UMKM. Dengan adanya kualitas produk yang baik inilah yang akan membuat para konsumen puas dan percaya.

Dalam proses transaksi dan yang lain sebagainya, pegadaian syariah juga harus memperhatikan kualitas pelayanannya demi memenuhi kepuasan nasabahnya. Pegadaian harus bisa dan mampu secara profesional menarik nasabah dengan mutu pelayanan yang memuaskan (Sari, Suryaningsih 2020). Jumlah nasabah yang banyak dengan sikap dan sifat yang berbeda serta tingkat pendidikan yang bervariasi menyebabkan kesulitan dalam upaya mewujudkan suatu system pelayanan yang memuaskan nasabah. Jika tidak ada perbaikan dalam pelayanan jasa gadai itu sendiri akibatnya akan membuat nasabah akan lari ke pesaing pegadaian yang lebih baik dalam melayani pelanggannya atau ke lembaga keuangan non bank



yang lain seperti toko emas maupun gadai gelap. Itu akan menyebabkan menurunnya omzet perusahaan dan ini adalah awal kehancuran perusahaan.

Perusahaan harus bertindak cepat dalam merespon semua keluhan yang disampaikan oleh pelanggan untuk menciptakan kualitas layanan yang maksimal (Dewi, 2016). Mutu atau kualitas perusahaan bergantung pada berbagai hal, salah satunya adalah mutu produk. Selain itu, ada mutu pelayanan yang tidak kalah penting. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu merupakan salah satu kunci keberhasilan untuk memuaskan pelanggan dalam berbagai usaha yang bersifat jasa (Muheramtuhadi 2019). Citra perusahaan juga dapat dilihat dari loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan akan memberikan nilai positif terhadap perusahaan yang dapat menciptakan loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah merupakan keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama perusahaan jasa. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dari pelanggan untuk menggunakan kembali produk atau jasa dan tidak akan berpindah ke perusahaan lain (Oliver 1999). Pelanggan yang loyal akan selalu melakukan pembelian berulang dikemudian hari (Pollar & Lang 2015). Secara tidak langsung hal tersebut dapat meningkatkan daya saing dari sebuah perusahaan.

Perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional sendiri hanya berbeda dalam pembiayaannya. Pegadaian konvensional memberikan bunga sebagai pembiayaan atas manfaat yang digadaikan, sedangkan pegadaian syariah menggunakan pembiayaan bersifat ijarah. Dari dalil profesi sewa menyewa ini sudah tertulis dalam Al-Qur'an dan Hadis sehingga bagi masyarakat Muslim tidak perlu lagi khawatir atas kehalalannya apabila ingin menggadaikan barang. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Pegadaian Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar. Apa saja strategi yang dilakukan pegadaian syariah untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam rangka menciptakan kepuasan nasabah dan mendapatkan loyalitas nasabah.

## **METODE PENELITIAN**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam hal ini peneliti membagikan kuisioner kepada nasabah pegadaian syariah untuk memperoleh data. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari jurnal atau buku yang membahas tentang kualitas pelayanan dan tentang pegadaian syariah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* yaitu teknik



pengambilan sampel yang menggunakan kaidah peluang dalam proses penentuan sampel. Berdasarkan teknik pengambilan sampel yang dijelaskan, peneliti mengambil sampel dari seluruh populasi yaitu 84 nasabah di Pegadaian Syariah kota Makassar.

Tabel 1. Populasi Nasabah Pegadaian Syariah Kota Makassar

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Nasabah
1.	Laki-laki	35
2.	Perempuan	49
<b>Total</b>		<b>84</b>

Sumber: Data diolah

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e<sup>2</sup> = Error

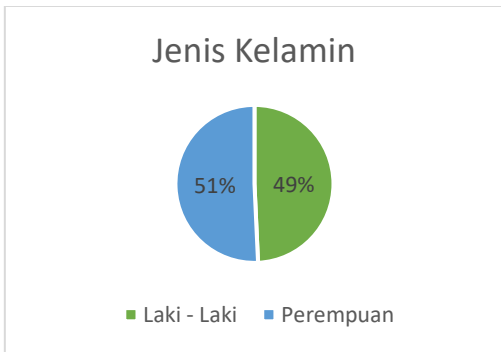
$$n = \frac{84}{1 + 84(0,05)^2} = 69 \text{ orang}$$

Rumus diatas menghasilkan sampel sebesar 69 orang dengan tingkat error 5%.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data diolah

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 34 orang dengan persentase 49%, dan jenis kelamin perempuan sebanyak



35 dengan persentase 51%. Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan SPSS IBM Statistic, diperoleh hasil sebagai berikut. Berdasarkan tabel hasil uji validitas menunjukkan bahwa pernyataan pada variable X memiliki  $r$  hitung  $> 0,200$ , sehingga data pada keseluruhan butir pada variable X adalah valid. Instrument kuesioner ini dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbatch's Alpha	Nilai Batas	Status
Pengaruh Kualitas Layanan Pegadaian Syariah	0,870	0,69	Reabilitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil uji reabilitas pada tabel diatas, variabel pengaruh kualitas layanan pegadaian syariah menghasilkan nilai Cronbatch's Alpha sebesar 0,870, sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument tersebut reliabel karena memiliki nilai cronbatch's Alpha  $> 0,60$  sebagai standar nilai reliabel dalam suatu angket penelitian. Berdasarkan hasil uji signifikan, uji simultan yakni uji signifikan pengaruh kualitas layanan pegadaian syariah, diperoleh hasil  $p$ value = 0,885 lebih besar dari nilai standar probilitas yakni 0,05 dengan nilai  $t$  menunjukkan 0,146 lebih kecil dari nilai  $t$  table yakni sebesar 1.670. Hal tersebut menunjukkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Berdasarkan uji simultan (uji F) diperoleh F hitung = 0,021 yaitu nilai F hitung lebih kecil dari nilai F table = 3.984 dengan nilai signifikan sebesar 0,885 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan keputusan dalam uji F disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil uji persamaan regresi, maka diperoleh nilai  $r$  sebesar 0,018 dan bernilai positif, dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan  $R$  dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 1,5% ( $0,015 \times 100\%$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel X tidak begitu berpengaruh terhadap variabel terkait yakni Y.

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial adalah variabel kualitas layanan tidak signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai 0,885 lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $t$  test menunjukkan 0,146. Artinya variabel kualitas layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah



Sentral Makassar. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan Pegadaian Syariah kota Makassar terhadap loyalitas nasabah. Teknik analisis data penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah analisis deskriptif dengan perhitungan menggunakan skor dalam norma pengkategorian.

Dari analisis yang telah mengumpulkan 69 orang responden nasabah Pegadaian Syariah Sentral Makassar dan mengisi kuesioner yang dibagikan oleh peneliti, maka peneliti mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa pelayanan pada Pegadaian Syariah Sentral Makassar cukup memuaskan walaupun hal itu tidak terlalu berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, akan tetapi dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Masadah, Asngadi, dan Cuk Triono Singgih tahun 2020 yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah di Kabupaten Jombang yang Dimediasi Variabel Kepuasan, yang menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Nasabah yang sudah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari bank Syariah akan merasa loyal terhadap bank syariah. Dan penelitian yang dilakukan oleh Anjar Arista Sari dan Sri Abidah Suryaningsih tahun 2020 yang berjudul Pengaruh Promosi Islami dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas Studi Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Gresik, yang menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Hasil penelitian ini diperkuat kembali dengan teori Zeithmal, Berry, dan Pasuruman dalam Karsono mengungkapkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dipersepsikan, maka semakin meningkatnya kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi nasabah yang merasakan pelayanan yang diberikan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial adalah variabel kualitas layanan tidak signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai 0,885 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t test menunjukkan 0,146. Artinya variabel kualitas layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Sentral Makassar. Pelayanan pada Pegadaian Syariah Sentral Makassar cukup memuaskan



walaupun hal itu tidak terlalu berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, akan tetapi dipengaruhi oleh variabel yang lain. Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat oleh peneliti, maka saran yang dapat diajukan adalah Kepada Dewan Komisaris Pegadaian Syariah sebaiknya melakukan peningkatan pengawasan aktif kepada unit cabang terutama pada aspek pelayanan sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepada Manajer Cabang Pegadaian Syariah Sentral Makassar dari sisi pelayanan cukup memuaskan, dan kiranya untuk lebih meningkatkan pelayanan agar nasabah lebih puas untuk menggunakan jasa pegadaian syariah.

## REFERENSI

- Al-Quran dan terjemahannya. (QS. Al-Isra/17 : 84, QS. An-Naba/78 : 11, QS. Al-Anfal/8 : 27, QS. At-Taubah/9 : 105, QS. Al-Baqarah : 267).
- Anditin, H. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Batusangkar.*” (Batusangkar 2019)
- Dewi, S. 2016. Komparasi 5 Metode Algoritme Klasifikasi Data Minig Pada Prediksi Keberhasilan Pemasaran Produk Layanan Perbankan. *Techno Nusa Mandiri*, 5(3).
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Martin, D., dan Hamali, A.Y. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Adidaya Digital Printing Bandung. Jurnal Of Management*, Vol. 3. No. 1.
- Masadah., Asngadi., dan Singgih., C.T. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variable Kepuasan.* *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, Vol.3. No.2.
- Meiyanto, T. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.*” Surakarta, 2012
- Muheramtuhadi, S. 2019. *PATH Analysis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pegdaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta.* *Jurnal At-Taqaddum*, Vol.11 No.2.
- Nurhadi. 2018, *Konsep Pelayanan Perpektif Ekonomi Syariah.* *Jurnal Ekonomi dan Bisnis.* Vol.2. No.2.



- Nisazizah, B., dan Sudaryanto, B. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah*. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 7. No. 4.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty?. *Journal Of Marketing*, 63, 33-44.
- Pohan, S.H., S.E.SY., M.E. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Dalam Menjaga Kelangsungan Usaha Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Manajemen Tools*. Vol.11 No.1.
- Porral, C. C., & Lang, M. F. (2015). Private labels, The Role of Manufacture identifications, brand loyalty and image on purchase intention,. *British Food Journal*, 117/2, 506-522. Doi: 10.1108/BFJ-06-2014-0216.
- Pramudya, F.N. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah*. (Lampung 2019)
- Purnamasari, S. 2018. *Strategi Pemasaran Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Penjualan Jasa Produk*. *Jurnal Studi Ekonomi*. Vol.9 No.1.
- Putri, Y.L. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pellanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Of Management*. Vol.3 No.1.
- Saputri, D.A., dan Dewi, R.K. 2020. *Pengaruh Pendapatan Terhadap Pembiayaan Gadai (Rahn) Pada Pegadaian Syariah Way Halim 2016-2018*. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi Unsurya*. Vol. 5. No. 2.
- Sari, A.A., dan Suryaningsih S.A. 2020. *Pengaruh Promosi Islam dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas Studi Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Gresik*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3. No. 2.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudarsono, Hery. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, Ekonosia: Yogyakarta.
- Suharyono. 2020, *Strategi Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*. *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu*. Vol.3. No.1.
- Suhendi, Hendi. (2002). *Fiqh Muamalah: Membahas Ekonomi Islam*, Cet: Pertama, PT Raja Grafindo: Yogyakarta.
- Surepno. 2018, *Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syarih*. *Jurnal Of Sharia Economic Law*. Vol.1. No.2.



---

Winanto, N.S., Roekminiati. S. 2017. *Hubungan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Pegadaian Syariah (PERSERO)*. Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi. Vol.1. No.1.

Yamit, Zulian (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonosia: Yogyakarta.

