

Pengaruh kualitas pelayanan dan citra toko terhadap kepuasan pelanggan pada hoka fried chicken cerme

Ayusi Fatimah Az-Zahro¹, Kholisudin², Nur Ain³
STAI Al-Azhar Menganti Gresik, Indonesia
fatimahzahrah0501@gmail.com
Kholishudinmuhammad@gmail.com
nurainichymt@gmail.com

Abstract: This study aims to analyze the effect of service quality and store image on customer satisfaction at Hoka fried chicken Cerme. This type of research can be categorized as descriptive quantitative research and statistical analysis. Methods of data collection using questionnaires and documentation. in taking the sample using the non-possible sampling method with purposive sampling technique, the sample preparation uses the slovin formula with a total sample of 80 respondents. The population in this study were customers at Hoka Fried Chicken in Cerme. The data were then processed using descriptive statistical methods, which included validity and reliability instrument tests, classical assumption tests for normality, multicollinearity, heterocodesity, multiple linear regression tests, T tests, F tests, R² tests. The results of this study indicate that there is a positive influence of service quality and store image on customer satisfaction at hoka fried chicken at Cerme. The magnitude of the influence is indicated by the coefficient of determination of 0.401. This study reinforces the results of existing research that service quality and store image have a positive impact on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Store Image, Customer Satisfaction

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra toko terhadap kepuasan pelanggan pada Hoka fried chicken Cerme. Jenis penelitian ini dapat dikategorikan penelitian kuantitatif deskriptif dan analisis menggunakan statistic. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. dalam pengambilan sampelnya menggunakan metode non-porbability sampling dengan teknik purposive sampling, Penyusunan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel 80 responden. Populasi dalam penelitian adalah pelanggan pada hoka Fried chicken di Cerme. Data kemudian diproses menggunakan metode statistik deskriptif, yang meliputi uji instrumen validitas dan reabilitas, Uji asumsi klasik normalitas, multikolinieritas, heterokodesitas Uji regresi linier berganda, Uji T, Uji F, Uji R². Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan citra toko terhadap kepuasan pelanggan pada hoka fried chicken di Cerme. Besaran pengaruh tersebut ditunjukkan nilai koefisien determinasi sejumlah 0,401. Penelitian ini

memperkuat hasil penelitian yang telah ada bahwa kualitas pelayanan dan citra toko memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Toko, Kepuasan Pelanggan

Pendahuluan

Di era saat ini mudah sekali menemukan rumah makan yang menyajikan berbagai macam menu untuk menarik pelanggan atau konsumen. Akibatnya, persaingan antar penjual semakin sengit. Satu hal yang dilakukan penjual diluar menu yang ada adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Arianto kualitas pelayanan dapat diartikan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. (Indra Wahyu Dianto, 2013)

Citra merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan pesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra toko adalah gabungan dari dimensi-dimensi yang dirasakan oleh konsumen dari sebuah toko yang merupakan gambaran keseluruhan yg lebih dari sekedar penjumlahan perbagian dimana masing-masing bagian berinteraksi satu sama lain dalam pikiran konsumen. (Christina Whidya Utami, 2010)

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting agar pelanggan tetap membeli di satu restoran dan tidak memilih yang lain. Kepuasan adalah evaluasi pilihan yang di sebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang jasa. (Bahrudin & Zuhro, 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Aria Mulyapradana menunjukkan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. (Mulyapradana dkk., 2020)

Penelitian yang dilakukan oleh K.G. Darmawan membuktikan bahwa kualitas pelayanan, Harga dan citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (Darmawan dkk., 2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Chalsy Chrissanda membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.(Chrissanda, 2020)

Metode

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Disebut metode kuantitatif deskriptif karena jenis penelitian yang menggunakan angka- angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terukur. (Sinambela, 2021) Penelitian ini juga disebut penelitian kuantitatif, karena mulai dari kegiatan perolehan data, penganalisan data, dan hasil penyajian berupa data penelitian kuantitatif ini menggunakan bantuan program SPSS for windows 25. Metode Analisis data yaitu uji instrumen (validitas dan reabilitas) Uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, heterokodesitas), Analisis regresi linier berganda, uji t, uji f dan uji R². (sugiyono, 2015)

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Hoka Fried Chicken Cerme. Sampel penelitian berjumlah 80 responden. Karakteristik responden berguna untuk mneguraikan deskripsi identitas responden. Salah satu tujuan dengan karakteristik responden adalah memberikan gambaran objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini kemudian di kelompokkan menurut jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan intenitas belanja perbulan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti yang dijelaskan berikut ini.

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-laki	35	43,7

2.	Perempuan	45	56,3
JUMLAH	80		100,0

Sumber: data primer yang diolah Juli 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, sebagian besar konsumen yang berbelanja di Hoka fried chicken Cerme berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 45 (56,3) responden, dan sisanya berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 35 (43,7) responden. Responden perempuan lebih banyak dari laki-laki, hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dalam hal berbelanja.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah	Prosentase
1.	17 tahun	20	3,8
2.	20-30 tahun	35	46,3
3.	40 tahun	25	33,8
JUMLAH	80		100,0

Sumber: data primer yang diolah Juli 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 80 responden, mayoritas konsumen yang berbelanja di Hoka fried chicken Cerme berada pada kategori usia 20 – 30 tahun yakni sebanyak 35 (46,3) responden, untuk kategori 40 tahun yakni sebanyak 25 (33,8) responden. Dan untuk kategori 17 tahun yakni sebanyak 20 (3,8) Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa konsumen yang berbelanja di Hoka fried chicken Cerme didominasi oleh orang dewasa.

Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat uji ukur terhadap suatu instrumen untuk menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) terhadap suatu konsep yang diteliti. (Ade Wahyuni Azhar, 2021) Dalam penelitian ini validitas dan indikator analisis dengan menggunakan df (degree of freedom) dengan rumus $df = n-2$, dimana n adalah jumlah sampel. Jadi df yang digunakan adalah $80-2= 78$ dengan alpha sebesar 5% maka hasil nilai r tabel 0,220. Dan r tabel untuk jumlah responden 80 adalah 0,220. Berdasarkan

hasil dari uji validitas konstruk dapat disimpulkan dari 17 item pertanyaan yang diuji cobakan keseluruhan item memiliki nilai r hitung $> r$ tabel yang artinya nilai item dinyatakan valid dengan nilai signifikansi 0,05.

Uji Reabilitas

Reliabilitas untuk menunjukan sejauh mana hasil pengukuran alat/tools handal sehingga dapat dipercaya atau diterima. (Muhammad Yusuf & Lukman Daris, 2019) Metode yang digunakan yakni metode Cronbach Alpha untuk menentukan reliabel sebuah item. Hasil pengujian menunjukkan instrument Kualitas Pelayanan, Citra Toko, Kepuasan pelanggan ketiganya menunjukkan hasil reliabel sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3
Uji reabilitas

NO.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i> yang disarankan	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0.785	0.60	<i>Reliable</i>
2.	Citra Toko	0.753	0.60	<i>Reliable</i>
3.	Kepuasan Pelanggan	0.747	0.60	<i>Reliable</i>

Sumber : Data diolah, Juli 2023

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. (Hidayat, 2013) Berdasarkan hasil pengujian diatas menggunakan one-sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan pendekatan test statistic Asymp.sig. (2-tailed) masing-masing data memiliki nilai lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) yang artinya data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 4
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.27203072
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.047
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah, Juli 2023. IBM SPSS Statistik 25

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel- variabel tidak orthogonal. berdasarkan dari tabel dapat dilihat dari Collinearity Statistic VIF (Variabel Inflation Factofy) Variabel kualitas pelayanan sebesar 1.000 variabel citra toko sebesar 1.000 maka tidak ada terjadinya multikolinieritas $VIF < 10$.

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	34.200	4.696		7.283	.000		
kualitas pelayanan	.162	.050	.345	3.236	.002	1.000	1.000
citra toko	-.046	.084	-.059	2.549	.585	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data cross section dari pada timeseries. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data time series bebas dari heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Pada variabel Citra Toko sebesar 0.73 dan variabel Kualitas Pelsyanan sebesar 0.637. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Tabel 6
Uji Hasil Heterokodesitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-2.134	2.655		-.804	.424	
citra toko	.086	.047	.203	1.819	.073	
kualitas pelayanan	.013	.028	.053	.474	.637	

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data diolah, Juli 2023. IBM SPSS Statistik 25

Uji Statistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (mean), tertinggi (maximum), terendah (minimum), dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu Kualitas pelayanan(X1), Citra toko(X2), Kepuasan Pelanggan(Y). mengenai hasil uji statistik deskriptif penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 7
Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kualitas pelayanan	80	55	84	72.37	5.176
citra toko	80	30	40	34.84	3.087
kepuasan pelanggan	80	40	50	44.31	2.427
Valid N (listwise)	80				

Sumber : Data diolah, Juli 2023. IBM SPSS Statistik 25

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat diperoleh adalah:

a. Kualitas pelayanan

Dari tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa nilai (minimum) 30 sedangkan (maximum) 40, nilai rata-rata kualitas pelayanan yang setiap bulannya sebesar, dan standart deviasi kualitas pelayanan sebesar 5.176.

b. Citra Toko

Dari tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa nilai (minimum) 55 sedangkan (maximum) 84, nilai rata-rata kualitas pelayanan yang setiap bulannya sebesar 7237, dan standart deviasi kualitas pelayanan sebesar 3.087.

c. Kepuasan Pelanggan

Dari tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa nilai (minimum) 40 sedangkan (maximum) 50, nilai rata-rata kualitas pelayanan yang setiap bulannya sebesar 4431, dan standart deviasi kualitas pelayanan sebesar 2.427.

Uji Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari: Kualitas pelayanan (X1) dan citra toko (X2) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan.

Tabel 8

Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.200	4.696		7.283	.000
	kualitas pelayanan	.162	.050	.345	3.236	.002
	citra toko	-.046	.084	-.059	2.549	.585

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

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

$$\text{kepuasan Pelanggan} = 34.200 + .162 X_1 - .046 X_2 + e$$

Persamaan Regresi Sebagai berikut:

- a. Nilai Constanta sebesar 34200 menyatakan apabila variabel kualitas pelayanan memiliki nilai yang sama dengan nol (0), maka Variabel kualitas pelayanan dan citra toko memiliki nilai sebesar 34200.
- b. Nilai koefisien Kepuasan pelanggan dan Citra Toko sebesar 162 dan bernilai positif jika nilai kepuasan pelanggan naik 1 satuan maka nilai kepuasan pelanggan naik pula sebesar 162.

- c. Nilai koefisien kepuasan pelanggan – citra toko sebesar -046 dan bernilai negatif jika nilai kepuasan pelanggan naik 1 satuan maka nilai kualitas pelayanan -046 dan sebaliknya.

Uji T

Tabel 9
Hasil Uji T

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	34.200	4.696		7.283	.000
	kualitas pelayanan	.162	.050	.345	3.236	.002
	citra toko	-.046	.084	-.059	2.549	.585

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

sumber: Data di olah 2023, IBM SPSS Statistik 25

1. Pengujian hipotesis (H1) Kualitas Pelayanan.

jika nilai signifikansi Uji t sebesar $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Menurut tabel 3.1 nilai Sig Uji T $0.000 < 0.05$ dan nilai $t \text{ hitung}$ sebesar $3.236 > t \text{ tabel}$ sebesar 1.991, Maka dinyatakan H_0 ditolak H_1 di terima oleh karena itu, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Pengujian Hipotesis (H2) Citra toko

jika nilai signifikansi Uji t sebesar $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Menurut tabel 9 nilai Sig Uji T $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung sebesar $2.549 > t$ tabel sebesar 1.991, Maka dinyatakan H_0 ditolak H_2 di terima oleh karena itu, Citra Toko berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji F

berdasarkan Tabel 3,14 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi Uji f sebesar $0.006 < 0,005$, maka H_0 ditolak dan H_3 di terima, artinya semua variabel independent Kualitas pelayanan dan citra toko memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependent Kepuasan Pelanggan.

Tabel 10

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.380	2	28.690	5.417	.006 ^b
	Residual	407.808	77	5.296		
	Total	465.188	79			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), citra toko, kualitas pelayanan

sumber: Data di olah 2023, IBM SPSS Statistik 25

Uji R²

hasil analisis variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa nilai adjust R Square sebesar 0.401. hal ini seluruh variabel bebas kualitas pelayanan, citra toko mempunyai kontribusi bersama-sama sebesar 0.401 terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan.

Tabel 11

Hasil Uji R2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.351 ^a	.423	.401	2.301

a. Predictors: (Constant), citra toko, kualitas pelayanan

sumber: Data di olah 2023, IBM SPSS Statistik 25

Kesimpulan

berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1. Kualitas Pelayanan Perusahaan Hoka Fired Chicken Di Desa Cerme Termasuk dalam kategory tinggi. Hal tersebut dibuktikan dalam hasil analisis deskriptif, dengan presentase sebesar 5.175% yang artinya bahwa kualitas pelayanan tersebut baik dan memenuhi harapan pelanggan.
2. Citra Toko Hoka fried chicken di Desa Cerme termasuk dalam kategori sedang Hal tersebut dibuktikan dalam hasil analisis deskriptif , dengan presentase sebesar 3.236% yang artinya bahwa citra toko Hoka fried chicken Cerme mempunyai citra yang baik.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh kualitas pelayanan dan citra toko terhadap kepuasan pelanggan di Hoka fried chicken Nilai Constanta sebesar 34200 menyatakan apabila variabel kualitas pelayanan memiliki nilai yang sama dengan nol (0), maka Variabel kualitas pelayanan dan citra toko memiliki nilai sebesar 34200. berdasarkan hasil uji t hitung kualitas pelayanan sebesar $3.236 > 1.991$ dan nilai Sig yaitu $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa terdapat pengaruh Kualitas pelayanan (X_1) terhadap (Y) , berdasarkan hasil uji t hitung citra toko sebesar $2.549 < 1.991$ dan nilai Sig $0.000 < 1.991$ maka H_0 diterima H_2 ditolak maka dinyatakan citra toko tidak berpengaruh positif terhadap (Y).

4. Koefisien determinasi R^2 menunjukkan bahwa variabel bebas yang diteliti jumlahnya sebesar 0.123. nilai ini mengandung arti bahwa kualitas pelayanan dan citra toko mempunyai kontribusi bersama-sama.

Referensi

- Ade Wahyuni Azhar. Menulis Laporan Penelitian bagi Peneliti Pemula. Sumatera: Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Arianto, Nurmin. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG DALAM MENGGUNAKAN JASA HOTEL RIZEN KEDATON BOGOR." Jurnal Pemasaran Kompetitif 1, no. 2 (6 Januari 2018). <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>.
- Bahrudin, Muhammad, dan Siti Zuhro. "PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN." BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam 3, no. 1 (16 Agustus 2016): 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>.
- Chrissanda, Chalsy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen." JURNAL WIDYA GANECWARA 10, no. 4 (26 November 2020). <https://doi.org/10.36728/jwg.v10i4.1217>.
- Christina Whidya Utami. Manajemen Ritel Strategi dan implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat, 2010.
- Darmawan, Komang Gading, Ni Nyoman Yulianthini, dan A.A Ngurah Yudha Martin Mahardikha. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN." Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis 2, no. 1 (6 Juli 2020): 74. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26202>.
- Hidayat, Anwar. "Uji F dan Uji T." Uji Statistik (blog), 22 Januari 2013. <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html>.
- Imam Ghazali. Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Indra Wahyu Dianto. "Yogyakarta, 20 Februari 2013." Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2013. prints.uny.ac.id/16730/1/SKRIPSI_Indra%20Wahyu%20Dianto_09408145008.pdf.
- M. Burhan Bungin. Metodologi penelitian kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya. Jakarta: kencana, 2010.
- Muhammad Yusuf, dan Lukman Daris. Analisis Data Penelitian: Teori & Aplikasi dalam Bidang Perikanan. Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2019.
- Mulyapradana, Aria, Ary Anjarini, dan Harnoto Harnoto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal." Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah) 3 (1 Januari 2020): 26-38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>.

Sinambela. Metodologi Penelitian Kuantitatif: teoritik dan Praktik. Jakarta: Rajawali Pers, 2021.

Sutisna. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.