

ANALISIS PERMINTAAN TERHADAP JASA PENGIRIMAN PADA PT.TIKI
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) TUJUAN PEKANBARU-JAKARTA DI
KOTA PEKANBARU

Oleh: Marlina Parhusip

Dibawah bimbingan:Drs.Tri Sukirno Putro,M.Si dan Deny Setiawan,SE,M.Ec

ABSTRAKSI

Jasa pengiriman adalah salah satu usaha yang berkembang saat ini, hal ini ditandai dengan banyaknya usaha sejenis yang memperebutkan pasar jasa pengiriman. Banyaknya bisnis online mengakibatkan permintaan terhadap jasa pengiriman juga meningkat. Hal ini dikarenakan dalam proses agar barang sampai ketangan pembeli menggunakan jasa pengiriman.

Salah satu diantara banyaknya jasa pengiriman yang ada adalah PT.JNE. Penelitian ini dilakukan pada PT. JNE Pekanbaru. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh harga, pendapatan perkapita, dan jumlah penduduk terhadap permintaan jasa pengiriman barang pada PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta.

Model analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dan data yang digunakan adalah primer dan data sekunder. Adapaun hasil penelitian yang diperoleh dari uji F adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($35,384 > 19,2$) yang artinya harga, pendapatan perkapita, dan jumlah penduduk berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman JNE. Hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) adalah 0,982. Artinya adalah harga pendapatan perkapita dan jumlah penduduk mempengaruhi permintaan jasa pengiriman sebesar 98,2%.

Kata kunci: Jasa, Permintaan, Harga

ABSTRACT

Shipping service is one of the thriving business today, it is characterized by the number of similar businesses for market delivery services. Many online businesses resulting the demand for shipping services is also increasing. This is because in the process of having the goods to the hands of the buyers use shipping services.

One of the many available delivery services are PT.JNE. This research was conducted at PT. JNE Pekanbaru. The research objective was to determine the effect of the price, income per capita, and population of the freight demand in PT.JNE destination Pekanbaru-Jakarta.

Model analysis of the data used in this study is a multiple linear regression and data used are primary and secondary data. The research results obtained from Ftest is $F_{count} > F_{table}$ ($35.384 > 19.2$), which means the price, income per capita, and population significantly affect the demand for shipping services JNE. The results of the calculation of the coefficient of determination (R^2) was 0.982. It means the price income per capita and population affect the demand for shipping services at 98.2%.

Keywords: Service, Demand, Price

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG MASALAH

Pertumbuhan ekonomi ditandai dengan semakin banyaknya usaha-usaha yang berkembang. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pengiriman barang dan kurir.

Memasuki era globalisasi ekonomi sekarang ini, organisasi usaha yang bergerak dalam bidang komunikasi dan jasa pengiriman barang diharapkan mampu menghadapi tantangan persaingan yang semakin ketat, perkembangan teknologi yang canggih, tuntutan mutu produk dan mutu pelayanan yang baik. Untuk menunjang kelancaran dan kelangsungan hidup suatu organisasi usaha atau industri terutama yang berhubungan dengan masyarakat, maka tidak terlepas dari adanya fasilitas jasa komunikasi dan jasa pengiriman.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengiriman barang/dokumen menyebabkan persaingan bisnis yang dihadapi perusahaan pengiriman barang saat ini sangat ketat. Apalagi dengan munculnya usaha sejenis yang berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Persaingan bisnis dalam bidang jasa kurir (pengiriman) terus berkembang seiring dengan permintaannya yang semakin meningkat.

Pekanbaru merupakan daerah yang berkembang dengan cukup pesat, sehingga banyak usaha-usaha yang tumbuh dan berkembang yang mendukung pertumbuhan ekonomi. Usaha yang bergerak dalam bidang jasa termasuk jasa pengiriman barang tumbuh dan berkembang di Pekanbaru. Hal ini ditandai dengan banyaknya usaha pengiriman barang yang ada, yang memudahkan masyarakat dalam hal mengirim barang.

Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat. Berdasarkan kenyataan tersebut, saat ini terdapat banyak perusahaan jasa pengiriman barang baik milik pemerintah maupun milik swasta. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang milik swasta adalah PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang selanjutnya disebut JNE. JNE merupakan perusahaan di bidang kurir ekspres dan logistik.

Makin banyaknya orang bertransaksi secara online saat ini mulai membuat paradigma baru dalam kehidupan masyarakat. Orang-orang akan semakin mudah berbelanja walaupun penjual dan pembeli tidak saling bertemu secara fisik, tempat merekapun sangat berjauhan. Itulah sebabnya jasa pengiriman barang semakin di butuhkan terutama oleh para pelaku bisnis ini

Di Pekanbaru ada banyak usaha pengiriman barang yang bersaing memperebutkan pasar. Usaha jasa

pengiriman tergabung dalam sebuah wadah yang bernama ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia).

Dari sekian banyak jasa pengiriman barang yang ada di Pekanbaru, JNE merupakan salah satu jasa pengiriman yang diminati banyak konsumen. JNE berkembang cukup pesat, hal ini ditandai dengan adanya banyak cabang di berbagai daerah. JNE bergerak dalam jasa pengiriman, baik berupa dokumen maupun barang-barang. JNE menawarkan jasa pengiriman untuk memudahkan seseorang dalam proses pengiriman dengan jarak yang jauh dalam jangka waktu yang relatif singkat, tergantung pada jenis layanan yang digunakan.

Persaingan antara perusahaan jasa pengiriman barang semakin besar, hal ini disebabkan semakin banyaknya usaha sejenis. Seharusnya perusahaan jasa pengiriman barang mengutamakan kepuasan pelanggan atau konsumen dalam memakai produk jasanya. Apabila layanan yang diberikan bagus dan konsumen merasa puas, maka ada kemungkinan konsumen akan menggunakannya kembali dilain waktu . Namun sebaliknya jika konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka ada kemungkinan konsumen tersebut tidak akan menggunakannya lagi dan akan mencari yang lain.

Semakin berkembangnya usaha pelayanan kurir (pengiriman) dari pihak-pihak swasta mengakibatkan adanya persaingan ketat dalam bidang usaha pengiriman.

Berdasarkan pengamatan penulis di Pekanbaru telah banyak berkembang usaha jasa kurir, sehingga bukan hanya JNE yang memonopoli penyediaan layanan jasa pengiriman. Termasuk juga salah satunya milik pemerintah yaitu PT.Pos Indonesia yang semakin memperbaiki kualitas pelayanannya dan juga jenis layanannya menjadi saingan JNE dalam melayani permintaan masyarakat.

Dengan banyaknya usaha pengiriman barang yang ada di Pekanbaru, penulis tertarik membahas usaha pengiriman barang JNE. Karena perusahaan JNE lebih berbeda dengan jasa pengiriman yang lain, konsumen nampaknya senang memilih JNE. Selain itu JNE mampu bersaing dengan usaha sejenis yang ada di Pekanbaru, salah satunya yaitu CV.Tiki. mengingat CV.Tiki yang sudah lebih dulu beroperasi dibandingkan dengan JNE. JNE mampu bersaing ditandai adanya agen (*counter*) yang membantu melayani permintaan masyarakat. Dengan adanya sejumlah agen yang membantu menunjukkan minat konsumen juga tinggi.

Jasa tidak dipasarkan melalui saluran distribusi tradisional seperti halnya barang. Akan tetapi dalam penyediaan jasa terdapat dua kemungkinan yaitu pertama, konsumen mendatangi lokasi fasilitas jasa, kedua penyedia fasilitas jasa yang mendatangi pelanggan. Lokasi fasilitas dapat menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan.

JNE dalam pelayanannya kepada konsumen menyediakan berbagai

macam produk layanan, konsumen bebas memilih yang mana yang mau digunakan. Adapun produk yang disediakan oleh JNE antara lain; Diplomat, Layanan Super Speed (SS), YES (Yakin Esok Sampai, Layanan Reguler dan Ongkos Kirim Ekonomis (OKE). Adapun yang dimaksud dengan layanan diplomat adalah layanan yang yang menuntut pengamanan optimal sehingga menyediakan petugas khusus yang selalu siap mengantarkan sendiri barang titipan dengan layanan transportasi tercepat.

Layanan Super Speed (SS) adalah pelanggan yang memiliki kirim peka waktu, harus diberangkatkan segera diluar jadwal rutin dan rute tetap. Target waktu layanan ini kurun waktu 24 jam sejak saat penjemputan di tempat pengiriman. Layanan Yakin Esok Sampai (YES) adalah layanan pengantaran dalam waktu 1 hari, dalam hal ini JNE memberikan jaminan uang kembali apabila barang tidak sampai esok hari. Layanan regular adalah menawarkan layanan pengantaran cepat, aman dan handal sampai ke pelosok Indonesia.

Jaringan JNE yang luas dan layanan yang profesional telah terbukti menjadi dukungan yang tepat bagi dunia usaha dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing. Dan layanan Ongkos Kirim Ekonomis (OKE) Khusus kiriman dengan ukuran besar atau berat, JNE menawarkan layanan Ongkos Kirim Ekonomis atau OKE. Layanan dengan harga ekonomis ini memanfaatkan jenis transportasi

udara yaitu kargo udara dan angkutan darat, menghubungkan kota-kota besar, ibukota Propinsi sampai ke kabupaten.

Dengan semakin banyaknya jenis usaha pengiriman barang yang ada, maka untuk mampu bersaing mereka harus memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen. JNE memiliki saingan yang cukup banyak, sehingga harus melakukan strategi yang mampu menarik minat konsumen untuk menggunakan layanan yang mereka tawarkan.

RUMUSAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka penulis mengemukakan rumusan masalah yaitu: “faktor-faktor apa yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang (JNE) di Kota Pekanbaru.”

TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di Kota Pekanbaru.

MANFAAT PENELITIAN

- a. Untuk mengembangkan dan mengaplikasikan ilmu yang penulis terima sewaktu perkuliahan.

- b. Sebagai bahan pertimbangan kepada perusahaan terkait dalam mengambil kebijakan di bidang jasa pengiriman barang di masa yang akan datang.
- c. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak yang berminat untuk meneliti hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT.JNE agen utama Pekanbaru yang berlokasi di Jl.Sisingamangaraja No.65 Pekanbaru.

B. Jenis dan Sumber Data

Data Sekunder yaitu dari PT.JNE agen utama Pekanbaru dan Biro Pusat Statistik (BPS) Pekanbaru. Sedangkan data primer diperoleh dari konsumen atau pelanggan PT.JNE.

C. Metode Analisis Data

Teknik analisis data kuantitatif yaitu dengan metode analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut.

$$Y=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi linier berganda tersebut dapat disusun dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 637553,3 + 31,990X_1 + 0,27X_2 - 1,328X_3$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (b_0) = 637553,3; artinya jika harga (X_1), pendapatan perkapita (X_2), jumlah penduduk (X_3) bernilai 0 maka permintaan jasa pengiriman PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di Kota Pekanbaru bernilai positif yaitu 637553,3.
2. Nilai koefisien regresi variabel tarif (b_1) bernilai positif, yaitu 31,990; artinya setiap peningkatan harga kirim Rp.1 akan meningkatkan permintaan sebesar 31,990 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel pendapatan perkapita (b_2) bernilai positif yaitu 0,27; artinya setiap peningkatan pendapatan perkapita Rp. 1 maka akan menaikkan permintaan sebesar 0,27 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel jumlah penduduk (b_3) bernilai negatif yaitu -1,328; artinya setiap peningkatan jumlah penduduk sebesar 1 orang akan menurunkan permintaan sebesar 1,328, dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

Setelah diperoleh persamaan regresi dan koefisien regresinya, selanjutnya dapat dilakukan pengujian secara simultan dan parsial.

1.Uji t (Pengujian secara Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman pada PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di Kota Pekanbaru dengan cara membandingkan antara t hitung dengan t tabel.

Rumusan hipotesis:

$H_0: b_1, b_2, b_3 = 0$, artinya harga, pendapatan perkapita, jumlah penduduk tidak berpengaruh signifikan terhadap jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di Kota Pekanbaru.

Kriteria pengujian:

H_0 diterima jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

H_0 ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$

$\alpha = 5\% = 0,05$

Daerah kritis: $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} (t_{\alpha/2; n-k})$

$t \text{ hitung} > t_{0,05/2; 6-4}$

$t \text{ hitung} > t_{0,025; 2}$

dari tabel t student dapat dilihat bahwa nilai $t_{0,025; 2} = 2,776$. Sehingga nilai kritis $t \text{ hitung} < -2,776$ atau $t \text{ hitung} > 2,776$.

Pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di Kota Pekanbaru ditunjukkan dengan:

- a. Uji parsial antara harga kirim (X_1) dengan permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta (Y).
 Nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $8,053 > 2,776$, maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa harga kirim berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta.
- b. Uji parsial antara pendapatan perkapita (X_2) dengan permintaan jasa pengiriman JNE (Y)
 Nilai t hitung $>$ dari t tabel yaitu $6,125 > 2,776$. H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa pendapatan perkapita berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta.
- c. Uji parsial antara jumlah penduduk (X_3) dengan permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta.
 Nilai t hitung $<$ dari t tabel yaitu $-9,343 < -2,776$. H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman pada PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di kota Pekanbaru.

2.Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah perubahan variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel.

Rumusan Hipotesis:

$H_0: b_1, b_2, b_3 = 0$; Perubahan harga kirim, pendapatan perkapita dan jumlah penduduk secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di kota Pekanbaru.

$H_a: b_1, b_2, b_3 \neq 0$; Perubahan harga kirim, pendapatan perkapita dan jumlah penduduk secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di kota Pekanbaru.

Kriteria Pengujian:

Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima.

Jika $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak.

$$F \text{ tabel} = \alpha; V_1: V_2$$

$$V_1 = k - 1$$

$$V_1 = 4 - 1 = 3$$

$$V_2 = N - k$$

$$V_2 = 6 - 4 = 2$$

$$F \text{ tabel} = 0,05; 3:2 = 19,2$$

Hasil regresi diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($35,384 > 19,2$) maka H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa perubahan harga kirim, pendapatan perkapita dan jumlah penduduk berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di kota Pekanbaru.

3. Koefisien Korelasi (R)

Dari hasil regresi diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,991 yang menjelaskan bahwa hubungan antara harga kirim, pendapatan perkapita dan jumlah penduduk terhadap permintaan jasa pengiriman JNE sebesar 0,991. Hal ini berarti terjadi hubungan yang sangat erat karena nilai mendekati 1.

4. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh bernilai 0,982. Artinya secara bersama-sama perubahan harga kirim, dan pendapatan perkapita mempengaruhi permintaan terhadap jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di kota Pekanbaru sebesar 98,2%, sedangkan 1,8% lagi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

B. PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,982 artinya bahwa 98,2% permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di Kota Pekanbaru dipengaruhi oleh harga

kirim, pendapatan perkapita, dan jumlah penduduk sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis permintaan jasa pengiriman pada PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di kota Pekanbaru diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa variabel bebas (ongkos kirim, pendapatan perkapita, dan jumlah penduduk) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebas (permintaan jasa pengiriman pada PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta). Dimana nilai F hitung sebesar 35,384 lebih besar dari F tabel sebesar 19,2 berarti H_0 ditolak dan H_a diterima pada tingkat kepercayaan 95%, artinya variabel bebas (ongkos kirim, pendapatan perkapita dan jumlah penduduk) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebas.
2. Hasil perhitungan uji statistik t menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap

permintaan jasa pengiriman JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta. Hal ini terlihat pada variabel ongkos kirim, nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($8,053 > 2,776$). Dengan demikian H_0 ditolak yang artinya ongkos kirim memberikan pengaruh yang signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman pada PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di kota Pekanbaru pada tingkat kepercayaan 95%. Variabel pendapatan perkapita nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($6,125 > 2,776$). Dengan demikian H_0 ditolak artinya pendapatan perkapita memberikan pengaruh yang signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman pada PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di kota Pekanbaru pada tingkat kepercayaan 95%. Dan variabel jumlah penduduk nilai $-t$ hitung lebih kecil dari $-t$ tabel ($-9,343 < -2,776$). Dengan demikian H_0 ditolak artinya jumlah penduduk berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman pada PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta.

3. Analisis regresi menghasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,982 atau 98,2%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi permintaan jasa pengiriman

pada PT.JNE tujuan Pekanbaru-Jakarta di kota Pekanbaru dapat dijelaskan oleh variabel ongkos kirim, pendapatan perkapita, dan jumlah penduduk sebesar 98,2%, sedangkan sisanya adalah 1,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

B.Saran

- a. Perlunya melakukan inovasi usaha untuk meningkatkan permintaan jasa pengiriman JNE dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam pasar jasa pengiriman.
- b. Perlunya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dan juga harga yang terjangkau guna memenuhi permintaan jasa pengiriman. Kepuasan sangatlah penting dalam meningkatkan permintaan jasa pengiriman, oleh karena itu diharapkan agar tingkat pelayanan lebih ditingkatkan lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS), 2006. Pekanbaru Dalam Angka 2005, BPS Kota Pekanbaru
- _____ (BPS), 2007. Pekanbaru Dalam Angka 2006, BPS Kota Pekanbaru
- _____ (BPS), 2008. Pekanbaru Dalam Angka 2007, BPS Kota Pekanbaru
- _____ (BPS), 2009. Pekanbaru Dalam Angka 2008, BPS Kota Pekanbaru
- _____ (BPS), 2010. Pekanbaru Dalam Angka 2009, BPS Kota Pekanbaru
- _____ (BPS), 2011. Pekanbaru Dalam Angka 2010, BPS Kota Pekanbaru
- Case, Karl dan Ray Fair. 2002. *Prinsip-prinsip Ekonomi Mikro dan Makro*. Edisi kelima. Jakarta: PT.Prenhallindo.
- Firdaus, Muhammad. 2004. *Ekonomitrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- <http://bisnis.lintas.me/go/id.88db.com/prospek-jasa-pengiriman-barang-di-indonesia> diakses pada 15 Maret 2012
- <http://www.jne.co.id/> diakses pada 3 Mei 2012
- <http://www.ukmkecil.com/peluang-usaha/peluang-usaha-jasa-pengiriman-barang> diakses pada 15 Maret 2012
- Husein, Umar. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Mankiw, N Gregory, 2006, *principles of Economics Pengantar Ekonomi Mikro*, Salemba Empat Jakarta.
- Nacrowi dan Hardinus Usman. 2006. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika: Untuk analisis ekonomi dan keuangan*. Jakarta. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Nicholson, Walter. 2002. *Mikroekonomi intermediate*. Erlangga.
- Payne, Adrian. 2000. *the essence of service marketing/pemasaran jasa*, Andi and Pearson Education (Asia) Pte.Ltd
- Purwanato, Suharyadi. 2004. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Buku 2*. Salemba Empat Jakarta
- Soeharno. T.S. 2009. *Teori Mikro Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Sugiarto, Dkk. 2005. *Ekonomi Mikro sebuah Kajian Komprehensif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sukirno, Sadono. 2005. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. Edisi ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Teguh, Muhammad. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. ANDI. Yogyakarta.