

## Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Berkunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang

Dian Novieta Rahayu<sup>1</sup>, M. Taufik<sup>2</sup>, Jesi Irwanto<sup>3</sup>

STIE Widya Gama Lumajang<sup>123</sup>

Email: dianovietarahayu22@gmail.com<sup>1</sup>

Email: mtaufikwiga@gmail.com<sup>2</sup>

Email: Jesyirwanto@gmail.com<sup>3</sup>

### INFO ARTIKEL

Volume 2

Nomor 3

Bulan Maret

Tahun 2020

Halaman 160-165

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* sebanyak 60 responden yang telah memenuhi kriteria dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dengan hasil analisis linier berganda  $Y = 0,692 + 0,433 X_1 + 0,405 X_2$ . Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) Ada pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linier yang memperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,786 > 2,00172$  dengan nilai signifikansi 5%. (2) Ada pengaruh positif yang signifikan antara pelayanan pustakawan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linier yang memperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,937 > 2,00172$  dengan nilai signifikansi 5%. (3) Ada pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linier yang memperoleh  $f_{hitung} > f_{tabel}$  sebesar  $42,998 > 3,16$  dengan nilai signifikansi 5%.

**Kata Kunci:** Fasilitas Perpustakaan, Pelayanan Pustakawan, Kepuasan Berkunjung

### ABSTRACT

*This study aims to examine and analyze the effect of library facilities and librarian services on the satisfaction of visiting a public library in Lumajang Regency. This research is quantitative. The sampling technique used in this study was nonprobability sampling of 60 respondents who met the criteria with a significance level of 5%. The study was conducted using multiple linear regression analysis. With the results of multiple linear analysis  $Y = 0,692 + 0,433 X_1 + 0,405 X_2$ . Based on the results of the study it can be concluded that (1) There is a significant positive effect between library facilities on the satisfaction of visiting the Lumajang public library. This is evident from the result of the linear regression analysis which obtained  $t_{count} > t_{table}$  of  $4,786 > 2,00172$  with a significance value of 5%. (2) There is a significant positive effect between the services of librarians on the satisfaction of visiting the Lumajang Regency public library. This is evident from the results of the linear regression analysis that obtained  $t_{count} > t_{table}$  of  $4,937 > 2,00172$  with a significance value of 5%. (3) There is a significant positive effect between library facilities and librarian services on the*

*satisfaction of visiting the Lumajang Regency public library. This is evident from the result of the linear regression analysis that obtained  $f_{count} > f_{table}$  of  $42,998 > 3,16$  with a significance value of 5%.*

**Keywords:** *Library Facilities, Librarian Services, Visit Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan dapat berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia. Dalam era globalisasi sekarang ini ilmu pengetahuan sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi. Dengan demikian lembaga pemerintah harus memperhatikan pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan kepuasan pengunjung. Dalam hal ini ada beberapa cara dalam memberikan fasilitas perpustakaan pada daerah yaitu seperti menyediakan informasi dan sumber ilmu pengetahuan agar dapat membantu dalam menambah wawasan melalui koleksi buku pustaka, karya ilmiah dan majalah. Perpustakaan yang memenuhi standart adalah perpustakaan yang mengetahui kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pengunjung. Frediyanto (2012:9) menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan yaitu tentang bagaimana perpustakaan menyediakan koleksi, bahan bacaan dan pustakawan sehingga dapat menumbuhkan suasana yang nyaman dalam belajar dan pembelajaran. Fasilitas yang memadai akan memberikan pengaruh yang besar untuk pengunjung. Diantaranya yaitu membantu proses belajar untuk pengunjung, meningkatkan kinerja diperpustakaan, efektif dalam operasional dan kenyamanan pengunjung dalam menjalankan tugas. Begitupun sebaliknya jika fasilitas kurang memadai dalam perpustakaan maka akan berpengaruh negatif bagi pustakawan dan kurangnya minat berkunjung, sehingga dapat memberikan hasil kinerja yang kurang optimal.

Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah tindakan atau sesuatu yang dilakukan oleh organisasi maupun perorangan untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung atau sesama pegawai. Pelayanan yang baik terhadap pengunjung perpustakaan bisa meningkatkan kepuasan bagi pengunjung. Supaya dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjung, pustakawan harus selalu ramah dan bersemangat serta mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengunjung. Dalam perpustakaan diharapkan bisa menjaga hubungan pelayanan yang baik kepada pengunjungnya. Kepuasan atau ketidakpuasan menurut Sangadji dan Sopiah (2013:180) yaitu perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan seseorang bersumber dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang nyata dengan yang diharapkan. Apabila kinerja dirasa kurang memuaskan dan dibawah harapan, maka pengunjung akan merasa kecewa. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka pengunjung akan merasakan kepuasan tersendiri. Pengunjung yang merasa puas akan terus bertahan lebih lama. Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang yaitu sebagai berikut : Laili (2015), Arianto dan Muhammmad (2018), Ningrum (2014), Rosita, Marhanah, dan Wahadi (2016), Sulistyan (2017), Sulistyan et al., (2017).

Pada pembahasan sebelumnya ditemukan perbedaan atau *research gap* pada teori dengan keadaan perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Pada teori menyatakan perpustakaan yang ideal memiliki koleksi buku yang mengikuti perkembangan zaman sedangkan diperpustakaan umum Kabupaten Lumajang koleksi buku masih kurang mengikuti perkembangan zaman. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian ulang yang mengkaji pengaruh fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Perbedaan pada penelitian ini yaitu tempat penelitian dan tahun serta penggabungan variabel fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Berdasarkan fakta tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Berkunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu dengan mencari hubungan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung perpustakaan umum Kabupaten Lumajang dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan *nonprobability sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sejumlah 60 responden. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengujian Validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas dapat diketahui jumlah besarnya koefisien korelasi dari butir pernyataan yang terdiri dari masing-masing 6 (enam) butir pernyataan untuk variabel Fasilitas Perpustakaan, 10 (sepuluh)

butir pernyataan untuk variabel Pelayanan Pustakawan, dan 6 (enam) butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Berkunjung. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi, seluruh nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{minimal}$  (0,3). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir dari pernyataan dinyatakan valid dan layak sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan di kemudian hari.

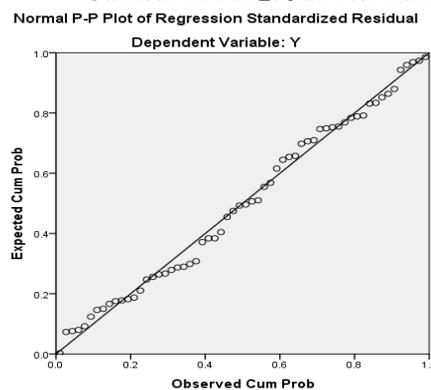
### Pengujian Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas dapat diketahui dengan besarnya jumlah koefisien *Cronbach's Alpha* dari seluruh variabel. Untuk variabel Fasilitas Perpustakaan ( $X_1$ ) sebesar 0,587 yang dinyatakan reliabel, variabel Pelayanan Pustakawan ( $X_2$ ) sebesar 0,890 yang dinyatakan sangat reliabel dan variabel Kepuasan Berkunjung (Y) sebesar 0,724 yang dinyatakan reliabel. Dalam hal ini dapat di simpulkan bahwa dari ketiga variabel tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang kuat sehingga kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini cukup handal dan dapat dipercaya.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Pengujian Normalitas Data

**Gambar 1. Pengujian Normalitas Data**



Hasil pengujian normalitas data di atas bahwa *normal probability plot* menunjukkan bahwa data yang menyebar di sekitar garis diagonal dengan membentuk pola berdistribusi normal, maka dapat di simpulkan bahwa model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas data. Dalam hal ini model regresi layak di pakai karena memenuhi asumsi normalitas.

#### Hasil Pengujian Multikolinieritas

**Tabel 1. Hasil Pengujian Multikolinieritas**

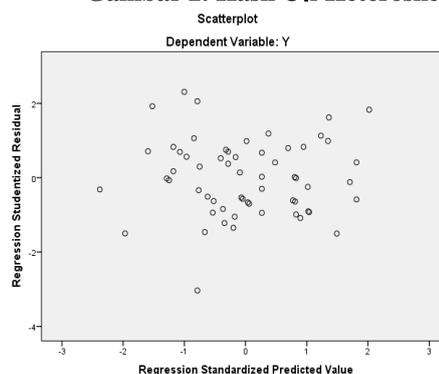
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Fasilitas Perpustakaan ( $X_1$ )	0,797	1,254	Bebas Multikolinieritas
Pelayanan Pustakawan ( $X_2$ )	0,797	1,254	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS, 2020

Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan semua nilai *tolerance* yaitu 0,797 lebih besar dari 0,1 dan semua nilai VIF sebesar 1,254 kurang dari 10. Berdasarkan hasil tersebut model residual memenuhi kriteria uji multikolinieritas sehingga model residual dinyatakan terbebas dari multikolinieritas atau tidak terdapat korelasi antar variabel, sehingga dapat dilanjutkan pada pengujian regresi linier berganda.

#### Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas menunjukkan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat pola tertentu dari titik-titik yang tersebar. Maka hal ini dapat menunjukkan bahwa model regresi ini terbebas dari heteroskedastisitas.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pada analisis regresi linier berganda dapat di susun suatu persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,692 + 0,433 X_1 + 0,405 X_2$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas Perpustakaan, Pelayanan Pustakawan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang.

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	.692	.326
Fasilitas Perpustakaan ( $X_1$ )	.433	.090
Pelayanan Pustakawan ( $X_2$ )	.405	.082

Dependen Variabel: Kepuasan Berkunjung

Sumber Data: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2020

### Hasil Pengujian Hipotesis

**Tabel 3. Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Model	T	Sig
1 (Constant)	2.123	.038
Fasilitas Perpustakaan ( $X_1$ )	4.786	.000
Pelayanan Pustakawan ( $X_2$ )	4.936	.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Penelitian, 2020

Hipotesis pertama, hasil uji t untuk variabel Fasilitas Perpustakaan ( $X_1$ ), variabel Pelayanan Pustakawan ( $X_2$ ) secara parsial. Untuk variabel Fasilitas Perpustakaan diperoleh nilai  $t_{hitung} = 4,786$  dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,000 dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 dan diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,00172. Dalam hal ini maka  $t_{hitung} 4,786 > t_{tabel} 2,00172$  dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Berkunjung. Pelayanan Pustakawan diperoleh nilai  $t_{hitung} = 4,936$  dengan signifikansi 0,000 dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 dan diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,00172. Dalam hal ini maka  $t_{hitung} 4,936 > t_{tabel} 2,00172$  dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pustakawan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Berkunjung.

**Tabel 4. Hasil Uji F (Uji Simultan)**

Model	F	Sig.
1 Regression	42.998	.000

a. Dependen Variabel: Kepuasan Berkunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Perpustakaan, Pelayanan Pustakawan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa  $f_{hitung} 42,998 > f_{tabel} 3,16$  maka dalam ini  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan berpengaruh secara simultan signifikan terhadap Kepuasan Berkunjung.

**Tabel 5. Koefisien Detetrminasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square
1	.775	.601

Sumber Data: Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS, 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,601. Hal ini berarti 60,1% variabel kepuasan berkunjung dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu variabel fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan. Sedangkan 39,9% variabel kepuasan berkunjung dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti halnya motivasi. Dengan adanya motivasi maka pengunjung juga memiliki dorongan yang kuat terhadap suatu pilihan atas jasa yang ditawarkan.

### Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Berkunjung

Hasil penelitian ini dari hipotesis pertama. Hasil dari pengujian hipotesis untuk fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Hal

ini dapat dibuktikan dari hasil signifikansi fasilitas perpustakaan sebesar 0,000 yang dinilai kurang dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung} 4,786 > t_{tabel} 2,00172$ .

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Amaliawati (2015), Laili (2015), Yuyun dan Murwatingsih (2015), Arianto dan Muhammad (2018), Mariana, Novaria, dan Nasution (2018). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan berkunjung. Jadi penelitian ini dapat menjadi pendukung dari semua hasil penelitian terdahulu.

### **Pengaruh Pelayanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Berkunjung**

Pembahasan ini berkaitan dengan hasil pengujian terhadap hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelayanan pustakawan yang signifikan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Hasil dari pengujian hipotesis untuk pelayanan pustakawan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil signifikansi pelayanan pustakawan sebesar 0,000 yang dinilai kurang dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung} 4,936 > t_{tabel} 2,00172$ .

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum (2014), Astini dan Sulistiyowati (2015), Laili (2015), Rosita, Marhanah, dan Wahadi (2016). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan berkunjung. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan berkunjung. Jadi penelitian ini dapat menjadi pendukung dari semua hasil penelitian terdahulu.

### **Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Berkunjung**

Pembahasan ini berkaitan dengan hasil pengujian terhadap hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan berkunjung di perpustakaan umum Kabupaten Lumajang. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil signifikansi dari uji simultan sebesar 0,000 yang nilainya kurang dari 0,05 dan nilai  $F_{hitung} 42,998 \geq F_{tabel} 3,16$ .

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan pendukung yaitu penelitian dari Laili (2015), Rosita, Marhanah, dan Wahadi (2016). Hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan berkunjung. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan dan pelayanan pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan berkunjung. Jadi penelitian ini dapat menjadi pendukung dari semua hasil penelitian terdahulu.

## **KESIMPULAN**

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas produk, yang mengatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing (Wati et al., 2018). Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kodu (2013), yang menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa adanya terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Dalam keputusan pembelian hubungan kualitas produk sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dapat dilihat dari klasifikasi produk yang dibutuhkan maupun diinginkan pelanggan. Dalam penelitian ini sebagian besar responden adalah laki – laki , dimana mereka tidak begitu mengetahui tentang klasifikasi kualitas produk, melainkan karena suatu kebutuhan yang mengharuskan para pelanggan membeli produk Honda tersebut.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa *Word of mouth (wom)* tidak adanya pengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan, yang mengatakan bahwa *word of mouth (wom)* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. *Word of mouth* merupakan semua bentuk penyajian nonpersonal, promosi ide-ide, promosi barang dan jasa yang dilakukan oleh sponsor yang dibayar dari mulut ke mulut (Tampinongkol et al., 2018). Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rachman, Raniawati & Abadi, Totok Wahyu (2017). Yang menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa *word of mouth (wom)* tidak adanya pengaruh terhadap keputusan pembelian.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan, yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Petricia & Syahputra, 2015). Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Patricia & Syahputra(2015). Yang menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan mempunyai suatu tujuan untuk meningkatkan minat suatu pelanggan dalam pembelian produk dengan cara melakukan pelayanan yang baik

terhadap pelanggan, dengan begitu pelanggan akan merasa puas dan akan membeli suku cadang Bengkel Resmi Honda Ahas 1349 Setia Kawan Motor Lumajang

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa kualitas produk, *word of mouth (wom)*, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan signifikan terhadap keputusan pembelian suku cadang pada Bengkel Resmi Honda Ahas 10349 Setia Kawan Motor Lumajang, karena yang ditunjukkan dengan koefisien determinan sebesar 29,9% sedangkan 70,1% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti. Seperti harga, kepuasan pelanggan dan citra merek.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.M, D. L. L. A. B., & Sari, D. (2016). Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Proses Keputusan Pembelian ( Studi Pada Konsumen Martabak Jayaraga Jalan Terusan Buahbatu Bandung ). *E-Proceeding of Management*, 3(2), 1804–1812.
- Amrullah, Siburin, P. S., & Zainurossalamia, S. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Ekonomi Dan Manajemen*, 13(2), 99–118.
- Anang. (2019). *Honda Kuasai 75,7% Pasar Sepeda Motor Indonesia 2019*. <https://indomoto.com/22179/data-penjualan-sepeda-motor-indonesia-2019/>
- Joesyiana, K. (2018). Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekabaru (Survey pada Mahasiswa Semester VII Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau). *Valuta*, 4(1), 71–85.
- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1251–1259.
- Lotulung, S. C., Lapina, J., & Moniharapon, S. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan WOM (Word Of Mouth) Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Evercross Pada CV. Tristar Jaya Globalindo Manado. *EMBA*, 3(3), 817–826.
- Masturi, H., & Hardini, R. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Karate-Gi Merek Hokaido Di Lima Dojo Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 87–98.
- Mukti, M. Y. D. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Mebel CV Jati Endah Lodoyo Blitar). *Jurnal Ekonomi*, 2(1), 89–110.
- Petricia, D., & Syahputra. (2015). *Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian ( Studi Pada Konsumen Kopi Progo Bandung ) Effect Of Product Quality , Price , Promotion and Service Quality Towards Purchase Decision Process ( STUDY OF KOPI PROGO CONSUMERS BANDUNG )*. 2(2), 2117–2124.
- Rumondor, P., Tumbel, A., & Ogi, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Kopi Dan Mie Toronata Di Kawangkoan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 1102–1112.
- Slow, N. (2013). Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Satria FU150 Di Kota Manado. *EMBA*, 1(3), 1069–1078.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sulistyan, R. B. (2017). Website Management Training Tourism Village in Sumber Pakel Padang District Lumajang. *International Journal of Society Development and Engagement*, 1(1), 120-128. doi: 10.29138/scj.v1i2.587
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7(2), 77-87. doi: 10.30741/wiga.v7i2.337
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif*. KENCANA.
- Tampinongkol, V. M., Mandagie, Y., Sam, U., & Manado, R. (2018). Analisis Pengaruh Word of Mouth, Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse Di Manado Town Square. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2008–2017.
- Wati, Y., Musringah, & Irdiana, S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kripik Singkong Pilla CV. Kembang Jaya di Lumajang. *Riset Manajemen*, 1(2).