



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 112-121

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Jasa Laundry Di Denpasar Selatan

I Wayan Seniartha

Politeknik Pariwisata Bali

Email: [dwikaprawira@yahoo.com](mailto:dwikaprawira@yahoo.com)

### Abstrak

Pekerjaan mencuci dan menyetrika pakaian sering kali menjadi urusan yang merepotkan dan banyak menyita waktu sehingga membutuhkan bantuan orang lain. Daripada hal itu terjadi, orang pasti akan berfikir untuk menggunakan jasa laundry. Pergeseran gaya hidup, pola pikir, dan tuntutan kehidupan yang semakin meningkat ini ternyata menumbuhkan peluang bisnis berupa jasa pencucian dan setrika. Keberadaan usaha ini sangat mudah untuk ditemukan tidak hanya di daerah perkotaan tetapi juga telah merambah hingga ke pelosok desa, seperti halnya Kecamatan Denpasar Selatan. Banyaknya usaha laundry yang tersebar menyebabkan banyak para konsumen yang merasa agak kebingungan memilih tempat laundry mengingat banyak jasa laundry yang menawarkan berbagai layanan yang sangat bervariasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 8 faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa laundry di Denpasar selatan, yaitu a) faktor lokasi, b) faktor harga, c) faktor kesibukan kerja, d) faktor hasil, e) faktor kualitas, f) faktor layanan, g) faktor proses, h) faktor karyawan.

Kata Kunci: *Jasa, Konsumen, Laundry*

### Abstract

The work of washing and ironing clothes is often a troublesome and time-consuming affair that requires the help of others. Instead of that happening, people will definitely think about using laundry services. The shift in lifestyle, mindset, and the increasing demands of life has turned out to be a business opportunity in the form of washing and ironing services. The existence of this business is very easy to find not only in urban areas but also has penetrated to remote villages, such as the South Denpasar District. The number of laundry businesses that are scattered causes many consumers to feel a bit confused about choosing a laundry place considering that there are many laundry services that offer a variety of very varied services. Data collection techniques in this study were observation, interviews, and documentation. Respondents in this study amounted to 50 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis. The results of this study indicate that there are 8 factors that influence consumers in choosing laundry services in South Denpasar, namely a) location factor, b) price factor, c) busy work factor, d) result factor, e) quality factor, f) service factor, g) process factor, h) employee factor.

Keyword: *Consumers, Laundry, Services*

### PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian ini menyoroti pesatnya pertumbuhan usaha jasa laundry, terutama di kawasan Denpasar Selatan. Persaingan yang ketat di sektor ini mendorong para pelaku usaha untuk terus berinovasi demi menarik minat konsumen. Namun, di tengah banyaknya pilihan, konsumen seringkali merasa kebingungan dalam memilih jasa laundry yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa laundry di Denpasar Selatan. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Konsumen yang menjadi target dalam penelitian ini sangat beragam, mulai dari ibu rumah tangga, mahasiswa, hingga pengusaha akomodasi pariwisata. Perbedaan karakteristik konsumen ini tentunya akan berdampak pada preferensi mereka terhadap suatu jasa laundry.

Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi pilihan konsumen antara lain:

- Harga: Biaya layanan laundry menjadi pertimbangan utama bagi sebagian besar konsumen, terutama mereka yang memiliki anggaran terbatas.
- Lokasi: Kedekatan lokasi laundry dengan tempat tinggal atau tempat kerja konsumen menjadi faktor yang sangat penting, terutama bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi.

- Kualitas layanan: Kualitas pencucian, kecepatan pengerjaan, dan keramahan pelayanan juga menjadi faktor penentu dalam pemilihan jasa laundry.
- Fasilitas: Adanya fasilitas tambahan seperti antar-jemput, pembayaran non-tunai, dan layanan ekstra lainnya dapat menjadi nilai tambah bagi suatu jasa laundry.

Dengan memahami faktor-faktor di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan bisnis jasa laundry di Denpasar Selatan. Bagi pelaku usaha, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif. Sementara itu, bagi konsumen, hasil penelitian ini dapat membantu mereka dalam memilih jasa laundry yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya memahami perilaku konsumen dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat. Dengan demikian, pelaku usaha dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi ekspektasi konsumen.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Pada umumnya jenis penelitian terbagi dua yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016:14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Sedangkan data kuantitatif menurut Sugiyono (2015:23) adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis, yang memberikan gambaran secara lengkap dan jelas atas keadaan atau fenomena yang terjadi. Alasan menggunakan metode tersebut karena metode kualitatif bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi sebenarnya yang ada di lapangan terutama dalam kaitannya dengan tema penelitian yang diambil.

### Jenis dan Sumber Data

#### Jenis data

Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis data, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif.

#### a. Data kualitatif

Data kualitatif menurut Sugiyono (2016:14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pengelola, karyawan dan konsumen *laundry* di daerah Denpasar Selatan.

#### b. Data kuantitatif

Data kuantitatif menurut Sugiyono (2015:23) adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Jadi data kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah mengenai gambaran umum objek penelitian seperti data mengenai jumlah penduduk kota Denpasar Selatan.

#### Sumber data

Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber data, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### a. Data primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini data primernya adalah hasil wawancara yang didapatkan dari pengelola, karyawan dan konsumen *laundry* di daerah Denpasar Selatan.

#### b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini data sekundernya adalah data mengenai gambaran umum objek penelitian seperti data mengenai jumlah penduduk kota Denpasar Selatan.

#### Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

##### Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah pengelola, karyawan dan konsumen *laundry* di daerah Denpasar Selatan.

##### Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini merupakan perwakilan dari pengelola, karyawan dan konsumen *laundry* di daerah Denpasar Selatan yang berjumlah 50 orang.

#### Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya

Adapun yang dimaksud sampel dalam penelitian ini adalah sumber data dimana peneliti dapat memperoleh data yang diperlukan dalam rangka penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Pengelola gerai *laundry* yang ada di Denpasar Selatan
- b. Karyawan gerai *laundry* yang ada di Denpasar Selatan
- c. Konsumen yang menggunakan jasa *laundry* di Denpasar Selatan

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara yang mana peneliti melakukan tanya jawab langsung dengan informan terkait rumusan masalah di atas ditambah lagi dengan dokumentasi sebagai data tambahan untuk proses selanjutnya dengan begitu peneliti bisa lebih dekat dengan informan serta bisa menggali informasi yang banyak terkait penelitian ini juga ada penjelasan untuk teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Menurut Yusuf (2013:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati. Teknik observasi digunakan dalam penelitian ini dengan alasan karena peneliti terjun dan ikut serta dalam beberapa kegiatan tetapi tidak semuanya, dan melihat langsung ke lapangan terhadap obyek yang diteliti untuk mengetahui data-data yang berkaitan dengan letak/lokasi, sarana dan prasarana, para pengelola kegiatan, serta kondisi umum yang ada di gerai *laundry* tersebut.

##### b. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari Responden yang terkait. Menurut Hardani dkk. (2020:408) wawancara merupakan situasi

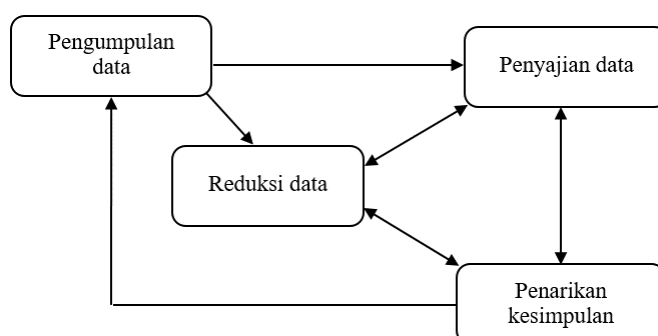
sosial antara dua orang, dimana proses psikologis yang terlibat membutuhkan kedua individu secara timbal balik dalam memberikan beragam tanggapan sesuai tujuan penelitian. Pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur yaitu dimana pewawancara memberikan pertanyaan yang tidak sesuai dengan daftar pertanyaan yang sudah tertulis atau lebih fleksibel (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan pengelola, karyawan dan konsumen *laundry* di daerah Denpasar Selatan.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dan tersaji dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi membuat hasil dari wawancara atau observasi akan lebih dipercaya atau kredibel (Sugiyono, 2016). Dokumentasi digunakan dengan alasan karena sumber ini selalu tersedia dan murah, kaya secara kontekstual, relevan serta mendasar dalam konteksnya (Hardani dkk., 2020). Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan untuk menelusuri dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian seperti dokumen-dokumen yang dimiliki oleh pengelola, karyawan, laundry dan data-data lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

### Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.



*Sumber: Sugiyono, 2018*

a. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2018:247) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

b. Penyajian data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, grafik, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018:249).

c. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Denpasar Selatan memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata, dengan kekayaan budaya, alam, dan pariwisata yang menarik minat wisatawan mancanegara. Sektor pariwisata telah menjadi penggerak utama perekonomian daerah, namun sektor lain seperti perdagangan, hotel, restoran, dan kerajinan juga turut berkontribusi. Meskipun demikian, industri kerajinan lokal menghadapi tantangan persaingan global. Di sisi lain, bisnis laundry di Denpasar Selatan juga mengalami pertumbuhan pesat, seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin praktis. Banyak faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen dalam

memilih jasa laundry, seperti lokasi, harga, kualitas layanan, dan kemudahan akses. Persaingan yang ketat di industri ini menuntut para pelaku usaha untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola, karyawan, dan konsumen laundry di Denpasar Selatan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa laundry. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- Lokasi: Kedekatan lokasi laundry dengan tempat tinggal atau tempat kerja konsumen menjadi pertimbangan utama. Lokasi yang strategis, seperti di pusat keramaian atau dekat dengan kawasan kost, sekolah, dan kampus, akan lebih menarik minat konsumen.
- Harga: Harga yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan merupakan faktor penting dalam menarik konsumen. Harga yang kompetitif akan membuat konsumen lebih memilih satu jasa laundry dibandingkan yang lain.
- Kualitas Layanan: Kualitas hasil cucian, seperti kebersihan, kerapian, dan keharuman pakaian, sangat diperhatikan oleh konsumen. Selain itu, kualitas layanan yang baik, seperti keramahan karyawan dan ketepatan waktu, juga menjadi pertimbangan.
- Kesibukan: Kesibukan konsumen, terutama bagi mereka yang bekerja atau kuliah, membuat mereka tidak memiliki banyak waktu untuk mencuci pakaian sendiri. Oleh karena itu, jasa laundry menjadi solusi yang praktis.
- Fasilitas Tambahan: Beberapa konsumen juga mempertimbangkan fasilitas tambahan yang ditawarkan oleh jasa laundry, seperti layanan antar-jemput atau penggunaan mesin cuci khusus untuk setiap pelanggan.

Faktor-faktor di atas saling terkait dan mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa laundry. Misalnya, meskipun harga murah, jika kualitas layanan tidak terjamin, konsumen cenderung mencari alternatif lain. Begitu pula, lokasi yang strategis akan menjadi daya tarik tersendiri, namun jika harga terlalu mahal, konsumen mungkin akan mencari pilihan yang lebih terjangkau.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa laundry di Denpasar Selatan, sebagai berikut:

- a) Faktor lokasi
- b) Faktor harga
- c) Faktor kesibukan kerja

- d) Faktor hasil
- e) Faktor kualitas
- f) Faktor layanan
- g) Faktor proses
- h) Faktor karyawan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, 2018. Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Stratgis*. Vol. 7 No. 2.
- Hafid, Muh. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Service Motor Honda Pada PT. Bintang Kharisma Jaya Makassar. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Handyaningrat, Soewarno 2002. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Hardani, dkk. 2022. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Junaid, Ilham. 2016. Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Pariwisata. *Jurnal Kepariwisata*, Vol. 10 No. 01.
- Kotler, Phillip. 2003. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran (12th Ed.). Jakarta: Pt.Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin L. K. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lokmansyah, E. L., Hariani, R. 2016. Kajian Usaha Laundry di Dusun Pogung Kidul Desa Siduandi Kecamatan Mlati. *Jurnal Bumi Indonesia*. Vol. 5 No. 1.
- Lubis, P., Rosyid R., dan Rustiarso. 2015. Analisis SWOT Keberhasilan Usaha Kampus Laundry Mahasiswa Penerima PMW Untan Pontianak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*. Vol. 4 No. 9.
- Melany dkk. 2010. Perancangan Industri Jasa Laundry di Surabaya Selatan. *Jurnal Widya Teknik*. Vol. 9 No. 1.
- Nawi, Syahrudin. 2018. Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Pleno Jure* 7, no. 1. <https://doi.org/10.37541/plenojure.v7i1.352>.
- Novita, Yulia. 2018. Housekeeping: Laundry. Dumai: CV. Mifan Karwa Sekawan.

- Novyanty, Popi. 2019. Analisis Pendapatan Usaha Jasa Laundry di Kecamatan Syiah Kuala (Kajian Perspektif Ekonomi Islam). Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Onibala, A. G. dkk. 2017. Analisis Perbandingan Prestasi Kerja Karyawan Tetap dan Karyawan Tidak Tetap di Kantor Sinode GMIM. Jurnal EMBA. Vol. 5 No. 2.
- Rijali, Ahmad. 2018. Analisis Data Kualitatif. Jurnal Alhadharah. Vol. 17 No. 33.
- Rumekso. 2001. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi.
- Samosir, B. S. L. 2014. Pelaksanaan Kewajiban Pengelolaan Limbah oleh Pengelola Usaha Laundry Dalam Pengendalian Pencemaran Lingkungan di Kota Yogyakarta. Jurnal Ilmiah. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Samyasa, I. P. Y. S dan Ni L. P. C. 2019. Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jasa Laundry Di Wilayah Pejeng Tahun 2019. Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mahadewa Indonesia.
- Setiadi, J. Nugroho. 2008. Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryana. 2003. Kewirausahaan, Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Wahyuni, Sri. 2017. Pengaruh Kesibukan Kerja Orangtua terhadap Prestasi Belajar Siswa SD Negeri Kalase'rena Kecamatan Bontonompo Kabupaten Gowa. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Wibowo, Arif. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 11. No. 2.
- Yusuf, Muri. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.