

**Pengukuran Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan
Bersaing Dari Bisnis 21 Billiard Metland Tangerang
Selatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

TIMOTHY SUSILO

115190225

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS

JURUSAN KEWIRAUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Timothy Susilo

NPM : 115190225



Program Studi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul **“Pengukuran Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Dari Bisnis 21 Billiard Metland Tangerang Selatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”** adalah bukan plagiat.

Apabila dikemudian hari skripsi saya merupakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Desember 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Materai 10.000

(Timothy Susilo)

NPM: 115190225

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Timothy Susilo
NPM : 115190125
PROGRAM/JURUSAN : S1/ Manajemen Bisnis
KONSENTRASI : Manajemen Kewirausahaan
JUDUL SKRIPSI : **Pengukuran Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Dari Bisnis 21 Billiard Metland Tangerang Selatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Jakarta, 22 Desember 2023

Pembimbing,



(Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Timothy Susilo
NIM : 115190225
PROGRAM/JURUSAN : S1 Manajemen
KONSENTRASI : Kewirausahaan
JUDUL SKRIPSI : **Pengukuran Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Dari Bisnis 21 Billiard Metland Tangerang Selatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal
2023 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : -
2. Anggota Penguji : -
-

Jakarta, 2023

Pembimbing,

(Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M.)

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND
BUSINESS
JAKARTA

(A) TIMOTHY SUSILO

(B) *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND COMPETITIVE ADVANTAGE ON CUSTOMER SATISFACTION IN 21 BILLIARD METLAND TANGERANG SELATAN.*

(C) xvii + 71 pages, 2023,

(D) *Enterpreneurial Management*

(E) *Abstract: This research aims to analyze customer satisfaction with the menu and facilities available at 21 Billiard Metland Tangerang Selatan using service quality and competitive advantage variables. The method used is quantitative and descriptive research. The sample taken from 21 Billiard customers was 60 respondents. The sampling technique used was purpose sampling using a Likert scale by distributing questionnaires containing instruments for all variables to respondents for testing and then analysis. The application used is the SPSS for Windows application version 20.0. The results of this research show that service quality and competitive advantage have a significant positive influence on customer satisfaction.*

(F) *Keywords: Quality service, Competitive advantage, and Customer satisfaction.*

(G) *Reference List: 71 (1998 – 2023)*

(H) *Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M.*

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

(A) TIMOTHY SUSILO

(B) PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEUNGGULAN BERSAING
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA 21 BILLIARD METLAND
TANGERANG SELATAN

(C) xvii + 71 pages, 2023,

(D) *Enterpreneurial Management*

(E) Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tentang kepuasan pelanggan pada menu dan fasilitas yang tersedia di 21 Billiard Metland Tangerang Selatan dengan menggunakan variable kualitas layanan dan keunggulan bersaing. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan deskriptif. Sampel yang diambil dari pelanggan 21 Billiard sebanyak 60 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purpose sampling* dengan menggunakan skala Likert dengan menyebar kuesioner yang berisi instrument seluruh variable kepada para responden untuk di uji lalu di analisa. Aplikasi yang digunakan adalah aplikasi *SPSS for windows versi 20.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keunggulan bersaing memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

(F) Kata Kunci: Kualitas pelayanan, keunggulan bersaing dan kepuasan pelanggan.

(G) *Reference List: 71 (1998 – 2023)*

(H) *Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M.*

MOTTO

“Success is the sum of small efforts, repeated day after day”

-Timothy-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua, kakak, cicik, sahabat saya yang telah memberikan semangat dan doasen hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik, yang berjudul **“Pengukuran Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Dari Bisnis 21 Billiard Metland Tangerang Selatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”**.

Penyusunan skripsi bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, tepat waktu dan lancar. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk selalu memberikan bimbingan serta motivasi yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Franky Selamat, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah mengajar dan memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama jalannya perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

5. Kedua orang tua, adik dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
6. Sahabat-sahabat terdekat saya dari sekolah dan kuliah, yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
7. Teman kelas bimbingan saya, yang turut membantu dalam bertukar informasi dan pendapat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
8. Seluruh responden yang telah bersedia untuk berkontribusi dalam penelitian ini dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
9. Seluruh pihak yang berpartisipasi selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, peneliti berharap agar berbagai pihak dapat memberikan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk penelitian ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan membantu berbagai pihak untuk menambah lagi ilmu dan pengetahuan serta untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Jakarta, Desember 2023

Timothy Susilo

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	2
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	3
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	4
ABSTRACT	5
ABSTRAK.....	6
MOTTO	7
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	8
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR ISI	11
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
BAB I PENDAHULUAN	17
A. Permasalahan	17
1. Latar Belakang Masalah	17
2. Identifikasi Masalah.....	20
3. Batasan Masalah	20
4. Rumusan Masalah.....	20
5. Tujuan dan Manfaat	21
BAB II LANDASAN TEORI.....	22
A. Gambaran Umum Teori.....	22
B. Definisi Konseptual Variabel.....	23
C. Kaitan Antar Variabel – Variabel	26
D. Penelitian yang Relevan	27
E. Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian	31
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel dan Ukuran Sampel.....	31
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen.....	32

D.	Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas	35
1.	Uji Validitas Instrumen	35
2.	Uji Reliabilitas	36
E.	Analisis Data	37
1.	Uji Multikolinieritas.....	37
2.	Uji Heterokedastitas.....	38
3.	Uji T	38
4.	Uji F	39
5.	Uji Koefisien Determinasi	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
A.	Deskripsi Subyek Penelitian	41
1.	Usia	41
2.	Jenis Kelamin	42
3.	Banyaknya Kunjungan ke 21 Billiard Metland Tangsel	42
4.	Jenis Pekerjaan	43
B.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	44
1.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	44
2.	Keunggulan Bersaing (<i>Competitive Advantage</i>).....	45
3.	Kepuasan Pelanggan	46
C.	Hasil Uji Asumsi Analisis Data	47
1.	Uji Heteroskedastisitas	47
2.	Uji Multikolinieritas	48
3.	Analisis Regresi Linear Berganda	49
D.	Hasil Analisis Data	50
1.	Uji Parsial (Uji t).....	50
2.	Uji F	51
3.	Uji Koefisiensi Determinan (R^2).....	52
E.	Pembahasan.....	52
BAB VPENUTUP		55
A.	Kesimpulan	55
B.	Keterbatasan Dan Saran	55

1. Keterbatasan	55
2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan.....	27
Tabel 3.1	Instrumen Variabel Kualitas Layanan.....	34
Tabel 3.2	Instrumen Indikator Variabel Keunggulan Bersaing.....	35
Tabel 3.3	Instrumen indikator variabel kepuasan konsumen.....	36
Tabel 3.4	Skala Linkert.....	36
Tabel 4.1	Hasil responden variabel kualitas layanan.....	45
Tabel 4.2	Hasil responden variabel keunggulan bersaing.....	47
Tabel 4.3	Hasil responden variabel kepuasan konsumen.....	48
Tabel 4.4	Uji Multikolinieritas Hipotesis.....	50
Tabel 4.5	Hasil Pengujian regresi linear berganda.....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji t.....	51
Tabel 4.7	Kesimpulan Uji Parsial (Uji t).....	52
Tabel 4.8	Uji F.....	53
Tabel 4.9	Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tempatusaha 21 Billiard MetlandTangsel	18
Gambar 1.2	Fasilitasuntukpelanggan	18
Gambar 2.1	Model Penelitian	30
Gambar 4.1	Profilresponden (Usia).....	42
Gambar 4.2	Profilresponden (Jeniskelamin).....	43
Gambar 4.3	Profilresponden (Kunjunganpelanggan).....	43
Gambar 4.4	Profilresponden (Jenispekerjaan)	44
Gambar 4.5	Hasil uji heteroskedastitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2	Hasil Data Kuesioner	64
Lampiran 3	Uji Reliabilitas dan Validitas	68
Lampiran 4	Daftar Riwayat Hidup.....	74
Lampiran 5	Hasil Turnitin.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Saat ini hiburan merupakan kebutuhan yang penting bagi kehidupan manusia. Hiburan bias menjadi solusi untuk menghilangkan kejenuhan setelah melakukan aktifitas rutin. Hiburan bias berupa rekreasi ketempat-tempat yang disukai maupun menghabiskan waktu senggang untuk sekedar berkumpul, berbincang bersama kerabat maupun teman-teman. Umumnya, banyak orang pasti memilih tempat favorit yang nyaman dan sekaligus dapat menyalurkan hobi.

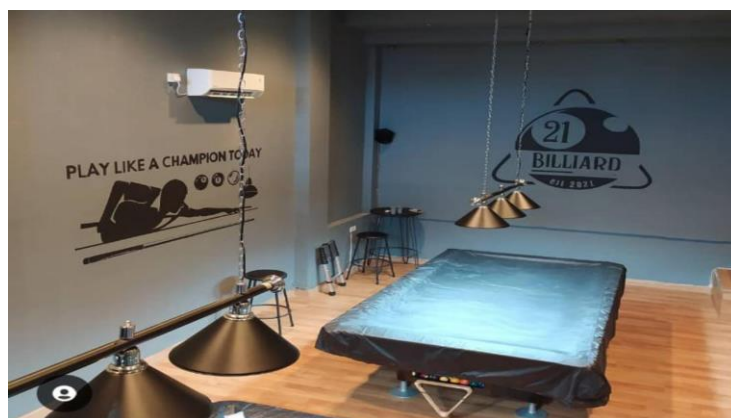
Gaya hidup anak muda sekarang cenderung menyukai mengisi waktu luang yang dapat menghilangkan stress di saat menjalankan aktivitas rutin. Hal ini juga tampak pada gaya hidup anak muda di wilayah Tangerang Selatan sehingga semakin banyak tempat hiburan di Kota Tangsel seperti café dan tempat-tempat berkumpul lain seperti area permainan billiard. Permainan billiard menjadi pilihan banyak anak muda untuk mengisi waktu luang sambil berolah raga. Billiard adalah salah satu permainan universal bisa dimainkan oleh segala usia dan latar belakang (Metcalf, 2010). Billiard juga semakin populer di masa pandemic karena olahraga ini dapat dilakukan di rumah. Sebuah laporan dari Lembaga riset berbasis di Amerika dan Inggris, menyebutkan penjualan peralatan biliar dan *snooker* diprediksi meningkat sekitar USD 63 juta atau hampir Rp 1 triliun pada tahun 2018 – 2021. Laporan yang sama menyebutkan, Kawasan Asia Pasifik sendiri, menyumbangkan porsi yang cukup signifikan, yaitu sebesar 32.5% dari total kenaikan dunia (mirz, 2021).

Sebagian masyarakat masih menganggap tempat billiard salah satu tempat hiburan yang memiliki kesan kurang baik. Kesan negatif yang sudah menempel dibenak masyarakat tidak mudah untuk dihilangkan, padahal saat ini billiard sudah menjadi tempat untuk berkumpul tidak hanya bersama teman tetapi juga keluarga maupun komunitas (Koran & Jitu, 2014). Saat ini, perkembangan bisnis

billiard inipun semakin banyak peminatnya, karena sudah banyak yang menyukainya. Sudah banyak pelaku bisnis yang membuka bisnis billiard di Indonesia. Demikian pula halnya dengan penulis yang tertarik untuk membuka usaha billiard. Bisnis billiard inidrintis pada masapan demi yaitu tahun 2021 sehingga diberi merk usaha 21billiard. Usaha ini dirintis berawal dari hobi bermain billiard dan melihat adanya peluang dari menjalankan bisnis ini. Modal yang ada dimanfaatkan dengan baik untuk dijadikan usaha 21billiard dengan ditambah café di dalamnya. 21billiard berlokasi di Ruko Metland Puri Blok G1/1, Tangerang Selatan.



Gambar 1.1 Tempatusaha 21Billiard



Gambar 1.2 FasilitasPelanggan

Suatu usaha dikatakan berhasil bukan hanya dilihat dari keuntungannya saja, namun hal yang paling penting adalah kepuasan konsumen yang sudah menggunakan atau membeli produk yang dihasilkan oleh usaha suatu usaha. Konsumen yang merasa puas, akan memberikan referensi kepada rekan, keluarga dan juga komunitasnya. Kepuasan konsumen didefinisikan (Dewi R, 2016) sebagai “keadaan di mana penyajian suatu produk atau layanan memenuhi atau melampaui persyaratan, keinginan, dan harapan pelanggan. Pelanggan yang senang dengan suatu produk atau layanan lebih cenderung untuk membelinya lagi, merekomendasikannya kepada orang lain, dan mempromosikannya.

Kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan memberikan layanan berkualitas tinggi sehingga mengungguli pesaing lainnya. Kualitas layanan (*service*) adalah matrik yang menilai kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Kebanyakan orang mulai mempertimbangkan kualitas sebagai factor terpenting ketika memilih produk atau layanan. Kualitas juga sering digunakan sebagai alat promosi untuk menaikkan atau menurunkan harga jual suatu produk. Kualitas layanan yang tinggi mengacu pada kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan yang memenuhi atau melampaui tuntutan, kebutuhan, dan harapan pelanggannya (Susiladewi, 2020).

Pengembangan suatu usaha yang beda dari usaha sebelumnya harus memiliki tujuan, kesempatan dan kesanggupan yang sudah ditelaah kembali akibat dan kerugiannya (Song & Porter, 1990) menjelaskan bahwa *competitive advantage* dari barang atau jasa sebagai faktor utama dari sebuah terobosan yang lebih baik (sehingga dapat dikatakan bahwa barang atau jasa tersebut lebih unggul daripada pesaing lainnya). (Song & Porter, 1990) menjelaskan bahwa keunggulan bersaing (*competitive advantage*) adalah jantung kinerja pemasaran untuk menghadapi persaingan. Keunggulan bersaing diartikan sebagai strategi benefit dari perusahaan yang melakukan kerja

sama untuk menciptakan keunggulan bersaing yang lebih efektif dalam pasarnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengambil penelitian dengan judul **“Pengukuran Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Dari Bisnis 21 Billiard Metland Tangerang Selatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”**.

2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ditemukan identifikasi masalah seperti:

- a. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada bisnis billiard?
- b. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan suatu usaha?
- c. Apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan suatu usaha?

3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka diperlukan pembatasan masalah. Dalam penulisan ini pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Variabel yang dipergunakan dalam penelitian adalah kualitas layanan, keunggulan bersaing dan kepuasan konsumen.
- b. Responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian adalah pelanggan dari 21 Billiard Metland Tangerang Selatan.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 21 Billiard Metland Tangerang Selatan?

- b. Apakah keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada 21 Billiard Metland Tangerang Selatan?

5. Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan 21 Billiard Metland Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh keunggulan bersaing kepuasan pelanggan 21 Billiard Metland Tangerang Selatan.

b. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi usaha 21 Billiard Metland Tangerang Selatan yaitu sebagai bahan masukan dan memberikan perhatian dalam hal kualitas pelayanan dan keunggulan bersaing sehingga dapat membantu usaha 21 Billiard menjadi lebih kompetitif untuk mengembangkan usahanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Acha & Ukpong. (2012). Micro Insurance: A Veritable Product Diversification Option for Micro Finance Institution in Nigeria. *Research Journal & Finance and Accounting*, Vol.3 No.8, 78-85.
- Adita, Bunga, & Pentana, S. (2016). *Modul Ajar Kewirausahaan dan Pengembangan UMKM*. Medan: Perdana Medika.
- Ajzen. (1991). *The Theory of Planned Behaviour "Organization Behavior and Human Decision Processes*. Semarang: T- Press.
- Alimbudiono, L. S. (2011). Konsep Pengetahuan Akuntansi Manajemen Lingkungan. *Akuntansi Manajemen Lingkungan UMY*, 11-16.
- Anchar, G., Kumar, R., K, M., Kumar, P., & Dwidevi, Y. (2020). Exploring relationship between service quality dimensions and customers satisfaction: Empirical study in context to Indian logistics service providers. *Journal of Symbiosis Institute of Business Management, Pune, India*, 437-447.
- Appiah, M. K. (2020). Effects of Services Quality on Customer Satisfaction: A Case From Private Hostels in WA-Municipality of Ghana. *British Journal Of Marketing* , Vol. 4 No.3, pp.48-54.
- Ariandi. (2018). Pengaruh Metode Pembayaran Kompensasi Terhadap Kinerja Tutor. *Perspektif XVI (1)*. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/3106>, 84-90.
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barney, J., & Hesterly, W. (2008). *Strategic Management and Competitive Advantage: Concepts and Cases*. New Jearsey: Pearsong Education Inc.
- Creswell. (2013). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* . Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Davis, M. M., & Heineke, J. (2018). How disconfirmation, perception and actual waiting times impact customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Managemen*, 9(1), 64-73.
- Della, S., Suryoko, S., & Apriatni. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal. *Diponegoro Journal of Social And Politic*, 1-9.

- Dewi R, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Djawi Lanbistro Coffee and Resto Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* , 3, (3).
- Ernawati. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi produk dan promosi terhadap Keputusan Pembelian Produk. *Jurnal Wirausaha & Manajemen*, 4.
- Fatoki, O. (2014). The Financial Literacy of Micro Entrepreneurs in South Africa. *J. See Sel* , Vol 40 (2).
- Ferreira, S. D., & Antunes, C. (2019). Estimating the price range and the effect of price bundling strategies. *EJMBE*, 168.
- Ghifari, A. (2021). Peminat asuransi mikro diprediksi akan terus bergairah. <https://keuangan.kontan.co.id>.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete* . Semarang: Badan Penerbit.
- Goswami, M., & Daultani, Y. (2021). Product Quality optimization vs production capacity optimization: an analytical perspective. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 801-819.
- Gremler, D. D. (2009). Twenty Years of Service Guarantee Research. *Journal of Service Research* , 322-343.
- Gujarati. (2006). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- H, Chen dan R.P, Volpe. (1998). An Analysis of Personal Literacy Among College Students. *Financial Services Review*, Vol. 7 (2).
- Hadiyatno. (2012). Pengaruh Kompetensi Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ciomas Adisatwa Balikpapan.
- Hanafi, M. (2014). *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Jakarta: Media Presindo.
- Heri, S. (2019). Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Teknologi dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Songket Skala Kecil di Kota Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis Edisi Ke-VIII*, 202-222.
- Hidayat. (2015). Memanage Performance Karyawan dengan Pemberian Kompensasi. *WIGA*, 18-27.
- Hoque, I. (2021). Why suppliers struggle to deliver defect free products to buyers: a buyer - supplier dyadic perspective. 26(5).
- Hutomo, M., & P, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Pembelian Sebagai

- Variabel Mediasi (Studi Pada Shaburi Kelapa Gading). *Journal of Fakultas Ekombis Universitas Krida Wacana*, 202-210.
- Jenar, S. K. (2023). Impact of customer-centric approach and customer dissatisfying cost on supply chain profit under price competition. *Jurnal of Business & Industrial Marketing*, 24.
- Kootler, & Armstrong. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Koran, & Jitu. (2014, Juli 1). *Cari Bibit Atlit Billiard, Crown Beri Diskon Khusus Buat Pelajar dan Mahasiswa*. Retrieved from <http://koranjitu.com/lifestyle.detail/8423/Cari.Bibit.Atlit.Billiard>
- Kotler, & Amstrong. (1999). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga Jilid 1 Cet Ke-8 h.849.
- Kottler, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Edisi 13 Jilid Kedua.
- Lokobal, Arif, dkk. (2014). Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Konstruksi di Propinsi Papua. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, Vol 4 No. 2 Hal 109-118.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Layanan: Orang, teknologi, Strategi*. . New Jersey: Prentice Hall: Upper Saddle River.
- Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Metcalf, N. (2010). *The Pool Bible*. Singapore: Page One Publishing.
- mirz. (2021, April 14). Retrieved from SINDONEWS.COM: <https://sports.sindonews.com/read/420238/51/di-masa-pandemi-tren-bermain-biliar-jadi-pilihan-masyarakat-penjualan-meja-biliar-juga-meningkat-1620288303>
- Nasution. (2004). *Pembelajaran Quantum Learning*. Bandung: Aglesindo.
- Nurchahyo. (2015). Keterkaitan Visi, Misi dan Values terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kulit "Dwi Jaya". *Khasanah Ilmu*, Vol. 6(2) 72-85.
- Oliveiera, A. S., Souki, G. Q., Silva, D. d., de Rezende, D. C., & Batinga, G. L. (2022). Service guarantees in e-commerce platform: proposition, of a framework based on customers' expectations, negative experiences and behavioural responses. *Asia Pacific Journal of Business Administration*, 15(2), 225-244.
- Pakpahan, & Manuntun. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Medan: CV Rural Development Service.

- Parasuraman. (2018). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 52.
- Pony, S., & Fajrin, Z. (2019). Strategi Bisnis dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran Usaha Kecil Menengah Kopian Resam Mentari Kota PangkalPinang. *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis Universitas Bangka Belitung*, Vol. 20 No.1 Hal. 221-230.
- Prof.Dr.Sofjan Assauri, M. (2017). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Rawajali Perss.
- Ratria, P., & Budiendra. (2019). Influence of Facility and Service Quality on Faculty of Pharmacy Student Satisfaction. *2nd International*, 208.
- Rohman, A. (2017). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Malang: Yayasan Kita Menulis.
- Rumere. (2016). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT BTN Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-6.
- Safitri, P., & Fajrin, Z. (2019). Strategi Bisnis dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran UKM Kopian Resam Mentari Kota Pangkal Pinang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, Vol. 20 No. 1, Hal. 61-74.
- Saman, Y. T., Keni, K., & Muthuveloo, R. (2022). Store Atmosphere and Quality of Personal to Predicate Repatronage Intentions at Local Convenience Stores: The Role of Customer Satisfaction as a Mediation Variable. *International Journal of Application on Economics and Business*, 11.
- Sebastianeli, R., & Tamimi, N. (2022). How Product Quality Dimensions relate to defining quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(4), 442-453.
- Sihombing, Gultom & Sonya Sidjabat. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: IN MEDIA.
- Song, M. E., & Porter. (1990). *Keunggulan Bersaing, Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: Erlangga.
- Souki, G. Q., Silva, D. d., & Medeiros, F. d. (2023). Impacts of service guarantees on consumers' perceived quality and satisfaction in e commerce. *International Journal Quality & Reliability Management*, 265 - 299.
- Stanton, & Lamarto. (1996). *Fundamental of Marketing*. New York : Mc. Graw Hill International Book.
- Sucuachi, W. T. (2013). Determinants of Financial of Micro Enterpreneurs in Davao City. *International Journal of Accounting Research*, Vol. 1(1).

- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Teori dan Implementasi.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sumargo, J. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepada Keunggulan Bersaing Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Brand Miracle Aesthetic Clinic di Surabaya. *AGORA Universitas Kristen Petra*, Vol.9 No.1 Hal. 121-131.
- Suprananto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susiladewi. (2020). *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Kupa Datu Banjarbaru*. Banjar Baru: E-prints.
- Suwatno. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: ALFABETA.
- Syafril. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Banjarmasin: Prenada Media Group.
- Taft, Hosein, Mehrizi. (2014). The Relation Between Financial Literacy, Financial Wellbeing and Financial Concerns. *International Journal of Business and Management*, Vol. 8 (11).
- Thomas R Hazerg, & Stenley, S. J. (2008). Contact with nature, sense of humor. *Environment & Behaviour*, 46(6), 747 - 776.
- Tjiptono, & Fandy, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Edisi 3.
- Webster, M. (2014). *Semantic Analysis: A Practical Introduction*. New York: Pustaka Goddard, Cliff.
- Widyarani, N. (2009). *Psikologi Populer: Kunci Pengembangan Diri*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.