**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA DISTRIBUSIDAN ORIENTASI PELANGGAN TERHADAPKEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYATERHADAP CITRA PERUSAHAAN**

**(SurveipadaPDAM Tirta Kampar, PDAM TirtaSiakdan PDAM Tirta Indragiri di ProvinsiRiau)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, DISTRIBUTION PERFORMANCE AND CUSTOMER ORIENTATION TO CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CORPORATE IMAGE***

***(Studi on PDAM Tirta Kampar, TirtaSiak andTirta Indragiriin Riau Province)***

**Oleh:**

**SAMSURIJAL HASAN**

**NPM. 139010080**

****

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2018**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian yang dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar, Tirta Siak dan Tirta Indragiri adalah untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan, kinerja distribusi, orientasi pelanggan dan kepuasan pelanggan serta citra perusahaan. Seberapa besar pengaruh kualitaspelayanan, kinerja distribusi, orientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap citra perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive* dan *explanatory research.* Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *cross sectional* dan Teknik pengolahan data menggunakan analisis *StructuralEquation Model* (SEM).

Berdasarkan analisis hasil penelitian, diperoleh temuan sebagai berikut : kualitas pelayanan, kinerja distribusi, orientasi pelanggan dan kepuasan pelanggan serta citra perusahaan berada pada kriteria baik menuju sangat baik. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana pada PDAM Tirta Kampar sebesar 62,67 %, Tirta Siak sebesar 67,68% dan padaTirta Indragiri sebesar 58,28%. Kinerja distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana pada PDAM Tirta Kampar sebesar 0,35 %, Tirta Siak sebesar 8,62% dan pada Tirta Indragiri sebesar 6,08%. Orientasi pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana pada PDAM Tirta Kampar sebesar 0,44%, Tirta Siak sebesar 6,10% dan pada Tirta Indragiri sebesar 6,56%. Sedangkan pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, kinerja distribusi, dan orientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kampar sebesar 62,93%, pada Tirta Siak sebesar 59,15%. Dan padaTirta Indragiri sebesar 65,93 %.

Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan dimana pada PDAM Tirta Kampar sebesar 74,00%, Tirta Siak sebesar 88,31% dan pada Tirta Indragiri sebesar 78,00 %.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Distribusi, Orientasi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan

**ABSTRAC**

*The objective of this research conducted at Region Corporate Water Tirta Kampar, Tirta Siak and Tirta Indragiri Riau Province is to analize know how about : Service quality, performance distribution, customer orientation, the influence of customer satisfaction. He influence on the customer satisfactionor impact of corporate image.*

*Descriptive and explanatory research was used as the methodology forv this research. The method used for data collection was cross sectional and as tabulation method of data a Structural Equation Model (SEM).*

*Basedon the analysis of the result obtained the following fonding :Service quality, performance distribution, customer orientation, customer satisfaction and corporate image is in good criteria to very good. Service quality have contribution to customer satisfaction in amount 62,67% (PDAM Tirta Kampar), 67,68% (PDAM Tirta Siak) and 58,28% (PDAM Tirta Indragiri). Distribution performance have contribution to customer satisfaction in amount 0,35% (PDAM Tirta Kampar), 8,62% (PDAM Tirta Siak) and 6,08% (PDAM Tirta Indragiri). Cusomer orientation have contribution to customer satisfaction in amount 0,44% (PDAM Tirta Kampar), 6,10% (PDAM Tirta Siak) and 6,56% (PDAM Tirta Indragiri). All variable independen have contribution to customer satisfaction in amount 62,93% (PDAM Tirta Kampar), 59,15% (PDAM TirtaSiak) and 65,93% (PDAM Tirta Indragiri).*

*Cusomer satisfaction have contribution to corporate image in amount 74,00% (PDAM Tirta Kampar), 88,31% (PDAM TirtaSiak) and 78,00% (PDAM Tirta Indragiri).*

*Keyword : Service quality, performance distribution, customer orientation, customer satisfaction, corporate image*

**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Literatur :**

Abdurrahman Nana Herdiana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Pustaka Setia. Jakarta

Alma Buchari. 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.

\_\_\_\_\_\_. 2013, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.

\_\_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta

Babin, 2011, *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Salemba Empat. Jakarta.

Best, Roger J. 2009. *Market-Based Management Strategies for Growing Customer Value and Profitability Fifth Edition*. Pearson Education, Inc. New Jersey.

Bitner, et.al., 2013, *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*, Sixth Edition. McGraw Hill. New York.

Cooper & Schindler, 2014. *Service Marketing*. New York. The McGraw-Hill Companies. Inc

Daft dan Marcic, 2013, *Management The New Workplace* (8th ed). Cengage Learning. South Western : Canada.

Daryanto dan Setyobudi Ismanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta.

Doni Priyatno, 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Percetakan Andi Offset.Yogyakarta.

Dukes Anthony and Yunchuan Liu, 2010. *In-store Media and Distribution Channel Coordination*,Marketing Science, South Korean

Edi Riadi.2016. *Stastika Penelitian (Analisa Manual dan IBM SPSS*) Andi Offset.Yogyakarta

Elvinaro, 2011, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Gaspersz, 2011, *Ekonomi Manajerial*. PT Niaga Swadaya: Jakarta.

Gerson, 2012, *Hierarchical Linear Modeling*, University: SAGE Publications, Inc. North Carolina State.

Gregory, 2011, Pemasaran Ritel (Edisi Kesebelas). Gramedia. Jakarta.

Gudono 2012. *Teori Organisasi.* BPFE. Yogyakarta.

Hair, et.al., 2010, *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edition. Pearson Prentice Hall.

Hasan Ali. *Marketing*. 2012 MedPress.yoyakarta

Hawkins, 2010, *Customers Behavior: Building Marketing*. Strategy.11th edition. McGraw-Hill, New York.

Kasali Rhenald. 2011. *Wirausaha Muda Mandiri*. Gramedia Pustaka. Jakarta.

\_\_\_\_\_,2015 *Disruption* .Mizan. Bandung.

Kadir. 2015. *Statistika Terapan (konsep,contoh dan Analisis data dengan Program SPSS.Lisrel dalam Penelitian*. Raja Grafindo Persada. Bogor.

Kotler, 2008, *Principles of Marketing*. 12 Edition. Pearson Education,Inc., New Jersey.

\_\_\_\_\_, 2010, *Manajemen Pemasaran*, Indeks. Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2012, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Buku Dua, Edisi Pertama Andy, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, 2014, *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.

Kotler Philip and Pfoertsch Waldermar. 2011. *Ingredient Branding : Making the Invisible Visible*, Springer-Verlag . Heidelberg, Germany

Kotler dan Amstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2009, *Principles of Marketing*. Englewood-Cliffs: NJ, .Prentice-Hall.

\_\_\_\_\_, 2012, *Principles Of Marketing*, Global Edition,. 14 Edition, Pearson Education.

\_\_\_\_\_, 2016, *Principles Of Marketing*, Global Edition,. 16 Edition, Pearson Education.

Kotler dan Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.

\_\_\_\_\_, 2012, *Marketing Management* 13. Pearson Education. New Jersey.

Kotler Philip, Karatajaya Hermawan, and Setiawan Iwan, 2010.*Marketing 3.0 : From Products Consumer to the Human Spiri*t .Hoboken, NJ : Wiley.

Klompmaker Jay E. , William H. Rogers , And Anthony E. Nygren, 2010 *Marketing Managemen*t . Hoboken, NJ : Wile

Kurtz, 2010, *Principles of Contemporary Marketing*. 14th Edition. Cenbage Learning. USA

Lovelock, and Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa (Manusia,Teknologi dan Strategi)* Jilid 1 Edisi ketujuh. Erlangga Jakarta

Lovelock, 2011, *Service Marketing*. New Jersey. Pearson Education. USA.

Lupiyoadi Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta

Lusch, Dunne dan Carver, 2011, *Retailing*, Seventh Edition. Mason. Cengange Learning. South-Western.

Manap Abdul, 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Media. Jakarta.

Michael R. Czinkota and Ronkainen Ilkka A.2010. *International Marketing* , 9th ed. Cincinnati, OH : South-Westren.

Mullins dan Walker, JR., 2010, *Marketing Management* : A Strategic Decision-Making Approach. Seven Edition. McGraw-Hill. New York.

Mursid M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara.Jakarta

\_\_\_\_\_, 2017. *Pemasaran*. Cetakan ke Sembilan Bumi Aksara Jakarta.

Peter, Paul J & Olson, C. Jerry, 2010. *Consumer Behavior & Marketing Strategy*, Ninth Edition, Mc Graw-Hill International edition

Porter, Michael & Magretta Joan. 2014. *Srtategy and Competition* ; The Porter Collection. Harvard, Business, Review. Press.

Priadana,M Sidik & Saludin Muis. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Priyatno, 2014, *SPSS 22 Pengolah Data Praktis*, Andi, Yogyakarta.

Rivai Veithzal,dkk, 2011. *Corporate Performace Management (dari teori ke praktik)*. Ghalia Indonesia. Bogor

Robert W. Lucas, 2012, *Customer Service: Skills For Success*. Fifth Edition Mc Graw-Hill Companies. New York.

Robbin, Steven P. Timothy A Judge, 2010 *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat Jakarta.

Robbins dan Coulter, 2014, *Management*. Twelfth Edition. Pearson Education Limited. United States.

Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati. 2014. *Metodologi Penelitian* PT.Refi ka Aditama Bandung.

Schiffman Leon G. and Kanuk Leslie Lazar, 2010. *Consumer Behavior*, 10th ed. Pretice Hall. New Jersey.

Sekaran dan Bougic. 2013. *Research Methods For Business* Sixth Edition Jhon Wiley & son ltd UK

Singgih Santoso. 2014.*Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SEM dan AMOS.* Elex Media Compuindo.Jakarta

Siagiaan Sondang. 2011.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Solomon, Marshall & Stuart 2009, *Marketing*, Real People, Real Choices. Sixth Edition. Pearson Education International. New Jersey.

Solomon Michael R. 2011. *Consumer Behavior*: Buying Having, Having, and Being, 9th ed. Pretice Hall,New Jersey.

Stanton, Wiliam. J, 2010. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa, Yohanes Lamarto. Edisi ke sembilan. Erlangga. Jakarta.

Stoner, A.F. 2015. *Management*. Prentice, Hall. New Jersey.

Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Pratek*. Andi Offset Yogyakarta.

Sugiyono, 2011, *Metode penelitian kuntitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

\_\_\_\_\_\_, 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.Bandung.

\_\_\_\_\_\_, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung

Sutisna,2014, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Salemba Empat. Jakarta.

Sumarwan, 2011, *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Sutrisno, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Kencana. Jakarta.

Suryanto Mikael Hang. 2016.*Sistem Operasional Manajemen Distribusi* .Grasindo.Jakarta

Supranto. 2011.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta

Swastha Basu. 2010, *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan, BPFE-*. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_\_.2016. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen* BPFE. Jakarta.

Swasta, Basu & Handoko, Hani, 2010. *Manajemen Pemasaran; Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE UGM. Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, 2008, *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta

\_\_\_\_\_\_ . 2010, *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_\_ . 2011, *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta

\_\_\_\_\_\_ . 2016.*Pemasaran (Esensi dan Aplikasi)*. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono & Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik* Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_\_,2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*,. Andi Offset. Yogyakarta. Indonesia

Umar Husein, 2012. Metode Riset Bisnis. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_ 2013, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali. Jakarta

Wibowo, 2012, Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian, Penerbit. Gava Media. Yogyakarta.

Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, McGraw-Hill Education.

Zoel Rendra.2012. *Manajemen Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta

1. **Peraturan dan Perundang-undangan**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Hayati dan Ekosistemnya.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Hayati Air.

Peraturan Pemerintah Republik Indenesia Nomor 82 tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air.

Peraturan Pemerintah Republik Indenesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Peraturan Pemerintah Republik Indenesia Nomor 16 tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Peraturan Pemerintah Republik Indenesia Nomor 16 tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 121 Tahun 2015 Tentang Pengusahaan Sumber Daya Air.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 tahun 2005 tentang Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 123 tahun 2001 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Sumber Daya Air dan diubah dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 tahun 2002.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2006 Tahun 2006 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (KSNP-SPAM)

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun \1982 tanggal 26 April  1982 tentang Pembinaan Perusahaan-perusahaan Daerah Air Minum dan Persatuan Perairminuman Seluruh Indonesia.

Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 3 tahun 1984 tentang Penyerahan Pengelolaannya PDAM kepada Pemerintah Provinsi Riau

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1984 tanggal 23 Januari 1984 atau Keputusan Bersama Mendagri & Menteri PU No.27/Kpts/1984 tentang Pembinaan Perusahaan Daerah Air Minum (Tehnik Operasi dan Pemeliharaan)

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 1984 tanggal 23 Januari 1984 tentang Pedoman Organisasi, Sistem Akuntansi, Tehnik Perawatan, Struktur dan Perhitungan biaya untuk menentukan tarif pelayanan air minum kepada langganan pengelolaan air bersih ibukota kecamatan dan pengelolaan kran umum air bersih bagi perusahaan daerah air minum dan Badan Pengelola Air Minum.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1984 tanggal 23 Januari 1984 jo Keputusan Bersama Mendagri & Menteri PU No.27/Kpts/1984 tentang Pembinaan PDAM (Tehnik Operasi dan Pemeliharaan)

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1986 tanggal 22 Desember 1986 tentang Persetujuan dan Pengesahan Dewan Pimpinan, Pengesahan Perubahan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Serta Program Kerja Persetujuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia.

Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 759/KPTS/1992 tentang Penyerahan Pengelolaan PDAM dari Pemerintah Propinsi Riau kepada Pemerintah Kabupaten Kampar untuk PDAM Tirta Kampar dan Pemerintah Kota Pekanbaru untuk PDAM Tirta Siak.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 1999 tanggal 31 Mei 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 907 Tahun 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010 tentang persyaratan Kualitas Air Minum

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 46/PRT/1990 tahun 1990 tentang Pengendalian Mutu Air pada Sumber-sumber Air.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 48/PRT/1990 tahun 1990 tentang Pengelolaan Atas Air dan/atau Sumber Air pada Wilayah Sungai.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 49/PRT/1990 tentang Tata Cara dan Persyaratan Izin Penggunaan Air dan/atau Sumber Air.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 tahun 1998 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1998 tentang Kepengurusan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/Menkes/ VII/2002 tahun 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air

Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Republik Indonesia Nomor 409/KPTS/ 2002 tentang Pedoman Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha Swasta dalam Penyelenggaran dan/atau Pengelolaan Air Minum dan Sanitasi.

Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 115 Tahun 2003 tentang Pedoman Penentuan Status Mutu Air

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 294/PRT/M/2005 Tahun 2005 tentang Badan Pedukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/ PER/IV/2010 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 27/PRT/M/2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum.

**3. Jurnal/ Artikel :**

Adb-el-Salam et al., 2013, The Impact of Corporate Image and Reputation on Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Testing the Mediating Role (Case Analysis in an International Service Company). The Business and Management Review, 3 (2), pp. 177-196.

Aga and Safakli, 2007, An Empirical Investigation of Service Quality and Customer Satisfaction in Professional Accounting Firms: Evidence from North Cyprus. Problems and Perspective in Management, 5(3): h: 84-98

Alpe, Ruta, 2013, Rantakoski Designs’ case: Effective distribution strategy and sales channels, Tampere University of Applied Sciences, International Business

Anna Sutrisna dkk, 2013, pengaruh kaulitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar, *Jurnal ASSETS* Volume 3 Nomor 1 Tahun 2013

Antony et al., 2004, Evaluating Service Quality in a UK Hotel Chain: a Case Study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management.* Vol. 16, h: 380-384

Arslan, 2010, The Effect of Brand Extensions on Product Brand Image. Journal of Product & Brand Management, 19(3) : Pp. 170-180, School of Economic and Administrative Sciences, Marmara University, Istanbul. Retrived from Emerald Group Publishing Limited.Turkey

Baker&Sinkula, 2009, The complementary effects of market orientation and entrepreneurial orientation on profitability in small businesses”. *Journal of Small Business Management,* Vol 47 No. 34, p 443-464

Bernadine, 2005, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok”. *Jurnal Ekonomi Perusahaan,* Vol. 12, No. 3 September 2005, h. 318-336

Brian Hendrawan, 2014, Pengaruh Customer Satisfaction Dan Corporate Image Terhadap Customer Loyalty Provider “Xl” Di Surabaya, jurnal.wima.ac.id/index.php/JUMMA/article/view/390/36

Budiarto Subroto dan Anita Rahayu, 2014, Research on Impacts of Customer’s Satisfaction, Trust, Switching Barriers, and Corporate Image towards Customer’s Loyalty (Case Study: Telkom Flexi). *International Journal of Science and Technology ,* 3 (11), 704-710

Byung-Suh Kang, Chul-Ho Cho, Jong-Deuk Baek, 2007, The Effects of Service Quality on Customer Satisfaction in Case of Dissatisfied Customers, The Asian Journal on Quality, Vol. 8, No. 1

Cokorda Gde Dharma Putra, 2011, Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana, Tesis MT, Universitas Udayana, Denpasar

Cheema Amar and Andrew M. Kaikati, “ The Effect of Need For Uniqueness on Word of mounth , “ Journal of Marketing Reseach 47 ( June 2010 ), PP. 553-63.

Dougherty Dave and Ajay Murthy, 2010 “What Service Costumers Really Want, “Harvard Business Review, September 2009, p. 22 for a contrarian point of view , see Edward Kasabov, “The Compliant Customer, “MIT Sloan Management Review (Spring),

Edy Poerdianto, 2001, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Pdam Kota Semarang). Masters thesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Elfi Sukaisih, Suharyono, Solimun, Djamhur Hamid, 2015, Effect of Functional Service Quality on Customer Satisfaction and Image and the Impact on Loyalty Intention (Study at Three-Star Hotel in Malang City and Batu City), *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online):* 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X

Eva Tomaskova, 2007, The Current Models of Market Orientation, *European Research Studies, Volume XI, Special Issue (3-4)*

Fuwaheer, 2004, Exploring International Tourist Perceptions by Using a Modified SERVQUAL Approach – Case Study of Mauritius. *Managing Service Quality.* Vol 14: h: 350-364.

FX Agus Subroto, 2013, Pengaruh Market Orientation Terhadap Service Quality, Satisfaction dan Loyalty Pelanggan Toko Buku Gramedia di Jawa Timur, JMK, VOL. 15, NO. 1, MARET 2013, 41-52 DOI: 10.9744/jmk.15.1.41-52, ISSN 1411-1438

Gabriel Gazolli, Murat Hancer, BeomCheol Kim, Explaining Why Employee-Customer Orientation Influences Customers’ Perceptions of the Service Encounter, *Journal of Service Management,* Vol. 24 No. 4, pp. 382-400

Griselda dan Panjaitan, 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua, DeReMa *Jurnal Manajemen.* Vol.2 No.1

Heri Setiawan, 2012, Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Teknologi dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Songket Skala kecil Di Kota Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis* Edisi ke-VIII, November 2012, ISSN : 2085-1375

Houn-Gee Chen, Julie Yu-Chih Liu, Tsong Shin Sheu, and Ming-Hsien Yang, 2012, The Impact of Financial Services Quality and Fairness on Customer Satisfaction, *Managing Service Quality,* Vol. 22, No. 4, pp. 399-421

Hui, Kandampully dan Juwaheer, 2009, Relationships and Impacts of Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Image: an Empirical Study.*The Service Industries Journal Vol. 29, No. 2, February 2009.*

Japarianto, 2007, Analisis kualitas pelayanan sebagai pengukur loyalitas pelanggan hotel majapahit surabaya dengan pemasran relasional sebagai variabel intervenng. *Journal ekonomi & bisnis Universitas kristen Petra*

Kaihuta, 2008, Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan,* 10(1): h: 66-83

Kohli & Jaworski, 2011 dalam Siti Maesarah dan Putu Nina Madiawati, 2015, The Influence of Market Orientation To Customer Value and Implikations To Customer Trust (The Study At Kereta Api Lodaya),

Lai, Griffin dan Babin, 2009, “How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom”, *Journal of BusinessResearch*, Vol. 62 No. 10, pp. 980-986.

Lanchakorn Satsangunan et.al, 2015, Structural equation Modeling of Service Quality and Corporate Image that affect Customer Satisfaction in Private Nursing Homes in The Bangkok Metropolitan Region, *Research Journal of Business Management*, ISSn 1819-1932

Ling Wang, and Sirion Chaipoopirutana, 2014, The Influence of perceived service quality, customer satisfaction, corporate image and value) on customer loyalty of Agricultural Bank of China’s business services, International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management (ICTEHM'14) Aug 13-14, 2014 Pattaya (Thailand)

Linus Osuagwu dan Obaji, 2009, Market Orientation In Nigerian Manufacturing Companies, *International Business & Economics Research Journal –* September 2009 Volume 8, Number 9

Lubis dan Martin, 2009, Pengaruh Harga (Price) Dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Deli Medan.*Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1), 21-24

Manullang, Laurence A. 2012. Teori dan Aplikasi Manajemen; Komprehensif Integralistik. ISBN:6021353234. Jakarta

Muslim Amin and Zaidi Isa, 2008, An Examination of the Relationships Between Service Quality Perception and Customer Satisfaction A SEM Approach Towards Malaysian Islamic Banking, International *Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 1, No.3, pp. 191-209

Mohamad Fahmi, 2013, Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Honda Terhadap Citra Perusahaan PT AHM, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 2 No. 12 (2013)

Morrissey Brian, 2010’’ Traditional Ads Yieid Social Traction,’’ Adweek,May 16,.

Norizan Kassim dan Nor Asiah Abdullah, 2010, The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in e-Commerce Settings a Cross Cultural Analysis, *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 22 No. 3, pp. 351-371

Nunung Nurhayati, 2012, analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Sumbawa, Universitas Terbuka, Jakarta

Nur Afifah dan Afandi Asnan, 2015, The Impact of Corporate Social Responsibility, Service Experience and Intercultural Competence on Customer Company Identification, Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Case Study: PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak West Kalimantan), *Procedia - Social and Behavioral Sciences 211*, 277 – 284

Parasuraman et al., 1988, Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40

Purba, 2005, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Robinson Departemen Store. Dalam *Jurnal Ilmiah Ranggagading,* 5(2): h: 119-124.

Ramayah T, Nusrah Samat, May-Chiun Lo. Market Orientation, Service Quality and Organizational Perfomance in Service Organizations in Malaysia. *Asia Pacific Journal of Business Administration,* Vol. 3 No. 1, pp. 8-27

Razavi, *et al*., 2012, How. *Customer Satisfaction Corporate Image* and *Customer Loyalty* Are Related, *European Journal of Scientific Research*, Vol.78 No.4, pp.588-596.

Rita Alfin, Taher Alhabsji, Umar Nimran, Suharyono, 2013, Effect of Service Quality and Product Quality To Corporate Image, Customer’s Satisfaction and Customer’s Trust, *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 9, Issue 6 (Mar. - Apr. 2013), PP 01-09*

Samraz and Bachtiar, 2012, The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer’s Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 No. 16 [Special Issue – August 2012].

Selvy Normasari, dkk, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei padaTamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 6 No. 2 Desember 2013

Seo-Yoon Jung, Kyeong-Hyo Jung, Jae-Ik Shin, 2016, The Effects of Market Orientation and Corporate Image on Organizational Performance through Internal Marketing: Focused on SMMs in South Korea, Advanced Science and Technology Letters Vol.126 (Business 2016), pp.112-115

Sukanya Kundu dan Saroj K.D, 2015, Impact of Trust on the Relationships of e-Service Quality and Customer Satisfaction. *Euromad Journal of Business*, Vol. 10 No. 1, pp 21-46.

Supranowo, 2009, Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Blitar”, *Jurnal Manajemen Gajayana*, Vol. 6, No. 2: 173 – 186

Sridhar Shrihari, Murali K. Mantrala , and Sonke Albers, 2010 “Personal Selling Elasticities : A Meta- Analysis, Journal of Marketing Reseach 47 ( Octobers).

See Hean Tat Keh and Jun Pang For Some Emerging Reseach results on the effects of creating time and place service separation , , ‘Customer Reaction to Service Sepatarion, “Journal of marketing 74 (March 2010), pp. 55-70.

Torsten J. Gerpott, Wolfgang Rams, Andreas Schindler, 2000, Customer Retention, Loyalty, and Satisfaction in the German Mobile Cellular Telecommunications Market, Telecommunications Policy 25 (2001) 249-269.

Wardana, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan kartu Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ) di kabupaten Jembrana. Dalam *Jurnal Sarathi*. 15(1): h: 158-168

Yu Tian, Alexander E. Ellinger, Haozhe Chen, 2010, Third-Party Logistics Provider Customer Orientation and Customer Firm Logistics Improvement in China, *International Journal of Phyysical Distribution & Logistics Management,* Vol. 40 No. 5, pp. 356-376

Zepf, 2008, Sport Sponsorship As an Internal Marketing Toll: Employees' Sponsorship Assessments and Their Effect on Job Attitudes. Dissertation Doctoral. USA: Department of a Sport and Reacreation Management.