

ANALISIS STRATEGI TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN STUDI ANALISIS DI BUMD (PDAM) TIRTA ANOM KOTA BANJAR PATROMAN

ASEP NURWANDA

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Galuh

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pegawai PDAM kurang respon dan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan. PDAM masih belum optimal dalam melakukan kegiatan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan? 2) Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan? 3) Bagaimana upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan? Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, dan wawancara). Teknis analisa data dalam penelitian ini, yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa: 1) Strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara umum sudah dilaksanakan dengan baik. 2) Hambatan-hambatan yang dihadapi berupa terbatasnya waktu yang dimiliki pegawai, terbatasnya anggaran yang dimiliki, fasilitas yang belum memadai, kurangnya kemampuan pegawai dalam hal komunikasi,. 3) Upaya-upaya yang dilakukan berupa menambah sejumlah anggaran dan fasilitas dan juga upaya meningkatkan komitmen dan kesediaan pegawai.

Kata Kunci: *Strategi Pelayanan Perusahaan, Kepuasan Pelanggan.*

A. PENDAHULUAN

Sebuah Analisis strategi pelayanan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Dalam kualitas jasa yang

penting dengan pelayanan dan pendistribusian yang baik. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan yang menjadi topik hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional,

industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, agar jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Pada BUMD yang ada di daerah, tidak sedikit yang belum melakukan optimalisasi untuk dapat mengembangkan Perusahaan Daerah. Sebagai contoh adalah kurangnya persaingan dan cenderung adanya monopoli penyediaan infrastruktur air bersih di suatu daerah membuat kualitas air dan layanan yang diberikan oleh PDAM kurang terjadi peningkatan. Kepuasan pelanggan menjadi penting mengingat keberlangsungan PDAM salah satu diantaranya ditentukan oleh keberadaan pelanggan melalui transaksi jual-beli air bersih. Memang, selama ini PDAM bisa dikatakan memonopoli industri penyedia air minum. Tetapi tidak mustahil di masa datang PDAM harus berhadapan dengan pesaing-pesaing swasta. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu instansi pemerintah berbentuk BUMD yang menyelenggarakan pelayanan umum atau jasa dalam hal pemenuhan kebutuhan air bersih. Tujuan didirikannya PDAM adalah

untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, persyaratan kesehatan, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar Patroman merupakan satu-satunya perusahaan daerah yang memonopoli produksi air minum secara massal di wilayah Kota Banjar kepada masyarakat atau pelanggan. Masyarakat atau pelanggan yang dimaksud dalam penulisan ini adalah masyarakat yang berada di wilayah Kota Banjar.

Pelayanan terhadap pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar belum maksimal. Hal ini diperkuat dengan adanya keluhan oleh masyarakat terhadap pelanggan PDAM Tirta Anom Kota Banjar yang muncul seperti aliran air terkadang macet tanpa ada sosialisasi dari PDAM. Macetnya aliran air dikarenakan pemadaman listrik secara tiba-tiba. PDAM sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. Walaupun begitu anggapan masyarakat tentang PDAM

selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melekat. Sehingga perlu dilakukan strategi-strategi pelayanan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi PDAM dan kualitas pelayanan membaik. Untuk merespon keadaan tersebut PDAM Tirta Anom dituntut untuk dapat melaksanakan strateginya.

Namun demikian berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman masih terdapat keluhan-keluhan dan ketidakpuasan pelanggan air bersih yang diduga disebabkan oleh belum optimalnya pelaksanaan strategi pelayanan PDAM Tirta Anom Kota Banjar. Hal ini dapat ditunjukkan dari indikator-indikator, sebagai berikut:

1. Pegawai PDAM kurang respon dan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan.
2. PDAM masih belum optimal dalam melakukan kegiatan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan..
3. PDAM jarang menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, padahal banyak tenaga honorer yang tidak terampil dalam melaksanakan tugasnya..

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1)

Bagaimana strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan? 2) Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan? Dan 3) Bagaimana upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Analisis Strategi

Analisis Strategi adalah menentukan lingkup dan arah suatu pengembangan organisasi dan bagaimana dapat mencapai strategi yang kompetitif

Iriantara, (2006:89) menyatakan bahwa:

Analisis adalah ilmu tentang teknik atau taktik, cara atau kiat muslihat untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Strategi pada dasarnya merupakan kebijakan untuk mencapai tujuan yang kemudian dijabarkan ke dalam sejumlah taktik untuk pencapaian tujuan yang sudah ditentukan

Strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Didalam strategi yang baik terdapat koordinasi

tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Dalam kaitan dengan pemahaman diatas, Akdon (2009:4), mengemukakan bahwa :

Strategi adalah kerangka yang membimbing dan mengendalikan pilihan-pilihan yang menetapkan dan arah suatu organisasi/perusahaan”.

Sedangkan Taktik adalah bagaimana cara mencapainya, bagaimana untuk, dan mengerjakan sesuatu.

Strategi sangat penting untuk menentukan kesuksesan organisasi, dengan menggunakan manajemen strategik, manajer pada semua tingkat dari suatu perusahaan/organisasi dapat berinteraksi dalam menyusun perencanaan strategik dan mengimplementasikan strategi. (Kuncoro 2006: 5).

Strategi merupakan suatu cara atau teknik dimana sebuah lembaga atau organisasi akan mencapai tujuannya sesuai peluang dan ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi serta kemampuan internal dan sumber daya untuk pencapaian tujuan yang sudah ditentukan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian proses penerapan suatu ilmu atau seni dalam mengimplementasikan rencana

dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas yang berdasarkan adanya tugas, kewenangan dan fungsi yang harus dijalankan oleh suatu unit organisasi pemerintahan baik ditingkat pusat dan daerah yang menyediakan layanan berupa jasa serta pada setiap BUMN dan BUMD sebagai suatu badan yang melayani jasa bagi masyarakat.

Kemudian terdapat pendapat Mukarom dan Laksana, (2015 : 80) menjelaskan bahwa:

Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Ada pula pendapat yang dikemukakan Ratminto dan Winarsih, (2015:2) bahwa: “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Dengan demikian, pelayanan dapat dipahami sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan suatu organisasi publik atau perusahaan yang memiliki wewenang untuk melaksanakan dan memberikan jasa berupa pelayanan kepada publik sebagai penerima layanan yang diberikan yang ditunjang dengan

adanya kelengkapan alat dan sumber daya manusia pelayannya.

3. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Kotler (2006:177) menyatakan bahwa:

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) bahwa:

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk

menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

C. METODE PENELITIAN

Berdasarkan ragam penelitiannya, penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka (*literature study*), studi lapangan (observasi dan wawancara). Langkah-langkah analisis data adalah

1. *Data Reduction* (Reduksi Data), data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang

lebih jelas, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data), Setelah data direduksi kedalam laporan yang sistematis. Data disajikan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif yang berkaitan dengan pemberdayaan karang taruna oleh pemerintah desa. penyajian tersebut dilaksanakan setelah data dikumpulkan, maka yang diperlukan pengolahan atau analisis data agar bisa dijadikan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti
3. *Conclusion Drawing/Verification*, Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

D. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

1. Analisis Strategi Pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (Pdam) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara umum telah

dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tipe strategi untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (1997:40) yang meliputi strategi pemasaran (*relationship marketing*), strategi penanganan keluhan yang efektif dan strategi peningkatan kinerja perusahaan

2. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi dalam Strategi Pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitan bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam strategi Pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya PDAM dalam melakukan sosialisasi kepala masyarakat yang disebabkan terbatasnya waktu yang dimiliki pegawai, terbatasnya anggaran yang dimiliki, kesediaan pelanggan air dan pegawai untuk melakukan pertemuan dan temu wicara dan fasilitas yang belum memadai
2. Belum optimalnya PDAM dalam melakukan pendekatan secara rutin kepala masyarakat karena kurangnya kemampuan pegawai dalam hal komunikasi dan juga kondisi masyarakat khususnya pelanggan yang kurang bersedia untuk berkomunikasi

3. Kurangnya PDAM dalam menjalin kemitraan dengan masyarakat karena kurangnya jalinan komunikasi, kemampuan SDM yang kurang dan juga kesediaan pelanggan yang kurang siap menjalin kemitraan
4. Kurangnya kecepatan dalam penanganan keluhan masyarakat karena kemampuan SDM yang belum memadai, sikap pegawai yang memiliki kemauan dan kepedulian pada pelanggan yang masih rendah
5. Belum optimalnya PDAM dalam memecahkan permasalahan/keluhan masyarakat karena masih kurangnya sikap respon dan perduli untuk hadir dalam pemecahan masalah tersebut dan juga kemampuan pegawai yang masih rendah
6. Kurangnya PDAM dalam memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan karena kesediaan pegawai untuk menerima penyampaian keluhan pelanggan, teknis dan fasilitas yang ada sehingga memang menyulitkan pelanggan

Berdasarkan hasil observasi bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi berupa terbatasnya waktu yang dimiliki pegawai, terbatasnya anggaran yang dimiliki, fasilitas yang belum memadai, kurangnya kemampuan pegawai dalam hal komunikasi, kemampuan SDM yang belum memadai dan kemauan dan

kepedulian pada pelanggan yang masih rendah. Selain itu hambatan yang dihadapi berupa kurangnya sikap respon dan perduli, kesediaan pegawai untuk menerima penyampaian keluhan pelanggan, teknis dan fasilitas yang belum memadai.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2010:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik

merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

3. Upaya-Upaya untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan yang Dihadapi dalam Strategi Pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelaksanaan sosialisasi kepada pelanggan diantaranya berupa menambah sejumlah anggaran dan fasilitas dan juga upaya meningkatkan komitmen dan kesediaan pegawai
2. Melakukan pendekatan secara rutin kepala masyarakat dengan meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal komunikasi, pemberian petunjuk dan arahan agar pegawai bersedia dan meningkatkan komitmen pegawai untuk siap sedia datang langsung melakukan pendekatan pada masyarakat

3. Menjalin kemitraan dengan masyarakat dengan meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal komunikasi, pemberian petunjuk dan arahan agar pegawai bersedia dan meningkatkan komitmen pegawai untuk siap sedia datang langsung melakukan pendekatan pada masyarakat
4. Meningkatkan kecepatan dalam penanganan keluhan masyarakat melalui pemberian pemahaman dan wawasan mengenai SOP yang telah ditetapkan dan juga peningkatan kualitas SDM pegawai dan juga meningkatkan kemampuan dan keahlian pegawai dalam bekerja
5. Meningkatkan sumber daya manusia melalui berbagai kegiatan peningkatan SDM seperti pendidikan dan pelatihan, seminar dan workshop serta memberikan petunjuk dan bimbingan serta arahan pada pegawai secara rutin agar pegawai dapat hadir dalam memecahkan permasalahan

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara umum sudah dilaksanakan dengan baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa strategi pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar Patroman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan tipe strategi untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (1997:40).
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi berupa terbatasnya waktu yang dimiliki pegawai, terbatasnya anggaran yang dimiliki, fasilitas yang belum memadai, kurangnya kemampuan pegawai dalam hal komunikasi, kemampuan SDM yang belum memadai dan kemauan dan kepedulian pada pelanggan yang masih rendah. Selain itu hambatan yang dihadapi berupa kurangnya sikap respon dan perduli, kesediaan pegawai untuk menerima penyampaian keluhan pelanggan, teknis dan fasilitas yang belum memadai.
3. Upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi berupa menambah sejumlah anggaran dan fasilitas dan juga upaya meningkatkan komitmen dan

kesediaan pegawai, meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal komunikasi, pemberian petunjuk dan arahan dan pemberian pemahaman dan wawasan mengenai SOP yang telah ditetapkan dan juga peningkatan kualitas SDM pegawai dan juga meningkatkan kemampuan dan keahlian pegawai dalam bekerja. Selain itu terdapat upaya yang dilakukan yaitu kegiatan peningkatan SDM seperti pendidikan dan pelatihan, seminar dan workshop serta memberikan petunjuk dan bimbingan serta arahan pada pegawai secara rutin agar pegawai dapat hadir dalam memecahkan permasalahan

F. DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. 2009. *Strategic Management For Educational Management*. Alfabeta. Bandung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iriantara, Yosol, 2006. *Media Relations Konsep, Pendekatan dan Praktik*, Cetakan pertama, Simbiosis Rekatama Media, Bandung.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T. Indeks Gramedia.

Kuncoro, Mudrajad. 2006, *Strategi: Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.

Kismono, Gugup, 2011, *Bisnis Pengantar*, Edisi Dua, BPFE UGM, Yogyakarta.