

ANALISIS PENGENDALIAN PERSEDIAAN BAHAN BAKU JAGUNG TITI PADA UKM RUMAH BUJANG DI KECAMATAN TELUK MUTIARA *LOYALITAS* KABUPATEN ALOR

Alibnu Syain¹; Elly Lay²; dan Fred Dethan³

ABSTRACT

The problem in this study is how to determine the inventory control of flat corn in the Bujang House business. The purpose of this study was to determine and analyze the raw material inventory of flat corn in the Bujang House Business.

The types of data used in this study are qualitative and quantitative data. Data collection techniques, using interview techniques, observation, documentation and literature study. While the data analysis techniques used are EOQ and ROP.

The results of existing research can be seen that the EOQ method can help Single House SMEs can be seen from the frequency of the number of orders for raw materials and the difference in total inventory costs. the total cost of inventory in 2018 to 2020 well. The role of controlling the supply of raw materials is very important, it is hoped that SMEs will obtain quality raw materials that are in accordance with SME standards.

Keywords: Raw Material Inventory Control Analysis.

PENDAHULUAN

Salah satu yang perlu diperhatikan secara cermat untuk mencapai produksi yang optimal dalam suatu perusahaan adalah pengendalian persediaan bahan baku. Pengendalian persediaan bahan baku merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat penting dalam kegiatan produksi. Dengan adanya pengendalian persediaan bahan baku yang tepat tentu akan sangat membantu dalam kegiatan operasional perusahaan.

Pengendalian persediaan merupakan tindakan yang sangat penting yang menghitung berapa jumlah optimal persediaan yang diharuskan, serta kapan saatnya mulai mengadakan pesanan kembali. Jadi pengendalian persediaan adalah kegiatan yang berhubungan dengan

¹Alumni IABI FISIP Tahun 2022

²⁻³Dosen IABI FISIP Undana

perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan penentuan dan kebutuhan material sedemikian rupa sehingga disuatu pihak kebutuhan operasi dapat dipenuhi pada waktunya dan dilain pihak investasi persediaan material dapat ditekan secara optimal (Freddy, 2008:19).

Persediaan Merupakan sumber daya yang disimpan dan dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan sekarang maupun kebutuhan yang akan datang. Oleh karena itu, dalam memenuhi kebutuhan produksi dan demi memenuhi kebutuhan konsumen, maka setiap perusahaan pasti memiliki persediaan. Kebutuhan akan sistem pengendalian persediaan pada dasarnya muncul karena adanya permasalahan yang mungkin dihadapi oleh perusahaan berupa terjadinya kelebihan atau kekurangan persediaan. Kelebihan atau kekurangan persediaan tersebut akan berdampak buruk pada performa dan keuangan perusahaan, seperti tidak terjadi perputaran uang atau modal, sumber daya akan mengalami pengangguran, tingginya kemungkinan kerusakan produk dan terganggunya proses produksi. Farah Margaret (2007:147) Persediaan bahan baku merupakan bahan baku atau bahan tambahan yang dimiliki oleh perusahaan untuk digunakan dalam aktivitas proses produksi persediaan material menjadi komponen utama dari suatu produk.

Setiap perusahaan dalam akitivitasnya yang melakukan proses produksi, keberadaan persediaan bahan baku menjadi salah satu faktor penentu dalam mendukung aktivitas produksi yang dilakukan. Pembelian persediaan bahan baku bertujuan untuk memenuhi tingkat permintaan konsumen yang akan datang. Pengendalian yang tepat terhadap persediaan bahan baku adalah menentukan jumlah pesanan bahan baku yang dibutuhkan dalam satu periode dan untuk menentukan jumlah bahan baku yang digunakan dalam satu periode, pengadaan persediaan bahan baku dilakukan agar dapat menghindari biaya tambahan yang dikeluarkan akibat perencanaan yang tidak tepat dilalukan perusahaan sebelumnya, agar dapat menghindari resiko-resiko yang terjadi.

Penggunaan metode konvensional dalam menentukan jumlah persediaan bahan baku, yaitu membeli persediaan bahan baku berdasarkan pada pembelian yang sebelumnya dan biasanya dilakukan ketika persediaan yang ada di Gudang sudah hampir habis. Semakin banyak membeli bahan baku, maka biaya yang akan dikeluarkan dalam pembelian akan semakin meningkat. Tetapi juga frekuensi pembelian bahan baku kecil dan pembelian bahan baku optimal, maka biaya yang timbul akan menurun sehingga lebih efisien.

Selain menggunakan metode konvensional dalam menentukan bahan baku, ada juga

menggunakan metode EOQ (*Economic Order Quantity*) yaitu suatu pendekatan matematik yang menentukan jumlah bahan baku yang optimal dengan maksud agar jumlah pembelian dapat mencapai biaya persediaan minimum. Selama ini Usaha Kecil Menengah/ UKM Rumah Bujang sukses dalam kebijakan pengadaan bahan baku hanya berdasarkan pada pengalaman atau perkiraan data-data dari masa lalu, jadi UKM belum menerapkan manajemen atau analisis dengan menggunakan metode *Economic Order Quantity* (EOQ), *Re Order Point* (ROP) dalam penanganan masalah pengendalian persediaan yang terjadi pada UKM Rumah Bujang. Untuk itu berdasarkan latar belakang maka peneliti ingin membantu usaha ini dalam penanganan masalah pengendalian persediaan bahan baku.

UKM Rumah Bujang yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri makanan yang kegiatannya adalah memproduksi dan memasarkan produk berbahan dasar jagung, usaha ini terletak pada Jl. H. Juanda, Kelurahan Nusa Kenari, Kecamatan Teluk Mutiara, Kabupaten Alor. Usaha ini dirikan oleh Yunita Radja Bunga dan Eka Satrio La'lang pada tanggal 15 Agustus 2017, mereka dengan inisiatif melihat potensi jagung yang melimpah, akhirnya mereka membuat makanan yang berbahan dasar jagung ini, yang sudah di campur dengan berbagai varian rasa, sehingga dapat diminati para konsumen di pasar yang datang dari wisatawan lokal hingga mancanegara. Usaha Rumahan ini sudah berjalan 4 tahun terakhir, dari tahun 2017 hingga 2020, dan untuk produksinya sendiri setiap tahunnya mampu menghasilkan ribuan bungkus dari makanan Bujagung Snack ini. Mengingat situasi dan kondisi yang selalu mengalami perubahan yang tidak terduga terutama pada tahun 2020 (adanya pandemic covid-19) maka pengelola Bujagung snack harus benar-benar menata persediaan bahan baku demi kelangsungan produksi.

STUDI PUSTAKA

Pengertian Pengendalian

Pengendalian merupakan salah satu usaha sistematis untuk menetapkan standar prestasi kerja dengan tujuan perencanaan, untuk mendesain sitem umpan balik informasi, untuk membandingkan prestasi yang sesungguhnya dengan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu, untuk menetapkan apakah ada deviasi dan untuk mengukur signifikansinya, serta mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa semua sumber daya

perusahaan digunakan dengan cara yang seekfetif dan seefesien mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan (Mockler, 2002:92).

Pengendalian merupakan salah satu bagian dari manajemen. Pengendalian dilakukan dengan tujuan supaya apa yang direncanakan bisa dilaksanakan dengan baik sehingga bisa mencapai target maupun tujuan yang ingin dicapai. Pengendalian memang merupakan salah satu tugas dari manager. Salah satu hal yang harus dipahami, bahwa pengendalian dan pengawasan merupakan pengertian yang berbeda karena pengendalian dilakukan dengan disertai pelurusan (tindakan korektif, maka pengawasan merupakan pemeriksaan dilapangan yang dilakukaan pada periode tertentu secara berulang kali.

Pengertian Persediaan

Persediaan adalah barang milik perusahaan yaang di simpan dengan maksud untuk dijual (barang jadi) atau barang dalam proses produksi atau barang yang menunggu penggunaannya dalam proses produksi (bahan baku). Kusuma (1999) mendefinisikan persediaan sebagai barang yang disimpan untuk digunakan atau dijual pada periode mendatang. Persediaan dapat berbentuk bahan baku yang disimpan untuk diproses, komponen yang diproses, barang dalam proses pada proses manufaktur, dan barang jadi yang disimpan untuk dijual. Persediaan memegang peran penting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Persediaan bahan baku (*raw materials*), yaitu persediaan dari barang-barang berwujud yang digunakan dalam proses produksi, barang mana yang dapat diperoleh dari sumber-sumber alam ataupun di beli dari supplier atau perusahaan yang menghasilkan bahan baku bagi perusahaan pabrik yang menggunakannya.

Pengertian Persediaan Bahan Baku

Persediaan bahan baku didalam perusahaan adalah merupakan hal yang sangat wajar untuk dikendalikan dengan baik (Ahyari, 2000:190) Setiap perusahaan yanag menghasilkan poduk akan memerlukan persediaan bahan baku. Baik disengaja maupun tidak disengaja perusahaan yang bersangkutan akan menyelenggarakan persediaan bahan baku yang menunjang jalannya proses produksi dalam perusahaan yang bersangkutan. Dalam hal ini tidak terkecuali perusahaan kecil, perusahaan menengah maupun perusahaan besar. Namun cara pengadaan persediaan bahan baku ini akan berbeda –beda untuk setiap perusahaan –

perusahaan tersebut, baik dalam hal jumlah unit dari persediaan bahan baku yang ada didalam perusahaan, maupun manajemen ataupun pengelolaan persediaan bahan baku.

Kerangka Konseptual

Pengendalian persediaan bahan baku ini dimaksud agar perusahaan tidak menghadapi suatu kondisi dimana terjadi kekurangan bahan baku yang berakibat terhentinya proses produksi. Bila hal tersebut kurang diperhatikan maka perusahaan akan dihadapkan pada resiko tidak terpenuhinya permintaan konsumen, penambahan biaya-biaya pemeliharaan akibat kelebihan bahan baku, terhambatnya proses produksi akibat kurangnya bahan baku, dan menurunnya jumlah produksi yang berakibat kehilangan kesempatan untuk memperoleh laba yang maksimal.

Untuk memprediksi pendapatan, biaya, keuntungan, harga, perubahan teknologi. UKM dapat menggunakan Analisis EOQ (*Economic Order Quantity*), dalam menentukan jumlah persediaan dan pemakaian bahan baku yang tepat, optimal dan meminimalkan biaya-biaya yang ditimbulkan. UKM juga dapat menggunakan dan Analisis ROP (*Re Order Point*). Dengan menggunakan kedua analisis EOQ dan ROP bertujuan untuk menciptakan persediaan bahan baku yang ekonomis sehingga akan bermuara pada pencapaian produksi dengan target yang ditentukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kasus yaitu, penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu objek sehingga hasil dari penelitian ini hanya berlaku bagi objek yang diteliti dengan waktu tertentu. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data, menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan study pustaka. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah EOQ dan ROP.

HASIL

Pengendalian persediaan bahan baku adalah usaha yang dilakukan oleh UKM dalam penyediaan bahan baku yang dibutuhkan untuk mencapai produksi yang optimal. Pengendalian persediaan harus dilakukan dengan seimbang, jika persediaan terlalu besar (*over stock*) tentukan akan menimbulkan biaya penyimpanan bagi UKM. Oleh karena itu

pentingnya UKM Rumah Bujang membutuhkan sumber bahan baku yaitu tempat dimana UKM Rumah Bujang membeli atau memesan untuk kebutuhan bahan baku untuk produksi, sehingga sumber bahan baku yang biasanya pemasok atau supplier yang mensuplai bagi UKM. Berikut ini adalah tabel jumlah pemakaian bahan baku yang digunakan UKM Rumah Bujang:

Tabel 1. Jumlah Pemakaian Bahan Baku Jagung Titi Pada UKM Rumah Bujang Tahun 2018-2020

| Tahun | | |
|-------|-------|-------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| 192kg | 576kg | 384kg |

Sumber: Diolah Tahun 2021

Tabel 2. Harga Pembelian Bahan Baku Pada UKM Rumah Tahun 2018-2020

| Tahun | Pembeliann Bahan Baku Pada Bulan Jan-Des | Pembeliann Bahan Baku Tahun 2018-2020 | Harga Bahan Baku/Kg (Rupiah) | Total Harga Pembelian / Thn |
|-------|--|---------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 2018 | 16kg | 192kg | Rp. 50.000 | Rp. 9.600.000 |
| 2019 | 48kg | 576kg | Rp. 50.000 | Rp. 28.800.000 |
| 2020 | 32kg | 384kg | Rp. 50.000 | Rp. 19.200.000 |

Sumber: Diolah Tahun 2021

Tabel 3. Biaya Angkut Bahan Baku UKM Rumah Bujang Tahun 2018-2020

| Jenis Biaya | | Tahun 2018 (Rp) | | Tahun 2019 (Rp) | | Tahun 2020 (Rp) |
|--------------------|------|-----------------|------|-----------------|---------|-----------------|
| Biaya Angkut | 48 | Rp. 30.000 | 144 | Rp. 30.000 | 96 kali | Rp. 30.000 |
| Total Biaya Angkut | kali | Rp. 1.440.000 | kali | Rp. 4.320.000 | | Rp. 2.880.000 |

Sumber: Diolah Tahun 2021

Tabel 3 Terlihat bahwa total biaya angkut pada tahun 2018 yakni Rp.1.440.000 dengan frekueansi pembelian sebanyak 48 kali dengan harga sekali angkut yakni Rp.30.000. tahun 2019 total biaya angkut yakni Rp.4.320.00 dengan frekuensi pembelian sebanyak 144

kali dan biaya sekali angkut Rp.30.000. dan pada tahun 2020, total biaya angkut adalah Rp. 2.880.000 dengan frekuensi pembelian sebanyak 96 kali ditambah dengan biaya angkut Rp.30.000. Biaya yang dikeluarkan dibebankan kepada UKM Rumah Bujang, untuk biaya angkut bahan baku jagung titi dari supplier sampai ke tempat penyimpanan sementara.

Biaya persediaan yang dikeluarkan UKM Rumah Bujang selain biaya pemesanan biaya bahan baku yaitu biaya penyimpanan. Biaya penyimpanan merupakan biaya yang timbul karena adanya jagung titi yang tersimpan pada tempat penyimpanan sementara. Biaya tersebut adalah biaya pemeliharaan bahan baku jagung titi yakni:

1. Tahun 2018

$$\begin{aligned} \text{Biaya Penyimpanan} &= 10\% \times \text{harga per unit} \\ &= 10\% \times 50.000 = 5.000 \end{aligned}$$

2. Tahun 2019

$$\text{Biaya penyimpanan} = 10\% \times 50.000 = 5.000$$

3. Tahun 2020

$$\text{Biaya penyimpanan} = 10\% \times 50.000 = 5.000$$

Perhitungan EOQ Bahan baku jagung titi tahun 2018

$$\text{EOQ} = \sqrt{\frac{2.S.D}{h}}$$

$$\text{EOQ} = \sqrt{\frac{2 \times 192 \times 30.000}{5.000}}$$

$$\text{EOQ} = \sqrt{2.304}$$

$$\text{EOQ} = 48$$

$$\text{Frekuensi pembelian} \frac{192}{48} = 4$$

Perhitungan EOQ Bahan baku jagung titi tahun 2019

$$\text{EOQ} = \sqrt{\frac{2.S.D}{h}}$$

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \times 576 \times 30.000}{5.000}}$$

$$EOQ = \sqrt{6.912}$$

$$EOQ = 83$$

$$\text{Frekuensi pembelian} \frac{576}{83} = 7$$

Perhitungan EOQ Bahan baku jagung titi tahun 2020

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \cdot S \cdot D}{h}}$$

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \times 384 \times 30.000}{5.000}}$$

$$EOQ = \sqrt{4.608} = 68$$

$$\text{Frekuensi pembelian} \frac{384}{68} = 6$$

Hasil penelitian dan Analisis kuantitas pembelian Jagung Titi dengan Metode EOQ menunjukkan bahwa terjadi perbedaan kuantitas dan frekuensi pembelian bahan baku jagung titi. Perbedaan kuantitas dan frekuensi tersebut menimbulkan selisih yang dapat disebut sebagai penghematan yang seharusnya dilakukan oleh UKM dalam segi kuantitas. Perbedaan pembelian dan frekuensi Pembelian Jagung Titi pada UKM Rumah Bujang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Tabel Kuantitas dan Frekuensi Pembelian Bahan Baku Jagung Titi pada UKM Rumah Bujang pada tahun 2018.

| Frekuensi pembelian | 1x | 2x | 3x | 4x |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Biaya persediaan | 192 | 96 | 64 | 48 |
| Rata rata persediaan | 96 | 48 | 32 | 24 |
| Biaya simpanan Rp.5000 | | | | |
| Biaya pesan | 480.000 | 240.000 | 160.000 | 120.000 |
| | 30.000 | 60.000 | 90.000 | 120.000 |
| Jumlah biaya | 510.000 | 300.000 | 210.000 | 180.000 |

Sumber: Diolah Tahun 2021

Tabel 5. Tabel Kuantitas dan Frekuensi Pembelian Bahan Baku Jagung Titi pada UKM Rumah Bujang pada tahun 2019.

| Frekuensi pembelian | 1x | 2x | 3x | 4x | 5x | 6x | 7x |
|----------------------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Biaya persediaan | 576 | 288 | 192 | 144 | 115 | 96 | 82 |
| Rata rata persediaan | 288 | 144 | 96 | 72 | 57 | 48 | 41 |
| Biaya simpanan | 1.440.000 | 720.000 | 480.000 | 360.000 | 285.000 | 240.000 | 205.000 |
| Rp.5000 | | | | | | | |
| Biaya pesan | 30.000 | 60.000 | 90.000 | 120.000 | 150.000 | 180.000 | 210.000 |
| Jumlah biaya | 1.470.000 | 780.000 | 570.000 | 480.000 | 435.000 | 420.000 | 415.000 |

Sumber: Diolah Tahun 2021

Tabel 6. Tabel Kuantitas dan Frekuensi Pembelian Bahan Baku Jagung Titi pada UKM Rumah Bujang pada tahun 2020.

| Frekuensi pembelian | 1x | 2x | 3x | 4x | 5x | 6x |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Biaya persediaan | 384 | 192 | 128 | 96 | 76 | 64 |
| Rata rata persediaan | 192 | 96 | 64 | 48 | 38 | 32 |
| Biaya simpanan | | | | | | |
| Rp.5000 | | | | | | |
| Biaya pesan | 960.000 | 480.000 | 320.000 | 240.000 | 190.000 | 160.000 |
| | 30.000 | 60.000 | 90.000 | 120.000 | 150.000 | 180.000 |
| Jumlah biaya | 990.000 | 540.000 | 410.000 | 360.000 | 340.000 | 340.000 |

Sumber: Diolah Tahun 2021

Tabel 7. Perbedaan Kuantitas dan Frekuensi Pembelian Jagung Titi Antara UKM Rumah Bujang dan Metode EOQ pada UKM Rumah Bujang.

| Tahun | Kebijakan UKM Rumah Bujang | | Metode EOQ | | Selisih | |
|-------|----------------------------|-----|------------|---|---------|-----|
| | Q | F | Q | F | Q | F |
| 2018 | 192 | 48 | 48 | 4 | 32 | 44 |
| 2019 | 576 | 144 | 82 | 7 | 35 | 137 |
| 2020 | 384 | 96 | 64 | 6 | 36 | 90 |

Sumber: Diolah Tahun 2021

Tabel 7 menunjukkan bahwa pada tahun 2018 jumlah pembelian bahan baku Jagung titi untuk sekali pemesanan yang dilaksanakan berdasarkan kebijakan UKM adalah 16 kg dengan frekuensi sebanyak 48 kali, Apabila pembelian Jagung Titi dilaksanakan menggunakan metode EOQ maka kuantitas pembelian menjadi 48 kg namun frekuensi pembelian lebih rendah yaitu sebanyak 4 kali. Pada tahun 2019 pembelian Jagung Titi untuk sekali pemesanan yang dilaksanakan berdasarkan kebijakan UKM sebesar 48 kg dengan frekuensi sebanyak 144 kali. Apabila pembelian Bahan Baku Jagung Titi dilaksanakan dengan metode EOQ, kuantitas pembelian menjadi lebih besar yaitu 82 kg namun dengan frekuensi yang lebih tinggi yaitu 7 kali. Dan yang terakhir pada tahun 2020 pembelian Jagung Titi untuk sekali pemesanan yang dilaksanakan berdasarkan kebijakan UKM sebesar 32 kg dengan frekuensi sebanyak 96 kali. Apabila pembelian Bahan Baku Jagung Titi dilaksanakan dengan metode EOQ, kuantitas pembelian menjadi lebih menurun dari sebelumnya yakni 64 kg, namun dengan frekuensi yang lebih rendah dari sebelumnya yaitu 6 kali. Pembelian Bahan baku dalam jumlah yang kecil dan frekuensi yang tinggi akan meningkatkan biaya pemesanan. Pembelian Bahan baku dengan menggunakan Metode EOQ yang dilakukan dengan jumlah yang optimal dan frekuensi yang rendah akan menghasilkan biaya pemesanan yang efisien. Perbedaan kuantitas dan frekuensi pembelian antara kebijakan UKM dengan Metode EOQ menghasilkan selisih kuantitas pembelian Jagung Titi yaitu pada tahun 2018 sebesar 32 kg dengan frekuensi pembelian sebesar 44 kali, pada tahun 2019 sebesar 35 kg dengan frekuensi pembelian sebesar 137 kali dan pada tahun 2020 sebesar 36 kg dengan frekuensi pembelian sebesar 90 kali. Perbedaan antara kebijakan UKM dengan Metode EOQ menunjukkan bahwa dari segi kuantitas, Metode EOQ lebih efisien. Pembelian Jagung Titi dengan Metode EOQ dapat dilaksanakan dengan kuantitas yang optimal dan frekuensi yang rendah dan terkontrol.

SIMPULAN

1. Hasil analisis deskriptif variabel menunjukkan bahwa personality, reputation dan loyalitas pelanggan termasuk dalam kategori sangat tinggi artinya responden memberikan penilaian yang positif terhadap ketiga variabel dalam penelitian ini.
2. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa personality dan reputation secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Padang Dua Kota Kupang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya personality dan

- reputation yang diciptakan oleh Rumah Makan Padang Dua Kota Kupang maka loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Padang Dua Kota Kupang akan meningkat.
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa personality dan reputation secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Padang Dua Kota Kupang. Hal ini menunjukkan bahwa jika pelanggan merasa personality dan reputation yang diciptakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Padang Dua Kota Kupang akan meningkat.
 4. Hasil Koefisien Determinasi (*Adjust R Square*) sebesar 62,0 % variasi pada variabel loyalitas pelanggan mampu diterangkan oleh kedua variabel bebas (personality dan reputation), sedangkan sisanya 38,0% diterangkan oleh variabel lain diluar model ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne, 2000. *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*, Yogyakarta: Andi
- Kanaidi, 2010, Pengaruh Customer Value dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya “Compotitive” *Majalah Ilmiah*, Vol 6 No.2 Desember 2010, ISSN: 0216: 2539.
- Kartajaya, Hermawan, 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship management dan Servis Untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, P. & Keller, K.L., 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi 12 penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan Prentice hall Inc.
- Mullins, Walker, Boyd, 2008. *Marketing Management: A Strategic Decision Making* Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Malang; Bayumedia
- Swastha, Basu, 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE