

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEDAI MEERA KOPI
DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII)
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

**RIDHO OKA HIDAYAT
17134066**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIII
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEDAI MEERA KOPI
DI KOTA PADANG**

Nama : Ridho Oka Hidayat
NIM / TM : 17134066 / 2017
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Padang, 9 Februari 2022

Disetujui oleh,
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 197512091999032001

Disetujui oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



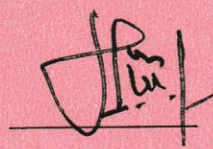
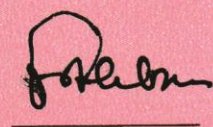
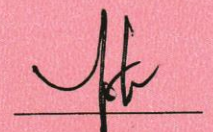
Muthia Roza Linda, S.E., M.M.
NIP. 198003252008122002

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEDAI MEERA KOPI DI KOTA PADANG

Nama : Ridho Oka Hidayat
NIM / TM : 17134066 / 2017
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus setelah diuji didepan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Manajemen
Perdagangan DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Muthia Roza Linda, S.E., M.M	(Ketua)	
Gesit Thabrani, S.E., M.T.	(Anggota)	
Astra Prima Budiarti, S.E., BBA Hors., M.M. (Anggota)		

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ridho Oka Hidayat
NIM / Tahun Masuk : 17134066 / 2017
Tempat / Tanggal Lahir : Padang/ 07 Oktober 1999
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Kalumbuk RT. 001 RW. 006 Kel. Kalumbuk, Kec.
Kuranji, Kota Padang
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Kedai Meera Kopi di Kota
Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pemimbing
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 9 Februari 2022

Yang menyatakan,




Ridho Oka Hidayat

NIM. 17134066

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang terjadi di Kedai Meera Kopi khususnya tentang kualitas pelayanan, yang mana pelanggan belum merasa puas terhadap layanan atau fasilitas yang ada pada Kedai Meera Kopi. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi. Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kedai Meera Kopi. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer, yaitu kuesioner yang telah diisi oleh konsumen Kedai Meera Kopi. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan, kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi yang paling dominan adalah indikator *reliability* dengan skor rata-rata 3,86. Sedangkan yang paling rendah adalah indikator *empathy* dengan skor rata-rata 2,81. Secara umum skor rata-rata kualitas pelayanan Kedai Meera Kopi adalah 3,30 pada kategori cukup. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Kedai Meera Kopi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Tuhan YME atas segala berkat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kedai Meera Kopi di Kota Padang”. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dina Patrisia, S.E., M.Si., Ph.D., selaku ketua prodi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Muthia Roza Linda, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Ibu Yuki Fitria, S.E., M.M., selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Dosen tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Staf dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
7. Kedai Meera Kopi yang telah banyak membantu dan memberikan kesempatan untuk memperoleh data yang saya perlukan.
9. Teristimewa untuk kedua orangtua Mama, Papa, Kakak, Adik yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam bentuk moril maupun materil.
10. Seluruh keluarga besar saya yang selama ini memberikan dukungan dan semangat demi terselesaikannya Tugas Akhir ini.
11. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Padang, 9 Februari 2022

Ridho Oka Hidayat

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	10
3. Unsur Pokok Kualitas Pelayanan	11
4. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
5. Indikator Kualitas Pelayanan	15
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Rancangan Penelitian	20
1. Jenis Penelitian	20
2. Tahapan atau Prosedur Penelitian	21
3. Objek Penelitian	23
4. Sumber Data	23
5. Instrumen Penelitian	24
6. Populasi dan Sampel	25
7. Teknik Analisis Data	27
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	32
1. Sejarah Berdirinya Kedai Meera Kopi	32
2. Visi dan Misi	33
B. Hasil Penelitian	34
C. Pembahasan	46
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	52

B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Peningkatan Jumlah Kedai Kopi di Kota Padang	4
Tabel 2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	25
Tabel 3	Alternatif Kategori Jawaban	25
Tabel 4	Skala Kategori Penilaian	31
Tabel 5	Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 6	Usia Responden	35
Tabel 7	Pendidikan Terakhir Responden	36
Tabel 8	Intensitas Kunjungan Responden	37
Tabel 9	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	37
Tabel 10	Deskripsi Data Indikator <i>Tangibles</i>	40
Tabel 11	Deskripsi Data Indikator <i>Reliability</i>	41
Tabel 12	Deskripsi Data Indikator <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 13	Deskripsi Data Indikator <i>Assurance</i>	43
Tabel 14	Deskripsi Data Indikator <i>Empathy</i>	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Konsumsi Kopi Nasional (2016 – 2021)	2
Gambar 2	Struktur Organisasi Kedai Meera Kopi	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 2	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	60
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas	65
Lampiran 4	Tabel Korelasi <i>Product Moment</i>	67
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	68
Lampiran 6	Data Deskriptif Kualitas Pelayanan	69
Lampiran 7	Dokumentasi	75
Lampiran 8	Surat Penelitian	84

BAB I

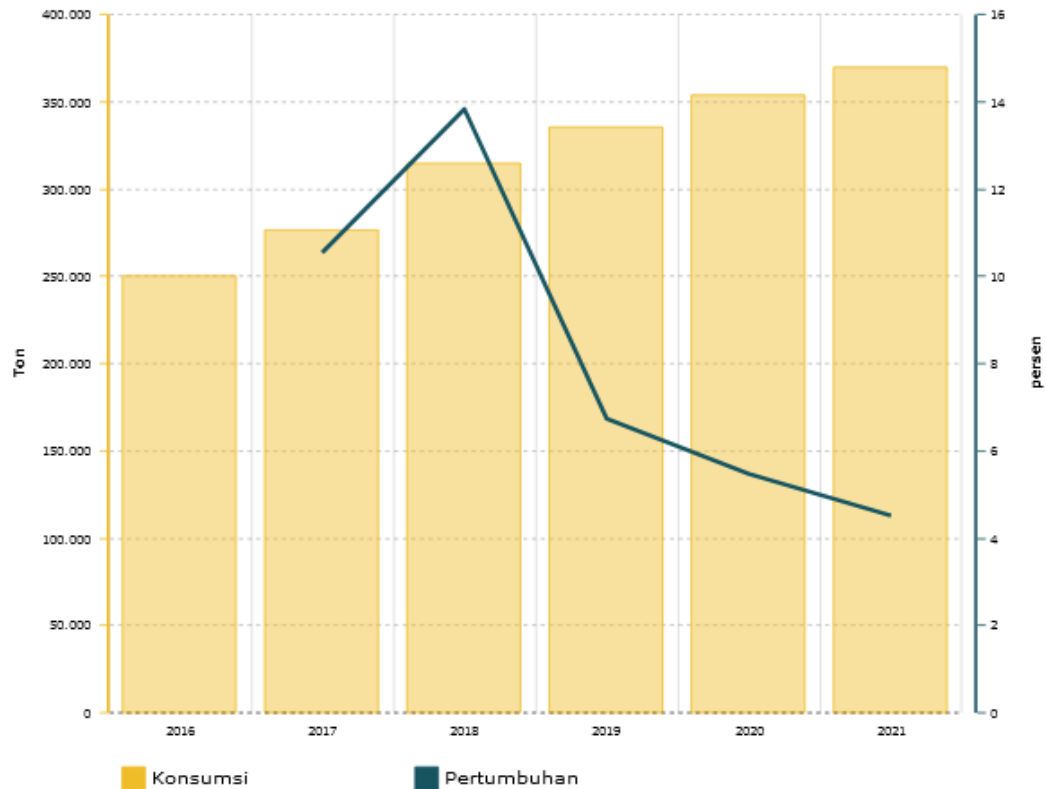
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, jumlah produk dan merek bersaing dengan sangat ketat. Pelanggan mempunyai beragam pilihan dan alternatif terhadap produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan munculnya persaingan, para pelaku bisnis dituntut untuk melakukan segala kemampuan untuk dapat bersaing di pasar.

Budaya minum kopi di Indonesia sudah berkembang sejak lama, yaitu sejak pertama kali diberlakukannya tanam paksa oleh pemerintah Belanda. Mulanya minum kopi merupakan kebiasaan yang dilakukan oleh pemerintah Belanda. Namun, seiring perkembangan masyarakat Indonesia pun mulai gemar meminum kopi. Sejak 15 tahun yang lalu, di Indonesia minum kopi biasanya dilakukan di warung-warung kopi pinggir jalan atau dilakukan di restoran jika ingin terlihat lebih eksklusif. Memasuki awal tahun 1990-an, seiring dengan masuknya *coffee shop* atau kedai kopi khusus menawarkan berbagai macam produk kopi dengan tampilan yang lebih unik.

Konsumsi kopi di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dalam hal ini menimbulkan ketertarikan dari para pengusaha yang bergerak di bidang makanan dan minuman untuk membuat tempat usaha yang menyajikan menu berbahan dasar kopi. Hal tersebut dapat dilihat pada grafik berikut.



Sumber: Kementerian Pertanian, 2021.

Gambar 1 Konsumsi Kopi Nasional (2016 – 2021)

Pada Gambar 1 Konsumsi Kopi Nasional tahun 2016 - 2021 dari Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian pada Kementrian Pertanian menunjukkan bahwa konsumsi kopi nasional tahun 2016 mencapai 250 ribu ton dan tumbuh sebesar 10,54% menjadi 276 ribu ton. Sepanjang periode 2016-2021 konsumsi kopi di Indonesia diprediksi tumbuh rata-rata 8,22% per tahun. Pasokan kopi pada tahun 2021 diprediksi 795 ribu ton dengan konsumsi 370 ribu ton, sehingga surplus 425 ribu ton. Jenis kopi robusta yang dihasilkan dari produksi kopi nasional berasal dari daerah Lampung, Sumatera Selatan, Jawa Tengah, Bengkulu, dan Jawa Timur. Konsumsi kopi di Indonesia mengalami tren positif

atau mengalami kenaikan dari tahun 2016 hingga tahun 2021. Hal tersebut memperjelas bahwa kopi semakin banyak digemari oleh berbagai kalangan di Indonesia.

Seiring dengan berkembangnya pola kehidupan masyarakat, masyarakat kota pada saat ini mengalami perubahan gaya hidup. Menurut Sumarwan, dkk (2018:227) gaya hidup lebih menggambarkan perilaku seseorang, yaitu bagaimana ia hidup, bagaimana menggunakan uangnya, dan memanfaatkan waktu yang dimilikinya. Salah satu gaya hidup modern yang terjadi saat ini adalah kebiasaan kelompok masyarakat tertentu yang *hang out* atau menghabiskan waktu di kedai kopi atau kafe.

Tidak harus menjadi penggemar berat kopi untuk bisa mengunjungi kedai kopi, sebab kedai kopi sudah menjadi bagian dari gaya hidup perkotaan. Walaupun menyeduh kopi dapat dilakukan sendiri di rumah, akan tetapi duduk di kedai kopi memang memberikan suasana berbeda. Selain dari variasi menu, kebutuhan untuk bersosialisasi menjadi alasan yang kuat mengapa begitu banyak orang menyukai tempat nongkrong di kedai kopi. Maka tak heran, puluhan bahkan ratusan kedai kopi membanjiri kota Padang sejak beberapa tahun belakangan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah kedai kopi dari tahun ke tahun, yaitu pada tahun 2018 sebanyak 64 kedai kopi, tahun 2019 sebanyak 66 kedai kopi, tahun 2020 sebanyak 146 kedai kopi, dan tahun 2021 sebanyak 187 kedai kopi. Rincian peningkatan jumlah kedai kopi yang ada di kota Padang dapat diuraikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Peningkatan Jumlah Kedai Kopi di Kota Padang

No	Tahun	Jumlah Kedai Kopi
1	2018	64
2	2019	66
3	2020	146
4	2021	187

Sumber: DPMPTSP Kota Padang, 2021.

Kompetisi bisnis di dunia kopi di Kota Padang tampak semakin kompetitif. Persaingan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, menuntut para pelaku bisnis kopi untuk dapat menyediakan produk-produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau oleh konsumen. Untuk mempertahankan usaha kedai kopi agar tetap maju dan terus bertahan maka perlu adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan, dan promosi harga yang bersaing akan mengacu kepada kepuasan konsumen. Menurut Lupiyoadi (dalam Indrasari, 2019:63) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* (kualitas pelayanan) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengambil data di Kedai Meera Kopi beralamat di Jl. Samudra Kios 06 Purus Padang Barat, Kota Padang. Pada saat *Weekend* banyak para mahasiswa, pelajar, karyawan, dan wisatawan dari luar daerah yang datang ke Kedai Meera Kopi, hal ini disebabkan karena Kedai Kopi Meera berada di lokasi yang strategis yaitu dekat dengan area pantai yang sangat

mudah dijangkau, serta harga yang ditawarkan tidak terlalu mahal. Tersedianya wifi yang cukup lancar, menu minuman yang beraneka ragam, parkir gratis, pelayanannya ramah, serta menawarkan konsep *indoor dan outdoor*. *Indoor* bisa digunakan untuk *workspace* dan *hangout* dengan teman, sedangkan *outdoor* bisa menikmati *sunset* dan menjadikan suasana yang santai dan intim bagi konsumennya yang disuguhkan dengan pemandangan pantai yang indah serta kendaraan yang lalu lalang.

Namun pada kenyataannya, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Kedai Meera Kopi tentang kualitas pelayanan. Observasi yang dilakukan tanggal 7 Agustus 2021, 5 orang konsumen mengatakan ada barista yang masih kurang memiliki kemampuan dalam memberikan pengetahuan tentang kopi yang disajikan terhadap konsumen. Sebenarnya budaya kedai kopi dalam menawarkan kopi terhadap konsumen, barista wajib menanyakan terlebih dahulu kepada konsumen mengenai intensitas cita rasa kopi yang diinginkan apakah cita rasa yang ringan atau kuat. Sedangkan barista di Kedai Meera Kopi sering melupakan hal itu. 6 orang konsumen lainnya mengatakan ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan mereka seperti, kualitas produk (kualitas biji kopi, cita rasa) yang terkadang enak dan kadang ada terasa agak pahit, 7 orang konsumen lainnya mengatakan fasilitas kamar mandi yang kurang bersih, dan lahan parkir yang sempit. Sedangkan 7 orang konsumen lainnya mengatakan, pada saat *Weekend* antrian panjang dan agak lama, sehingga tidak dapat tempat duduk disaat telah memesan menu.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif dimata konsumen maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu sangat penting mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari latar belakang di atas, penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan kiranya menarik untuk diteliti lebih lanjut. Mengingat pesatnya perkembangan kedai kopi yang ada di Kota Padang secara umumnya, hal itu menimbulkan persaingan yang ketat antar kedai kopi untuk memberikan kepuasan yang maksimal terhadap konsumen. Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Kedai Meera Kopi di Kota Padang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: bagaimana kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang diperoleh dari perkuliahan serta menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi dan bahan masukan maupun pedoman bagi kedai-kedai kopi *local brand* untuk lebih memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek serta dapat dijadikan landasan dalam menentukan kebijakan selanjutnya.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan yang berguna dan menjadi referensi tambahan yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut: kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi yang paling dominan adalah indikator *reliability* dengan skor rata-rata 3,86. sedangkan yang paling rendah adalah indikator *empathy* dengan skor rata-rata 2,81. Secara umum skor rata-rata kualitas pelayanan Kedai Meera Kopi adalah 3,30. Artinya kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden berada pada kategori cukup.

B. Saran

Beberapa saran yang diberikan dari penelitian ini khususnya untuk perusahaan diharapkan dapat bermanfaat sehingga dapat menambah nilai positif untuk perusahaan. Beberapa saran dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak Kedai Meera Kopi agar selalu menunjukkan rasa empati, agar pelanggan merasa dipedulikan dan bersungguh-sungguh dilayani.
2. Bagi pengelola Kedai Meera Kopi agar lebih meningkatkan pelayanannya dan mempertahankan kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi.
3. Untuk penelitian selanjutnya mengenai permasalahan yang sejenis, diharapkan lebih komprehensif dalam mencari permasalahan yang lebih kompleks dengan variabel yang lebih beragam seperti faktor biaya, harga dan faktor emosional.

Supaya hasil penelitian lebih akurat dan informatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Harisianti, Vika. 2021. *Analisis Faktor Kebetahan Pengunjung Coffe Shop Melalui Penilaian Kinerja Elemen Interior. Studi Kasus : Kafe dan Coffe Shop di Kawasan L.R.E Martadinata Bandung*. Jurnal Arsitektur Zonasi. Vol. 4, No. 2, Juni 2021. e-ISSN 2620-9934.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Khoirul, Muhammad. 2019. *Faktor Utama Pemilihan Lokasi Kafe di Kota Surakarta*. Jurnal Desa-Kota. Vol. 1, No. 2, 2019, 108-120.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: UNPAD Press.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Sa'adah, Lailatus. 2021. *Statistik Inferensial*. Jombang: LPPM Universitas KH. A . Wahab Hasbullah.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-19*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. dkk. 2018. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Suryana. 2010. *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Winarno. 2013. *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*. Malang: UM Press.