

PERENCANAAN BISNIS KEDAI “ *HI.U JUICES* ”

DI KOTA TASIKMALAYA

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Untuk Menempuh Studi Pada

Program Diploma III



Oleh :

HARDYANTI NUR AFIFAH
Nomor Induk Mahasiswa : 2020407072

PROGRAM STUDI TATA HIDANG

JURUSAN HOSPITALITI

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hardyanti Nur Afifah
Tempat/Tanggal Lahir : Tasikmalaya, 14 April 2002
NIM : 2020407072
Program Studi : Tata Hidang
Jurusan : Hospitaliti
Dengan ini saya menyatakan bahwa.

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul PERENCANAAN BISNIS KEDAI "HUI JUICES" DI KOTA TASIKMALAYA Ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 27 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



(Hardyanti Nur Afifah)

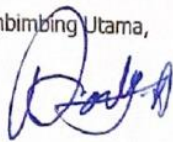
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

PERENCANAAN BISNIS KEDAI "HI.U JUICES" DI KOTA TASIKMALAYA

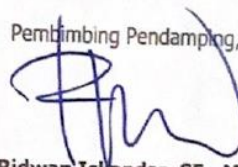
NAMA : Hardyanti Nur Afifah
NIM : 2020407072
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Tata Hidang

Pembimbing Utama,



Dodi Affandi., SS., MM. Par.
NIP. 19781015 200502 1 001

Pembimbing Pendamping,



Ridwan Iskandar, SE., MM

Bandung, 16 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



NI Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PERENCANAAN BISNIS KEDAI " HI.U JUICES " DI KOTA TASIK MALAYA

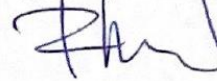
NAMA : Hardyanti Nur Afifah
NIM : 2020407072
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Tata Hidang

Pembimbing Utama,



Dodi Affandi, SS., MM. Par.
NIP. 19781015 200502 1 001

Pembimbing Pendamping,



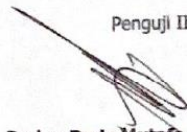
Ridwan Iskandar, SE., MM

Penguji I,



**Indriyani Hartiyastuti, S.I.Kom.,
M.Sc., CHE.**
NIP. 19800121 200502 2 001

Penguji II,



Deden Rudy Mutafa, S.Sos., MM.
NIP. 19690718 199103 1 009

Bandung, 16 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“PERENCANAAN BISNIS KEDAI “HI.U JUICES” DI KOTA TASIKMALAYA.”**

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi program Diploma III di Politeknik Pariwisata NHI Bandung jurusan Hospitaliti program studi Tata Hidang.

Dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir ini Penulis menemui banyak sekali rintangan dan hambatan, akan tetapi banyak pihak yang telah memberikan bantuan moral, material, dan spiritual kepada Penulis. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu Penulisan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Bapak Andar Danova L Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Priwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., M.P.Par selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Hanna Daniati, S.I.Kom., M.M.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Tata Hidang Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dodi Affandi., SS., MM.Par., selaku pembimbing utama Penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengoreksi dan memberikan ide dan masukan kepada Penulis.
6. Bapak Ridwan Iskandar, SE., MM. selaku pembimbing pendamping Penulis yang telah memberikan waktu serta arahan dalam menyusun Penulisan tugas akhir.

7. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Tata Hidang yang telah membimbing dan memotivasi Penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
8. Keluarga Penulis tercinta yang selalu memberikan doa, perhatian serta motivasi semangat kepada Penulis.
9. Rekan – rekan kelas TAH 6B Program Studi Tata Hidang Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
10. Rekan – Rekan Angkatan 2020 Program Studi Tata Hidang Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
11. Serta seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu – persatu oleh Penulis yang telah membantu dan mendukung dalam Penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya dalam Penulisan Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna untuk memenuhi syarat ilmiah, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran guna membangun dan menyempurnakan isi dari Tugas Akhir ini.

Bandung, 27 Juni 2023

Hardyanti Nur Afifah

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| <i>EXECUTIVE SUMMARY</i> | x |
| BAB I DESKRIPSI BISNIS..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Gambaran Umum Bisnis | 5 |
| 1. Deskripsi Bisnis | 5 |
| 2. Deskripsi Logo dan Nama | 6 |
| 3. Identitas Bisnis | 9 |
| C. Visi dan Misi | 10 |
| D. SWOT Analisis | 12 |
| E. Spesifikasi Produk..... | 15 |
| F. Jenis/Badan Usaha..... | 17 |
| G. Aspek Legalitas..... | 19 |
| BAB II ASPEK PRODUK..... | 21 |
| A. Daftar dan Deskripsi Produk | 21 |
| B. Analisa Keunggulan Produk | 23 |

| | |
|---|-----------|
| C. Penentuan Kapasitas dan Rencana Produksi | 25 |
| D. Penyajian dan Kemasan Produk | 28 |
| E. Mekanisme <i>Quality Check</i> | 32 |
| BAB III RENCANA PEMASARAN..... | 36 |
| A. Riset Pasar (<i>Segment, Target, Positioning</i>)..... | 36 |
| B. Validasi Produk..... | 39 |
| C. Kompetitor | 40 |
| D. Program Pemasaran..... | 42 |
| E. Media Pemasaran | 44 |
| F. Proyeksi Penjualan | 48 |
| BAB IV ASPEK SDM DAN OPERATIONAL..... | 51 |
| A. Identitas <i>Owners/Founders</i> | 51 |
| B. Struktur Organisasi..... | 52 |
| C. <i>Job Analysis</i> dan <i>Job Description</i> | 54 |
| D. <i>Manning Budget</i> /Anggaran Tenaga Kerja..... | 56 |
| E. <i>Service Scape (Layout/Flow)</i> | 57 |
| F. <i>Action Plan & Report</i> | 60 |
| BAB V ASPEK KEUANGAN..... | 64 |
| A. Metode Pencatatan Akuntansi..... | 64 |
| 1. <i>Cash Basis</i> | 64 |

| | |
|---|-----|
| 2. <i>Accrual Basis</i> | 64 |
| B. <i>Capital Expenditure (Identifikasi Initial Investment)</i> | 65 |
| 1. <i>Tangible Investment</i> | 65 |
| 2. <i>Intangible Investment</i> | 67 |
| 3. <i>Working Capital</i> | 69 |
| C. <i>Time Value Of Money (Nilai Waktu Uang)</i> | 70 |
| 1. <i>Present Value</i> | 70 |
| 2. <i>Future Value</i> | 71 |
| D. <i>Pendanaan Investasi (Agency Theory)</i> | 72 |
| 1. <i>Owner's Equity</i> | 72 |
| 2. <i>Debt (Bank/Other Loan)</i> | 72 |
| E. <i>Penentuan Titik Impas dan Laba yang Diharapkan</i> | 73 |
| 1. <i>Variable Cost, Fixed Cost, Mixed Cost</i> | 74 |
| 2. <i>Break Event Point (BEP)</i> | 75 |
| 3. <i>Cost Volume Profit (CVP)</i> | 76 |
| F. <i>Identifikasi Cash Inflow & Outflow</i> | 76 |
| 1. <i>Operating Budget</i> | 77 |
| 2. <i>Cash Flow Projection</i> | 77 |
| 3. <i>Pengaruh Makro Ekonomi</i> | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | xiv |
| LAMPIRAN..... | xix |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1. Data Konsumsi Penduduk Kota Tasikmalaya Terhadap Kelompok Bahan Pangan Sayuran dan Buah | 4 |
| 2. Daftar Akun Sosial Media <i>HI.U JUICES</i> | 9 |
| 3. Analisis Matrix SWOT | 14 |
| 4. Daftar Menu dan Deskripsi Produk | 22 |
| 5. Costing Menu <i>HI.U Juices</i> 350ml..... | 22 |
| 6. Costing Menu <i>HI.U Juices</i> 600ml..... | 23 |
| 7. Keunggulan Produk..... | 24 |
| 8. Aspek Kebutuhan Alat Produksi..... | 26 |
| 9. Jadwal Kerja..... | 27 |
| 10. <i>Hours Detail</i> | 27 |
| 11. Daftar Penyimpanan Bahan Baku..... | 33 |
| 12. Jadwal Inventarisasi dan <i>Quality Check</i> | 34 |
| 13. <i>Quality Check</i> | 34 |
| 14. Variabel Segmentasi Utama Untuk Pasar Konsumen..... | 37 |

| | |
|---|----|
| 15. Daftar Pesaing | 40 |
| 16. Program Pemasaran <i>HI.U Juices</i> | 42 |
| 17. Program Anggaran Promosi <i>HI.U Juices</i> | 44 |
| 18. Data Konsumsi Buah Kota Tasikmalaya..... | 49 |
| 19. Proyeksi Penjualan <i>HI.U Juice</i> | 49 |
| 20. Total Jumlah Karyawan..... | 53 |
| 21. Anggaran Tenaga Kerja <i>HI.U Juices</i> | 57 |
| 22. <i>Action Plan Description</i> | 60 |
| 23. <i>Timeline Action Plan</i> | 61 |
| 24. <i>Tangible Investment HI.U Juices</i> | 66 |
| 25. Tarif Depresiasi..... | 67 |
| 26. <i>Intangible Investment</i> | 68 |
| 27. Tarif Amortisasi | 69 |
| 28. <i>HI.U Juices Working Capital</i> | 69 |
| 29. Net Present Value <i>HI.U Juices</i> | 71 |
| 30. <i>Future Value HI.U Juices</i> | 72 |
| 31. <i>Investment Structure HI.U Juices</i> | 73 |

32. *Variable Cost, Fixed Cost, Mixed Cost*74

33. *HI.U Juices Break Event Point*75

34. *Cost Volume Profit HI.U Juices*76

35. *Income Statement HI.U Juices*77

36. *Cash Flow Projection*.....77

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1. Desain Logo <i>HI.U JUICES</i> | 7 |
| 2. Lokasi Usaha <i>HI.U JUICES</i> | 9 |
| 3. Tempat Usaha <i>HI.U JUICES</i> | 10 |
| 4. <i>Flow</i> Penyajian..... | 30 |
| 5. Kemasan Produk 350ml..... | 31 |
| 6. Kemasan Produk 600ml | 31 |
| 7. Instagram <i>HI.U Juices</i> | 46 |
| 8. <i>Banner & Brosur HI.U Juices</i> | 47 |
| 9. Struktur Organisasi <i>HI.U Juices</i> | 53 |
| 10. <i>Layout</i> Kedai Tampak Atas..... | 58 |
| 11. <i>Layout</i> Area <i>Dine In</i> | 59 |
| 12. <i>Layout</i> Area <i>Bar</i> | 59 |

DAFTAR PUSTAKA

- A. Shimp, Terence. 2014. Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam periklanan dan Promosi. Jakarta: Salemba Empat
- Aditama, Roni Angger. 2020. Pengantar Bisnis. Malang: AE Publishing.
- Agus Ahyari, 1994, Manajemen Produksi, Buku 2, BPFE- UGM, Yogyakarta.
- Agus Harjito dan Martono, 2014. Manajemen Keuangan. Edisi revisi, Cetakan keempat, Penerbit : EKONISIA, Yogyakarta.
- Agung Purnomo, D. (2020). Dasar-dasar Kewirausahaan (A. Rikki (Ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Ardiyos. 2004. Kamus Besar Akuntansi. Jakarta: Citra Harta Prima.
- Assauri, S. 2017. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Raja Grapindo.
- Boon, Kurtz (2008). Contemporary Marketing ., New York: Sount-West Cengage Learning.
- Boone E. Louis. 2007. Pengantar Bisnis Kontemporer. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Badan pusat statistik Kota Tasikmalaya (2021). *DATA JUMLAH PENDUDUK KOTA TASIKMALAYA 2021*. Dipetik Maret 10, dari Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya.
- Badan pusat statistik Kota Tasikmalaya (2021). *DATA KUNJUNGAN WISATAWAN KE KOTA TASIKMALAYA 2021*. Dipetik Maret 10, dari Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya.
- Candrakusuma, D.A., dan B. Jatmiko. 2017. Dampak Komiten Organisasi, Sistem Pengendalian Inten Pemerintah, Akuntabilitas Publik, Partisipasi Anggaran dan Kejelasan Sasaran Anggaran terhadap Kinerja Manajerial. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol 24(1); 87-93.

Darmanto. et. al. 2015. Bauran Orientasi Strategi dan Kinerja Organisasi Penerapan Variabel Anteseden Moderasi dan Mediasi dalam Penelitian Ilmiah.

Sleman: Deepublish.

Eddy Herjanto. 2008. Manajemen Operasi, edisi Ketiga. PT.Grasindo. Jakarta

Ekawatiningsih, Prihastuti.2008. Bahan Pangan. Yogyakarta: PTBB FT UNY.

Fitriani Rini. 2017. Jurnal Hukum Keadilan vol. 12 no. 17

Freddy Rangkuti .2009. Strategi Promosi Yang Kreatif. Jakarta :
PT.Gramedia Pustaka Utama.

Friadi, F. 2022., Sosialisasi dan Penyuluhan Strategi Pemasaran Digital Pada UMKM Baby Smart Bubur Bayi Berbasis E-Commerce. Jurnal Pengabdian Barelang, Vol. 4, No. 1

Hansen dan Mowen. 2009. Akuntansi Manajerial, Buku 1 Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.

Haque-Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., & Sunarsi, D. (2022). STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi. Pascal Books

Hery. (2016). Mengenal dan Memahami dasar dasar laporan keuangan.
Jakarta: PT Grasindo.

Ismanto, Hidayah, F., & Kristinanti. (2020). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) (Studi Kasus Unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2KM) Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar). BRILIANT: Jurnal Riset dan 236 Konseptual, 5(1).

John Cousins, Dennis Lilicrap, Suzanne Weekes. 2014. Food and Beverages Service, 9th Edition.

London : Hodder Education.

Julianti S, (2014). The Art Of Packaging: Mengenal Metode, Teknik, Dan Strategi Pengemasan Produk Untuk Branding Dengan Hasil Maksimal.

Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kaswan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi. Graha Ilmu, Yogyakarta

Kieso, Donald. E dan Jerry J. Weygandt, 2010, *Intermediate Accounting: IFRS Edition*, Edisi Dua Belas, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip, Hermawan Kartajaya, & Iwan Setiawan. (2017). *Marketing 4.0*. New Jersey: Wiley.

Kusuma, A. (2014). Analisis Kapasitas Produksi dan Penjadwalan Produksi pada PT. XYZ. *Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 1-10

Kuswadi. (2005). *Meningkatkan Laba Melalui Pendekatan Akuntansi Keuangan dan Akuntansi Biaya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Lanawati dan Amilin. 2015. Cash Ratio, Debt to Equity Ratio, Return on Asset, Firm Size, Growth dan Dividen Payout Ratio Pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*. Vol. 2, No. 1, Juni. hal 55- 64. ISSN 2339 – 1545.

Lasher, W. R. (2016). *Practical Financial Management (Eighth)*. Cengage Learning.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta

Ma'arif, M. S. & Tanjung, Hendra. (2003). *Manajemen Operasi*. Jakarta: PT. Grasindo.

Mankiw, N.Gregory. 2007. *Makroekonomi*, Edisi Keenam. Jakarta : Erlangga.

Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi Edisi Tiga*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*, Edisi ke-3, Cetakan ke-5. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Mulyadi. 2015. *Akuntansi Biaya*, Edisi 5. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Murti Sumarai, Suprihanto John, dkk. 2003. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.

Mustafa, H. (2017). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Nawawi, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajahmada University Press, Yogyakarta.

- Nawawi Hadari, 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Oldenburg, Ray. (1989). *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and other Hangouts at The Heart of a Community*. London: Da Capo Press.
- Open Data Kota Tasikmalaya. (2020), *KONSUMSI PENDUDUK TERHADAP KELOMPOK BAHAN PANGAN SAYURAN DAN BUAH TAHUN 2020*. Dipetik April 30, dari Open Data Kota Tasikmalaya.
- Pujimulyani, D. 2009. *Teknologi Pengolahan Sayur-Sayuran dan Buah-Buahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter. 2010. *Manajemen Jilid 1/ Stephen P Robbins dan Mary Coulter diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. –Ed.10, Cet13–*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2014. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Edisi 12. Jakarta : Salemba Empat.
- Rudianto, 2012, *Pengantar Akuntansi Konsep & Teknik Penyusunan Laporan Keuangan*, Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Salvatore, D. 2005. *Ekonomi Manajerial*. Salemba Empat, Jakarta. (Diterjemahkan oleh Ichsan Setyo Budi, Editor Palupi Wuriart).
- Sjahrial, Dermawan (2008:38). *Manajemen Keuangan*. Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Soemarso. 2004. *Akuntansi Suatu Pengantar*. Jakarta : Salemba Empat.
- Stevenson, William J. (2018). *Operations Management*. In W. J. Stevenson, *Operations Management, 13th edition*. USA: McGraw Hill/ Irwin.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sularko, Herdi. 2008. How Do They Think: Rekaman Proses Pembuatan Aset Perusahaan Paling Berharga. Jakarta: Mosher Publishing.

Sunariyah, 2011, Pengantar Pengetahuan Pasar Modal, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, Yogyakarta.

Syamsuddin, Lukman. (2011). Manajemen Keuangan Perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). Customer satisfaction: a meta-analysis of the empirical evidence . journal of the academy of marketing science, volume 29 no. 1, 16-35

Wijayanto, Dian. 2012. Pengantar Manajemen. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.