

## PENGARUH TANGGUNG JAWAB DAN KEADILAN TERHADAP KEPUASAN PEMBELI (STUDI KASUS PT. MITRA PINASTIKA MUSTIKA GRESIK)

Muhammad Faizin, Rita Alhidayah  
STIE IBMT Surabaya

### ABSTRACT

*Objective from study This to find out: (1) The influence of responsibility on buyer satisfaction at PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik. (2) The influence of fairness on buyer satisfaction at PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik. (3) The influence of responsibility and justice simultaneously on buyer satisfaction at PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik. Approach study This that is quantitative , with the instrument in the form of a questionnaire. Sample taking was carried out randomly as many as 70 respondents. Testing the validity of the instrument uses product moment while testing reliability uses Cronbach Alpha. The analysis technique used is hypothesis testing. The research results found that (1) The responsibility variable (X 1 ) partially has a significant effect on buyer satisfaction (Y) as evidenced by the value obtained for t calculated X 1 of 7.411 and t table of 1.667. (2) The fairness variable (X 2 ) partially has a significant effect on buyer satisfaction (Y) as evidenced by the value obtained for t calculated X 2 of 4.936 and t table of 1.667. Meanwhile, the variables responsibility (X 1 ) and justice (X 2 ) simultaneously have a significant influence on buyer satisfaction (Y). This can be seen at the calculated F value is 85.862 > F table is 3.13.*

Keywords: Honesty, Responsibility, Fairness, Buyer Satisfaction

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi kebutuhan alat transportasi cukup tinggi ,dengan berkembangnya teknologi yang semakin modern menjadikan alat transportasi memiliki peran penting bagi masyarakat khususnya para pengguna jalan. Hal ini dapat menjadi peluang bahkan ancaman bagi para pelaku bisnis khususnya di bidang otomotif. Persaingan dalam suatu bisnis hal yang wajar terjadi di setiap lingkungan bisnis. Kompetisi para pelaku usaha tentunya harus di dasari dan didorong dengan kondisi atau susana yang sehat, Agar terwujud aktualisasi dalam dunia usaha yang sehat. Hal yang demikian terhadap para pelaku usaha di batasi oleh regulasi yang mengaturnya. Regulasi yang membatasi dalam praktek para pelaku usaha tersebut untuk mengambil kebijakan yang tepat berdasarakan norma dan nilai yang ada dan akan menjalin hubungan yang positif antara pelaku bisnis dengan pembeli. Organisasi usaha yang mengedepankan sebuah etika usaha dalam mengoperasionalkan usahanya akan mampu beraktualisasi dengan baik di tengah masyarakat, terutama pembeli dan mengesankan sebuah kepuasan terhadap pembelinya, Pembeli yang merasa puas akan cenderung untuk memutuskan sebuah pembelian ulang dan bisa di katakan sebagai pelanggan karena kepuasan yang di rasakan tersebut akan mewujudkan ikatan emosional dengan merk atau

organisasi tersebut (Kotler, 2000:70).

Menurut Muhammad (2004:60-61) urgensinya etika usaha dalam kelanjutan perusahaan yang utama yaitu sebagai tugas utama etika usaha difokuskan pada usaha memperoleh cara untuk menyeimbangkan kepentingan strategis suatu bisnis dengan memperhatikan sikap. Berikutnya tentang etika bisnis sendiri memberikan edukasi terhadap kesadaran masyarakat bahwa bisnis dalam implementasinya tidak terlepas dari pentingnya sebuah etika bisnis.

Menurut Tasmara (2002) dalam Suharso et.al (2017:77) “tanggung jawab merupakan Hal Etika dalam perusahaan tidak lepas dari prinsip tanggung jawab yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Karena bisnis atau perusahaan yang menerapkan tanggung jawab dalam kinerja perusahaan akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan konsumen. Dengan kepercayaan yang didapatkan dari pembeli, perusahaan dapat memiliki image positif di para pembeli karena merasa cocok terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai toko atau perusahaan sehingga daya belinya bisa di tingkatkan . Menerapkan tanggung jawab akan menimbulkan keadilan bagi setiap perilaku yang dilakukan. Mulai dari berperilaku adil dalam setiap rekan kerja dalam perusahaan hingga perilaku adil terhadap setiap pembeli. berperilaku adil juga dapat menguntungkan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. “tanggung jawab merupakan suatu pekerjaan secara individu atau kelompok yang harus dikerjakan dengan sikap bertanggung jawab akan menimbulkan keadilan bagi setiap perilaku yang dilakukan. Mulai dari berperilaku adil dalam setiap rekan kerja dalam perusahaan hingga perilaku adil terhadap setiap konsumen. berperilaku adil juga dapat menguntungkan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pembeli.

Keadilan yaitu suatu perlakuan oleh pegawai dalam pelayanannya terhadap pembeli yang sudah sesuai dengan aturan atau kebijakan toko atau perusahaan. Sehingga dengan menerapkan keadilan pelanggan akan merasa diperlakukan sama dengan perilaku tidak membeda-bedakan pembeli. Dan akan lebih mudah menciptakan perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Penelitian ini, mengambil objek di PT. Mitra Pinastika Mustika (MPM) yang merupakan perusahaan yang bergerak di sektor penjualan otomotif dengan menjual berbagai tipe kendaraan roda dua (sepeda motor) merk Honda dengan pembayaran secara tunai ataupun kredit dengan harga dan kualitas pelayanan yang kompetitif dari pada pesaing. Dengan banyak kerjasama dengan berbagai bank atau leasing dalam membantu pembeli pembelian secara kredit menjadikan MPM memberikan harga serta pelayanan yang kompetitif dari pada pesaing. Selain melayani pembeli dalam transaksi penjualan kendaraan roda dua, MPM juga menyediakan fasilitas service gratis dan ganti oli bagi pembeli yang melakukan pembelian pertama. Dan menyediakan tempat untuk jasa service khusus sepeda motor merk Honda. Namun, terdapat sedikit permasalahan dalam etika yang diberikan karyawan dalam melayani konsumen yang akan melakukan transaksi pembelian sepeda motor. Etika karyawan terlihat kurang sesuai mulai dari kurangnya kesan “ramah” dalam menyambut calon konsumen yang datang hingga perlakuan saat melakukan proses pembelian. Dengan kata lain hal itu dapat mengurangi tingkat kepuasan konsumen terhadap etika dalam pelayanan karyawan.

Hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai etika dalam pelayanan yang

diberikan karyawan kepada konsumen yang harus lebih diperhatikan mulai dari karyawan di bagian sales counter kepada konsumen yang melakukan transaksi penjualan hingga karyawan di bagian counter service yang akan mencatat data konsumen yang melakukan jasa service. Dengan adanya permasalahan tersebut maka diperlukan evaluasi agar tingkat pelayanan yang diberikan lebih baik sehingga lebih mudah dalam mencapai kepuasan konsumen. Dari latar belakang tersebut di atas, peneliti menulis permasalahan sebagai berikut : 1)Apakah tanggung jawab berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pembeli di PT. Mitra Pinastika MustikaKebomasGresik? 2)Apakah keadilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pembeli di PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik? 3)Apakah tanggung jawab dan keadilan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pembeli di PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik? Sedangkan penelitian ini bertujuan yaitu: 1) Untuk mengetahui pengaruh tanggungjawab secara parsial terhadap kepuasan pembeli di PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik. 2) Untuk mengetahui pengaruh keadilan secara parsial terhadapkepuasan pembeli di PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik. 3) Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab dan keadilan secara simultan terhadap kepuasanpembeli di PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik.

## **Metode Penelitian**

### **Tempat dan Jenis Penelitian**

Tempat penelitian ini di PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik. Penempatan *showroom* sangat strategis di Jl. Dr. Wahidin S.H No.69A, Randuagung, Kecamatan Kebomas- Gresik. Adapun waktu nya dilasanakan di bulan Januari sampaiMei 2019. Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan deskriptif adalah melakukan untuk menggali informasi tentang gejala yang ada, yang di artikan dengan jelas terkait tujuan yang akan dicapai, melakukan perencanaanpendekatan dan pengumpulan data-data sebagai bahan dalam menyusun laporan.

### **Definisi Operasional Variabel**

Varibel penelitian antara lain :

- 1) Variabel independen/ bebas. adalah Tanggung Jawab (X1), Keadilan (X2).
- 2) Variabel dependen/terikat adalah Kepuasan Pembeli (Y).

### **Indikator Varibel Penelitian**

Indikatornya antara lain : variabel independen dan dependen:

- 1) Variabel indpendennya yaitu tanggung jawab(X1) dan keadilan(X2).
- 2) Variabel dependennya adalah pembeli (Y)

## **Metode Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan data yaitu dengan teknik penggunaan kuesioner terhadap responden untuk menggali data atau jawaban responden, yang dilaksanakan melalui pemberian point-point pertanyaan atau pernyataan tertulis.

## **Metode Analisis Data**

### **Uji Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif yaitu statistik yang telah dipakai untuk menganalisa data melalupendiskripsian data yang telah di dapatkan dan tidak membuat sebuah kesimpulan atau mengeneralisir.(Sugiono :2016).

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas didasarkan dengan koefisien reliabilitas melalui rentang angkanya antara 0 sampai dengan 1. Jika mendekati angka 1 dan 0,6 reliabilitasnya semakin tinggi.(Sugiono : 2014 ) Dan jika mendekati angka 0 maka reliabilitasnya akan semakin rendah.

### **Uji Validitas**

Uji ini untuk mengetahui tingkat kevalidan hasil dari kuisisioner yang telah di jawaboleh responden. Dengan ketentuan jika korelasi nya di bawah r table maka dinyatakan tidak valid dan sebaliknya jika korelasinya di atas r table maka di nyatakan valid( Sugino : 2018).

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Tujuan dari analisis ini yakni memperkirakan nilai variabel terikat, yakni kepuasan pembeli (Y) mempertimbangkan variabel tanggung jawab (X1) dan keadilan(X2) (Sugiono : 2015 )

#### 1. Uji t (Parsial)

Uji statistik t prinsipnya memperlihatkan besaran pengaruh variabel bebas secara individu mempengaruhi variabel terikat. Hasil pengujian (penerimaan/penolakan H0) bisa didapatkan berupa t hitung dan t tabel atau juga bisa diamati nilai signifikannya.(Ghozali :2013).

#### 2. Uji F (Simultan)

Uji Statisfik F bertujuan mengamati terhadap variabel bebas telah mempengaruhi terhadap variabel terikat. Hasil pengujian (penerimaan /penolakan Ha) bisa di dapatkan melalui F hitung dan F tabel atau juga bisa diamati nilai signifikannya dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. (Ghozali :2013).

### **Uji Koefisien Determinasi**

Menurut Silalahi (2017:59) Koefisien determinasi berbentuk persen (%) maka dikalikan 100%. variabel X dan Y memiliki koefisien korelasi sebesar 1.00, sehingga koefisien determinasinya yaitu 1 dan dapat di jabarkan  $1 \times 100\%$ . Juga dapat di artikan bahwa 100% variasi perubahan yang terdapat pada variabel Y

dikarenakan oleh variasi perubahan yang terdapat pada variabel X.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Tanggung Jawab**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X1.1	0,543	0,235	Valid
X1.2	0,654	0,235	Valid
X1.3	0,529	0,235	Valid
X1.4	0,415	0,235	Valid
X1.5	0,638	0,235	Valid
X1.6	0,560	0,235	Valid
X1.7	0,582	0,235	Valid
X1.8	0,629	0,235	Valid
X1.9	0,558	0,235	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti Menggunakan SPSS 25

Tabel 1 menggambarkan kolom pada variabel X1 mempunyai nilai r hitung > nilai r tabel . Jadi diambil kesimpulan variabel X1 yaitu tanggung jawab menghasilkan suatu l kuesionernya yang dinyatakan valid

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Keadilan**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X2.1	0,590	0,235	Valid
X2.2	0,709	0,235	Valid
X2.3	0,636	0,235	Valid
X2.4	0,716	0,235	Valid
X2.5	0,521	0,235	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti Menggunakan SPSS 25

Tabel 2, kolom item pernyataan variabel X2 mempunyai nilai r hitung > r tabel yaitu 0,235. Jadi disimpulkan variabel X2 yaitu keadilan menghasilkan suatu kuesioner yang dapat dinyatakan valid

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pembeli**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Y1.1	0,663	0,235	Valid
Y1.2	0,665	0,235	Valid
Y1.3	0,494	0,235	Valid
Y1.4	0,592	0,235	Valid
Y1.5	0,582	0,235	Valid
Y1.6	0,605	0,235	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti Menggunakan SPSS 25

Tabel 3 , pada kolom item pernyataan variabel Y mempunyai nilai r hitung > r tabel yaitu 0,235. Jadi kesimpulannya variabel Y yaitu kepuasan pembeli menhasilkankuesioner yang valid.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

i Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Reliability Coefficients	Keterangan
X1	0,731	0,6	Reliabel
X2	0,625	0,6	Reliabel
Y	0,644	0,6	Reliabel

Sumber : Data Diolah Peneliti Menggunakan SPSS 25

Dari uji reliabilitas menghasilkan variabel X1,X2,Y mempunyai Cronbach Alpha > 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), bisa di ambil kesimpulan yakni semua variabel X1, X2 dan Y di katakan reliabel.

**Uji t (Parsial) dan Analisis Regresi Linier Berganda**

Uji t di lakukan unuk menentukan t tabel dan didapat  $df = n - k - 1(70-2-1 = 67)$  dannilai signifikan 5% (0,05) dan menghasilkan t tabel sebesar 1,667

**Tabel 5**  
**Hasil Uji t dan Uji Regresi Linier**  
**Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,642	1,804		0,356	0,723
	Tanggung Jawab (X1)	0,425	0,057	0,575	7,411	0,000
	Keadilan (X2)	0,425	0,086	0,383	4,936	0,000

Sumber : Data Diolah Peneliti Menggunakan SPSS 25

Tabel 5 dapat dijelaskan antara lain :

1) Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan pembeli

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel tanggung jawab diperoleh nilai thitung sebesar 7,411 > ttabel 1,667 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hasil uji koefisien regresi pada variabel tanggung jawab mempunyai nilai sebesar 0,425 hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel tanggung jawab terhadap variabel kepuasan pembeli sebesar 42,5%. Sedangkan sisanya (100%-42,5%) = 57,5% dipengaruhi oleh variabel eksternal.

Dari hasil penelitian tersebut, maka penelitian ini berhasil menjawab hipotesis pertama bahwa tanggung jawab berpengaruh secara positif dan parsial juga signifikan terhadap kepuasan pembeli MPM Kebomas Gresik.

Sesuai dengan pendapat Kasmir (2005:39) dalam melayani pembeli diupayakan pegawai mampu memberikan pelayanan dari awal sampai selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mendapatkan kepuasan pembeli MPM Kebomas Gresik sangat dipengaruhi oleh etika tanggung jawab yang diberikan karyawan kepada pembeli dalam

memperolehkepuasan pembeli.

2) Pengaruh Keadilan Terhadap Kepuasan Pembeli

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel keadilan diperoleh thitung sebesar 4,936 lebih besar dari ttabel1,667 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dapat di artikan H0 ditolak dan H1 diterima. Untuk hasil uji koefisien regresi pada variabel keadilan mempunyai nilai sebesar 0,425 konsumen sebesar 42,5%. Terdapat residu sebesar (100%-42,5%) = 57,5% yang dipengaruhi dari variable eksternal.

Dari hasil penelitian tersebut, dapat menjawab hipotesis bahwa keadilan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembeli MPMKebomas Gresik.

Sesuai dengan pendapat Zhu et.al (2012) pembeli menilai terhadap layanan yang mencerminkan keadilan , muncul ketika pembeli memberikan penilaian pelayanan yang didapatkan terhadap standar layanan pembeli. Pembeli merasa diperlakukan adil atau tidak adil. Keadilan kepada pembeli merupakan salah satu faktor pembentuk dari kepuasan pembeli.

Dari penelitian bisa di tarik kesimpulan bahwa dalam mendapatkan kepuasan pembeli MPM Kebomas Gresik sangat dipengaruhi oleh etika keadilan pelayanan karyawan kepada pembeli dalam memperoleh kepuasan pembeli.

**Uji F (Simultan)**

**Tabel 6 Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	282,763	2	141,381	85,862	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	110,323	67	1,647		
	Total	393,086	69			

Sumber : Data Diolah peneliti Menggunakan SPSS 25

Dari uji F menghasilkan Pengaruh Tanggung jawab dan Keadilan Terhadap Kepuasan pembeli sebagai berikut :

Hasil yang didapatkan nilai Fhitung sebesar 85,862 > Ftabel yaitu 3,13 dan signifikansi sebesar 0,000 < 0,005, dapat di artikan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima.

Hasil data tersebut dapat menjawab hipotesis ketiga bahwa tanggung jawab dan keadilan berpengaruh secara positif juga signifikan terhadap



kepuasan pembeli MPM Gresik. Sesuai pendapat Kotler (2000) Perusahaan

yang mengimplemenasikan etika usaha dalam mengoperasionalkan usaha akan dapat mempertahankan kelanjutan usahanya karena bisa diterima oleh masyarakat secara kontinyu dan pembeli mendapatkan kepuasannya. Dengan demikian bahwa etika bisnis dalam pelayanantanggung jawab dan keadilan karyawan kepada pembeli sangat urgen.

Hasil penelitian ini bisa disimpulkan bahwa pentingnya penerapan etika bisnis di dalam suatu perusahaan khususnya tanggung jawab dan keadilan karyawan dalam melayani pembeli sehingga mudah menciptakan kepuasan konsumen yang berdampak baik untuk kelangsungan perusahaan.

## Uji Determinasi

Tabel 7  
Hasil Uji Determinasi

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,848 <sup>a</sup>	0,719	0,711	1,283

Sumber : Data Diolah Peneliti Menggunakan SPSS 25

Koefisien korelasi R sebesar 0,848 artinya terdapat hubungan positif sebesar 84,8% antara tanggung jawab dan keadilan dengan kepuasan pembeli. Artinya semakin bagus etika tanggung jawab dan keadilan dalam melayani pembeli maka semakin mudah dalam mendapatkan kepuasan konsumen. Sedangkan besarnya pengaruh variabel tanggung jawab dan keadilan terhadap kepuasan pembeli dapat di tunjukkan dengan koefisien determinasi R Square dapat dijelaskan oleh variabel tanggung jawab dan keadilan sebesar 71,9%. Terdapat residu sebesar 28,1% yang dipengaruhi dari faktor eksternal.

## SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan antara lain :

1. Bahwa variabel tanggung jawab (X1) berpengaruh secara positif dan parsial juga signifikan terhadap kepuasan pembeli PT. Mitra Pinastika Mustika Kebomas Gresik. Hal ini dapat di amati nilai yang diperoleh thitung sebesar 7,411 dan signifikansi nya  $0,000 < 0,05$  ; dan koefisien regresi nya 0,425.
2. Bahwa variabel keadilan (X2) berpengaruh secara positif dan parsial juga signifikan terhadap kepuasan pembeli PT. Mitra Pinastika Mustika. Hal ini dapat di amati nilai yang diperoleh thitung sebesar 4,936 dan signifikansinya  $0,000 < 0,05$  ; dan koefisien regresi nya 0,425.
3. Bahwa variabel tanggung jawab (X1) dan keadilan (X2) berpengaruh secara

positif dan simultan juga signifikan terhadap kepuasan pembeli PT. Mitra Pinastika Mustika. Hal ini dapat di amati nilai Fhitung sebesar 85,862 signifikansinya dengan nilai  $0,000 < 0,05$  ; dan koefisien determinasi nya 0,719.

#### REKOMENDASI

Dari penelitian ini dapat di kembangkan penelitian pengembangan dengan tema pembelian ulang.

## Referensi

- Albari, 2013, *Pengaruh Dimensi Keadilan Pelayanan Terhadap minat Berperilaku Ulang*, Jurnal Siasat Bisnis, Volume 17, No 2, Juli.
- Bertens, K, 2013, *Pengantar Etika Bisnis, Edisi Revisi*, Jakarta : Kanikus.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multifatiante Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iswara,Yoga,Made,Agus,Suprapti,Sri,Wayan,NiSuasana,Gede,Ketut,Agung,Gusti,I 2016, *Pengaruh Presepsi Keadilan Dalam Pemulihan Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pasca Penanganan Keluhan*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, ISSN 2337-3067.
- Kasmir, 2006, *Etika Customer Servis*, Cetakan Ke Dua, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT.Perhallindo
- Mahmudah,Nur,Arianto,Mukhamad,2014, *Analisis Kepuasan Konsumen Di JatirosoCatering Service*, Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan, Volume 1, No 2, September.
- Marjuni,H, Safel, Fitri,Nurul, 2016, *Pengaruh Sikap Kedisiplinan Dan Kejujuran Peserta Didik Terhadap Hasil Belajar Biologi*, Jurnal Biotek, Volume 4, No 1, Juni.
- Mintardjo,M.O,Christoffel, Lumanaw,Bode, Pancayoga,Robert, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Corporate Social Redpomsibility Terhadap Kepuasan Konsumen PT.Galesong Mandiri Branch Kairagi Manado*.
- Muhammad, Ali, 2004. *Psikologi*, Jakarta : Bumi Aksara
- Muslich, Mohammad, 2004, *Manajemen Keuangan Modern, Analisis Perencanaan dan Kebijakan*. Cetakan Pertama, Jakarta : Bumi Aksara
- Mustari, Mohamad, 2014, *Nilai Karakter Refleksi Untuk Pendidikan*, Cetakan Ke Satu, Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada.
- Nugraheni,Setyani, 2017, *Penerapan Pembelajaran Kewiurausahaan Berbasis Etika Bisnis Untuk Meningkatkan Kejujuran Siswa Kelas XI Perbankan SMK Cendekia Madiun*, Jurnal Studi Sosial, Volume 2, No 2, Desember.

Nurhadi dan Prakoso,Bayu, 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik*, Jurnal Bisnis Indonesia, Volume 8, No 1 April.

Nuryana,Ida dan Fauzan, 2014, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H.Slamet Di Kota Malang*, Jurnal Modernisasi, Volume 10, No 1, Februari.

Priansa, Juni Doni, 2017 , *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung :Alfabeta

Royanto,R.M,Lucia, 2018, *Karakter Disiplin, Penghargaan, Dan Tanggung Jawab Dalam Kegiatan Ekstrakurikuler*, Jurnal Sains Psikologi, Jilid 7, No 1, Maret.

Saraswita,Intan,Putu, Yasa,Kerti,Nyoman,Ni, 2017, *The Effect Of Perceived Justice OnCustomer Satisfaction And Loyalty At Bank BPD Bali*, Jurnal International Multidisciplinary Education And Research, Volume 2, ISSN 2455-4588.

Silalahi, 2010, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, Bandung : Alfabeta.

Silalahi, 2012, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Kedua Puluh Enam, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Kedua Puluh Tujuh, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Kedua Puluh Delapan, Bandung : Alfabeta

Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan R&D*, Cetakan Ketiga Puluh, Bandung : Alfabeta.

Suharso,Pudjo, Suyadi,Bambang, Musayana, 2017, *Kepuasan Konsumen Di PasarMimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo*, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Volume11, No 2.

Shabri,M, Amri, Kesuma,Eka, 2015, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap KepuasanPelanggan Pada Sultan Hotel Banda Aceh*, Jurnal Manajemen, Volume 4, No 4, November.

Widyartono,Agustinus, Tyra,Josephine,Maria, Sarjono,Andreas, 2017, *Pengaruh Keutamaan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pempek Di Palembang*, Jurnal Keuangan Dan Bisnis, Tidak diterbitkan

Yu Qian Zhu, Huon-Gee Chen.2012. "*Service Fairness and Customer Satisfaction*

