

PERSEPSI PENGGUNA HONDA VARIO TERHADAP KEHANDALAN SEPEDA MOTOR HONDA VARIO PADA PAGUYUBAN HONDA VARIO JAWA BARAT.

Hendriady de Keizer¹, Gunardi², Hani Hatimatunnisani³

¹⁻³ Politeknik Pajajaran ICB
hendriady.dekeizer@poljan.ac.id^{1*}

Abstract

This study aims to examine the perception of Honda Vario users regarding the reliability of their motorcycles within the Paguyuban Honda Vario Jawa Barat community. Reliability is a key factor influencing consumer satisfaction, loyalty, and repurchase decisions. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through open-ended questionnaires and semi-structured interviews with 72 community members. The findings reveal that most users have a highly positive perception of Honda Vario's reliability, especially in terms of engine performance, fuel efficiency, riding comfort, ease of maintenance, and spare part availability. These perceptions enhance users' confidence and their willingness to recommend the motorcycle to others. This study emphasizes the importance of consumer feedback in product development and after-sales strategies in the automotive industry.

Keywords: User Perception; Product Reliability; Honda Vario; Motorcycle Community; Consumer Loyalty

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pengguna Honda Vario terhadap kehandalan kendaraan mereka dalam konteks komunitas Paguyuban Honda Vario Jawa Barat. Kehandalan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan, loyalitas, dan keputusan pembelian ulang konsumen. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner terbuka dan wawancara semi-terstruktur kepada 72 anggota komunitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memiliki persepsi sangat positif terhadap kehandalan Honda Vario, terutama dalam aspek performa mesin, efisiensi bahan bakar, kenyamanan berkendara, kemudahan perawatan, dan ketersediaan suku cadang. Persepsi ini turut meningkatkan kepercayaan diri pengguna serta kecenderungan untuk merekomendasikan kendaraan ini kepada orang lain. Studi ini menegaskan pentingnya mendengar suara konsumen dalam strategi pengembangan produk dan layanan purnajual di industri otomotif.

Kata Kunci : Persepsi Pengguna; Kehandalan Produk; Honda Vario; Komunitas Motor; Loyalitas Konsumen.

Corresponding author : hendriady.dekeizer@poljan.ac.id.

PENDAHULUAN

Sepeda motor telah menjadi salah satu sarana transportasi paling dominan di Indonesia. Pertumbuhan penduduk, urbanisasi, serta infrastruktur transportasi umum yang belum sepenuhnya optimal menjadi pendorong utama meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi, terutama sepeda motor (BPS, 2023). Di kota-kota besar seperti Bandung, Bekasi, dan Bogor, kepadatan lalu lintas menjadi alasan utama masyarakat memilih sepeda motor sebagai moda transportasi utama karena kepraktisannya dalam menembus kemacetan dan biaya operasional yang relatif rendah.

Berdasarkan data dari Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI), penjualan sepeda motor nasional mencapai 6,2 juta unit pada tahun 2023, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 5,2 juta unit. Dari total angka tersebut, PT Astra Honda Motor (AHM) menguasai lebih dari 75% pangsa pasar, dengan Honda Vario sebagai salah satu produk unggulan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap dominasi tersebut (AISI, 2023). Secara regional, data dari Dinas Perhubungan Jawa Barat menunjukkan bahwa terdapat lebih dari 1,8 juta unit sepeda motor Honda Vario yang terdaftar di provinsi Jawa Barat hingga awal tahun 2024 (Dishub Jabar, 2024). Hal ini menunjukkan tingginya popularitas Honda Vario di kalangan masyarakat, terutama di lingkungan komunitas seperti Paguyuban Honda Vario Jawa Barat.

Honda Vario dikenal sebagai skuter matik yang mengusung desain futuristik, efisiensi bahan bakar tinggi, serta dilengkapi dengan fitur teknologi terkini seperti eSP (Enhanced Smart Power), Idling Stop System, dan Combi Brake System (AHM, 2023). Namun demikian, keberhasilan sebuah produk otomotif tidak hanya ditentukan oleh fitur teknis semata, tetapi juga sangat bergantung

pada persepsi konsumen terhadap kualitas dan kehandalan produk tersebut.

Kehandalan (*reliability*) merupakan aspek krusial dalam evaluasi produk otomotif. Menurut Kotler dan Keller (2016), kehandalan adalah kemampuan produk untuk berfungsi secara konsisten dalam jangka waktu tertentu tanpa mengalami kerusakan signifikan. Dalam konteks sepeda motor, kehandalan dapat mencakup daya tahan mesin, efisiensi bahan bakar, performa kendaraan di berbagai kondisi jalan, kemudahan perawatan, serta kenyamanan berkendara. Persepsi terhadap kehandalan ini bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi pengguna, termasuk frekuensi pemakaian, kondisi lingkungan, dan gaya berkendara.

Meskipun Honda Vario mendapat berbagai testimoni positif dari penggunanya dan menjadi andalan dalam berbagai komunitas pengendara, seperti Paguyuban Honda Vario Jawa Barat, masih sedikit kajian akademik yang secara sistematis menelaah persepsi pengguna terhadap kehandalan kendaraan ini. Padahal, persepsi konsumen berperan penting dalam proses pengambilan keputusan pembelian ulang (*repurchase decision*), loyalitas merek (*brand loyalty*), dan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth marketing*) (Schiffman & Wisenblit, 2019).

Dalam konteks konsumen otomotif roda dua, persepsi terhadap kehandalan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas jangka panjang. Konsumen tidak hanya menilai produk dari penampilan fisik, melainkan dari performa nyata kendaraan selama digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Beberapa indikator yang sering digunakan oleh konsumen dalam menilai kehandalan mencakup jarang terjadi

kerusakan, servis yang mudah dan terjangkau, serta suku cadang yang mudah diperoleh (Tjiptono, 2019). Jika kendaraan sering mengalami masalah teknis meskipun memiliki fitur canggih, maka persepsi konsumen terhadap produk tersebut akan cenderung negatif, meskipun secara teknis spesifikasi kendaraan tergolong tinggi.

Paguyuban Honda Vario Jawa Barat merupakan komunitas pengguna aktif yang terdiri dari berbagai kalangan sosial ekonomi, mulai dari pelajar, pekerja kantoran, hingga pengusaha kecil. Keberadaan komunitas ini tidak hanya menjadi tempat berkumpulnya para pengguna, tetapi juga wadah berbagi pengalaman dalam menggunakan kendaraan Honda Vario. Aktivitas komunitas seperti touring, diskusi bengkel, dan acara gathering menjadi sarana bagi para anggota untuk saling bertukar informasi dan membentuk opini bersama mengenai kelebihan dan kekurangan kendaraan mereka. Oleh karena itu, komunitas ini menjadi sumber data yang sangat kaya untuk menggambarkan persepsi nyata para pengguna terhadap aspek kehandalan kendaraan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam persepsi pengguna Honda Vario di lingkungan Paguyuban Honda Vario Jawa Barat terhadap aspek kehandalan sepeda motor yang mereka gunakan. Fokus utama penelitian mencakup evaluasi teknis seperti performa mesin dan konsumsi bahan bakar, serta dimensi emosional seperti rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap merek.

Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan wawancara mendalam sebagai instrumen utama untuk menggali pengalaman langsung para pengguna.

Pendekatan ini dianggap relevan karena persepsi merupakan konstruksi subjektif yang tidak sepenuhnya dapat dijelaskan melalui angka atau statistik semata (Creswell, 2014). Melalui wawasan dari para pengguna aktif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan produk, peningkatan layanan purnajual, serta strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran bagi produsen.

Selain itu, hasil kajian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan literatur pemasaran otomotif, khususnya pada aspek perilaku konsumen dan manajemen kualitas produk. Dengan demikian, produsen dapat mengidentifikasi aspek mana saja yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan dan memperluas pangsa pasar di tengah kompetisi industri sepeda motor yang semakin ketat.

Dengan meningkatnya kesadaran konsumen terhadap kualitas dan nilai jangka panjang suatu produk, kehandalan kini menjadi salah satu faktor diferensiasi utama dalam persaingan produk otomotif. Penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan mendasar: sejauh mana persepsi pengguna mencerminkan realitas teknis kendaraan, dan bagaimana persepsi tersebut membentuk loyalitas serta keputusan pembelian ulang?

Dengan menjadikan komunitas sebagai sumber data utama, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini juga merepresentasikan pendekatan partisipatif yang mengakui pentingnya suara konsumen dalam siklus hidup produk. Data yang diperoleh diharapkan dapat membantu pihak produsen untuk merumuskan strategi peningkatan mutu produk, memperkuat komunikasi merek, serta menciptakan pengalaman pengguna yang unggul..

KAJIAN PUSTAKA

Persepsi Konsumen

Persepsi merupakan proses di mana individu memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasi informasi sensoris untuk memberikan makna terhadap lingkungannya (Schiffman & Kanuk, 2008). Dalam konteks pemasaran, persepsi konsumen sangat menentukan bagaimana produk atau merek diterima oleh pasar. Mowen dan Minor (2002) menegaskan bahwa persepsi konsumen terhadap produk terbentuk melalui kombinasi pengalaman pribadi, pengaruh sosial, dan promosi perusahaan.

Persepsi juga bersifat subjektif, tergantung pada pengalaman konsumen dalam menggunakan produk tersebut. Menurut Hawkins & Mothersbaugh (2010), persepsi konsumen dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi, sikap, dan harapan, serta faktor eksternal seperti desain produk, merek, dan pengalaman layanan.

Dalam penelitian ini, persepsi pengguna difokuskan pada bagaimana mereka menilai kehandalan Honda Vario berdasarkan pengalaman aktual penggunaan, bukan hanya persepsi yang dibentuk oleh iklan atau promosi.

Kehandalan Produk (Product Reliability)

Kehandalan produk didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk untuk berfungsi secara konsisten dan bebas dari kerusakan selama periode waktu tertentu dalam kondisi penggunaan yang wajar (Garvin, 1987). Dalam produk otomotif, kehandalan meliputi daya tahan mesin, sistem pengereman, efisiensi bahan bakar, hingga kenyamanan berkendara.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kehandalan merupakan salah satu indikator utama dari kualitas produk. Produk yang

handal cenderung menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi karena mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam jangka panjang.

Dari perspektif teknis, Juran dan Gryna (1993) menyebutkan bahwa kehandalan tidak hanya berkaitan dengan performa saat produk baru, tetapi juga kestabilan performa seiring waktu dan kondisi pemakaian. Bagi pengguna sepeda motor seperti Honda Vario, kehandalan bisa mencakup kemudahan perawatan, keawetan komponen, dan minimnya keluhan kerusakan.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakannya (Kotler & Armstrong, 2018). Jika persepsi pengguna terhadap kehandalan motor positif dan sesuai dengan ekspektasi mereka, maka kemungkinan besar akan terjadi kepuasan, bahkan loyalitas terhadap merek.

Tjiptono (2014) menyatakan bahwa salah satu elemen penting dalam membentuk kepuasan pelanggan adalah keandalan produk, karena ini berkaitan langsung dengan performa dan manfaat jangka panjang yang diterima konsumen.

Honda Vario dalam Industri Sepeda Motor

Honda Vario merupakan salah satu varian skuter matik (skutik) yang diproduksi oleh PT Astra Honda Motor dan telah menjadi pilihan populer di pasar Indonesia sejak peluncurannya pertama kali pada 2006. Produk ini dikenal karena fitur modern seperti sistem pengereman Combi Brake System (CBS), Idling Stop System (ISS), hingga efisiensi bahan bakar yang tinggi berkat teknologi eSP (enhanced Smart Power) (AHM, 2021).

Menurut data AISI (2022), Honda Vario termasuk dalam daftar lima besar motor terlaris di Indonesia, menunjukkan tingginya kepercayaan konsumen terhadap kehandalan dan performa motor ini. Hal ini menjadikan Honda Vario sebagai objek yang menarik untuk diteliti lebih lanjut dari sudut pandang persepsi konsumen terhadap kehandalan produknya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam persepsi pengguna Honda Vario terhadap aspek kehandalan kendaraan yang mereka miliki. Pendekatan kualitatif dipilih karena persepsi merupakan fenomena subjektif yang tidak dapat dijelaskan sepenuhnya melalui angka statistik, melainkan melalui pemahaman konteks pengalaman pengguna secara mendalam (Creswell, 2014).

Subjek dan Lokasi Penelitian

Subjek penelitian adalah anggota Paguyuban Honda Vario Jawa Barat, yang merupakan komunitas pengguna aktif motor Honda Vario di wilayah Bandung dan sekitarnya. Pemilihan komunitas ini dilakukan secara purposif karena anggotanya memiliki pengalaman penggunaan yang cukup lama serta aktif dalam kegiatan bersama yang berkaitan dengan sepeda motor.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui: Kuesioner terbuka yang disebarakan kepada 72 anggota komunitas, berisi pertanyaan tentang pengalaman mereka terkait performa mesin, kenyamanan berkendara, efisiensi bahan bakar, kemudahan perawatan, dan keandalan secara umum. Wawancara semi-terstruktur kepada beberapa responden terpilih sebagai pelengkap untuk menggali informasi yang lebih dalam dan nuansa emosional dari persepsi mereka.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik (*thematic analysis*) yang terdiri dari tahapan:

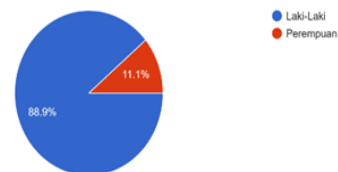
1. Transkripsi data kualitatif dari kuesioner dan wawancara.
2. Koding awal terhadap jawaban responden.
3. Identifikasi tema-tema utama terkait kehandalan (seperti performa mesin, kenyamanan, perawatan, dan daya tahan).
4. Interpretasi tematik untuk memahami makna dan pola persepsi dari para pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

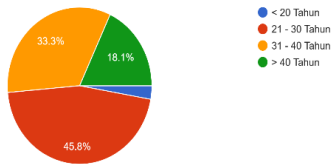
1. Profil Responden

Sebagian besar responden adalah laki-laki (90%), berusia antara 21–40 tahun (75%), dan telah menggunakan Honda Vario lebih dari 3 tahun (65%). Varian motor yang dimiliki meliputi Honda Vario 110, 125, 150, hingga 160. Karakteristik ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pengguna berpengalaman yang cukup memahami performa jangka panjang motor mereka.

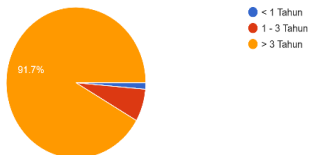
Jenis Kelamin
72 responses



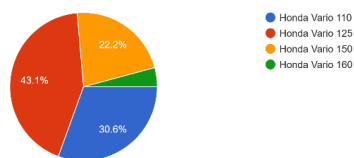
Usia
72 responses



Lama Menggunakan Honda Vario
72 responses



Jenis Honda Vario Yang Digunakan
72 responses



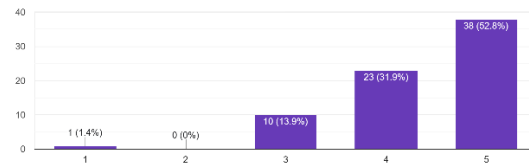
Responden didominasi oleh:

- Jenis kelamin: Laki-laki
- Usia: Mayoritas pada rentang 21–40 tahun
- Lama penggunaan: Sebagian besar telah menggunakan Honda Vario lebih dari 3 tahun
- Jenis motor: Beragam, mulai dari Honda Vario 110, 125, 150, hingga 160

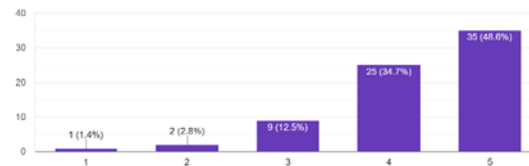
Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pengguna yang sudah cukup berpengalaman dan memahami performa sepeda motor Honda Vario dalam jangka waktu panjang.

2. Persepsi Terhadap Keandalan Mesin dan Performa

Performa Honda Vario tetap stabil meskipun digunakan dalam jangka panjang.
72 responses



Mesin Honda Vario bekerja dengan baik dan jarang mengalami kerusakan
72 responses



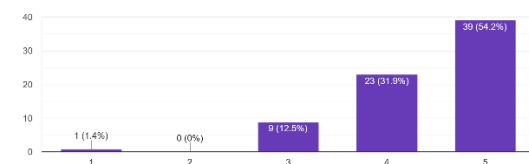
Pernyataan seperti:

- "Mesin Honda Vario bekerja dengan baik dan jarang mengalami kerusakan"
- "Performa Honda Vario tetap stabil meskipun digunakan dalam jangka panjang"

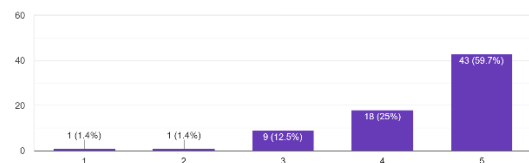
Menunjukkan bahwa mayoritas responden memberi penilaian 4 atau 5 (sangat setuju). Ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa mesin Honda Vario handal dan tidak mudah mengalami gangguan serius.

3. Sistem Kelistrikan dan Kemudahan Penggunaan

Sistem kelistrikan Honda Vario berfungsi dengan andal.
72 responses



Honda Vario mudah dinyalakan dalam berbagai kondisi cuaca.
72 responses



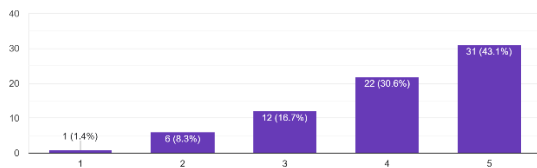
Pernyataan seperti:

- "Sistem kelistrikan Honda Vario berfungsi dengan andal"
- "Mudah dinyalakan dalam berbagai kondisi cuaca"

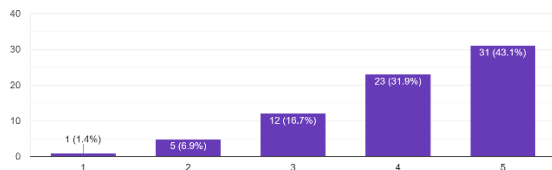
Mayoritas penilaian juga berada pada skala 4-5, yang berarti Honda Vario dianggap mudah digunakan dan responsif, terutama dari sisi elektrik.

4. Kenyamanan dan Keamanan Berkendara

Kualitas suspensi memberikan kenyamanan saat berkendara.
72 responses



Rem Honda Vario berfungsi dengan responsif dan aman.
72 responses



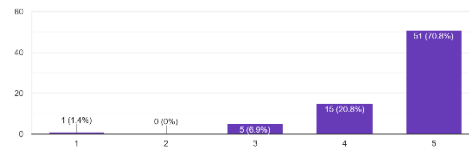
Tanggapan terhadap:

- "Kualitas suspensi memberikan kenyamanan"
- "Rem Honda Vario berfungsi responsif dan aman"

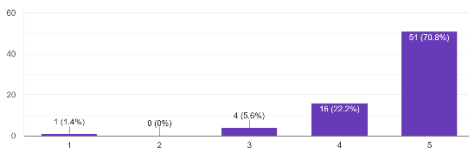
Sebagian besar responden memberikan nilai 4–5, walau ada satu dua yang menilai 3 pada suspensi atau rem. Ini menunjukkan bahwa aspek kenyamanan masih cukup subjektif, tergantung kondisi jalan atau ekspektasi pengendara.

5. Kepercayaan Diri dan Keandalan Keseluruhan

Secara keseluruhan, saya menilai Honda Vario sebagai motor yang andal
72 responses



Kehandalan Honda Vario membuat saya percaya diri menggunakannya harian.
72 responses



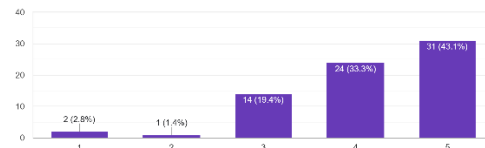
Pernyataan seperti:

- "Kehandalan membuat percaya diri menggunakan harian"
- "Secara keseluruhan saya menilai motor ini andal"

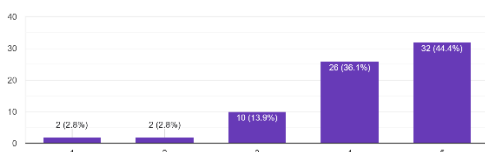
Rata-rata penilaian sangat tinggi, mendekati maksimum (5). Artinya, Honda Vario dianggap motor yang bisa diandalkan secara konsisten dalam berbagai kebutuhan mobilitas.

6. Ketahanan Komponen dan Perawatan

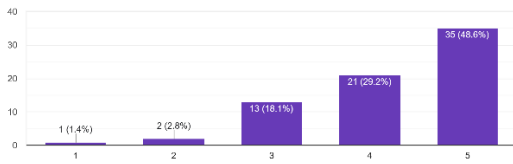
Komponen Honda Vario tidak mudah rusak meskipun sering digunakan.
72 responses



Honda Vario jarang membutuhkan perbaikan besar.
72 responses



Frekuensi perawatan/servis cenderung rendah dengan harga relatif terjangkau
72 responses



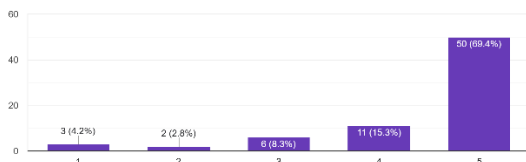
Tanggapan terhadap:

- "Komponen tidak mudah rusak meski sering digunakan"
- "Jarang membutuhkan perbaikan besar"
- "Frekuensi perawatan cenderung rendah"

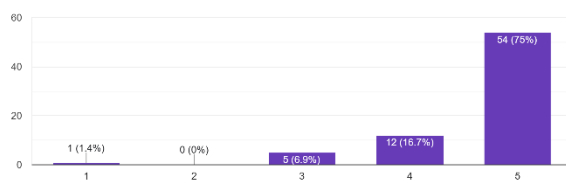
Nilai rata-rata menunjukkan penghematan biaya dan waktu untuk perawatan. Honda Vario dianggap memiliki umur pakai tinggi dan tidak memerlukan perawatan kompleks.

7. Aspek Ketersediaan Suku Cadang dan Perjalanan Jarak Jauh

Ketersediaan suku cadang honda vario mudah diperoleh
72 responses



Honda vario aman saat digunakan untuk perjalanan jauh
72 responses

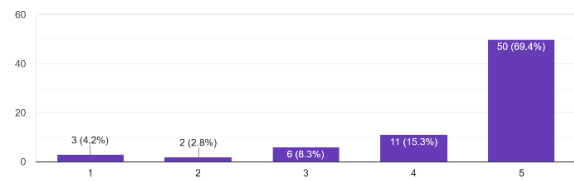


- "Suku cadang mudah diperoleh"
- "Aman digunakan untuk perjalanan jauh"

Tanggapan positif konsisten, menunjukkan bahwa aspek logistik dan kepraktisan juga jadi nilai plus dari Honda Vario menurut pengguna.

8. Rekomendasi kepada Orang Lain

Ketersediaan suku cadang honda vario mudah diperoleh
72 responses



Pertanyaan terakhir: "Akan merekomendasikan Honda Vario kepada orang lain?" hampir semua menjawab 5 atau 4, yang berarti mayoritas pengguna puas dan percaya diri merekomendasikannya.

Dari keseluruhan analisis, dapat disimpulkan bahwa Pengguna Honda Vario secara umum memiliki persepsi yang sangat positif terhadap keandalan motor ini. Aspek mesin, kenyamanan, efisiensi perawatan, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor dominan yang mendorong loyalitas dan kepercayaan konsumen

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengguna Honda Vario di Paguyuban Honda Vario Jawa Barat secara umum memiliki persepsi yang sangat positif terhadap keandalan kendaraan mereka.

Faktor-faktor utama yang membentuk persepsi ini meliputi keandalan mesin, kenyamanan berkendara, kemudahan perawatan, serta ketersediaan suku cadang. Persepsi positif tersebut tidak hanya meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap produk, tetapi juga mendorong loyalitas dan kecenderungan untuk merekomendasikan Honda Vario kepada orang lain. Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan menjadi faktor diferensiasi utama dalam mempertahankan posisi Honda Vario di pasar. Oleh karena itu, produsen disarankan untuk terus memperhatikan pengalaman nyata

pengguna sebagai dasar peningkatan mutu produk dan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- AHM. (2021). *Spesifikasi dan Fitur Produk Honda Vario*. PT Astra Honda Motor. Diakses dari <https://www.astra-honda.com>
- AISI. (2022). *Laporan Tahunan AISI 2022*. Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia.
- AISI. (2023). Data Penjualan Sepeda Motor Nasional 2023. Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia. Retrieved from <https://www.aisi.or.id/>
- BPS. (2023). Statistik Transportasi Indonesia 2023. Badan Pusat Statistik. Retrieved from <https://www.bps.go.id/>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dishub Jabar. (2024). Data Registrasi Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Barat 2023–2024. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.
- Garvin, D. A. (1987). *Competing on the Eight Dimensions of Quality*. Harvard Business Review, 65(6), 101–109.
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2010). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (11th ed.). McGraw-Hill.
- HM. (2023). Produk Honda Vario. PT Astra Honda Motor. Retrieved from <https://www.astra-honda.com/>
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). *Quality Planning and Analysis* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Consumer Behavior* (6th ed.). Prentice Hall.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2008). *Consumer Behavior* (10th ed.). Pearson Education.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Strategik dan Praktik Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (5th ed.). Yogyakarta: Andi.