

Metode Antrian guna Meningkatkan Layanan Distribusi pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin

Adhitya Ari Dwi Cahyo¹⁾, Huda Sya'rawi²⁾

^{1,2}Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

email: adhityaari3@gmail.com, mamaazay@gmail.com

Abstract

This study aims to find out about the services that exist at CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin. This study uses the POM QM For Windows application in problem solving. At CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin the logistics section currently uses the Multiple Channel Query System (M/M/S) queuing model and has a fleet of 8 units for out-of-town deliveries but still cannot distribute goods optimally. Therefore, calculations were carried out using POM QM For windows to determine the optimal number of fleets for distribution. From calculations using the POM QM For Windows application, the optimal number of fleets for the process of distributing goods at CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin is 10 fleet units. Procurement planning was carried out because it saw problems in delivery in the form of delays caused by the lack of fleets currently owned by CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin.

Keywords: *Logistics, Distribution, Procurement*

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui mengenai pelayanan yang ada pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan aplikasi POM QM For Windows dalam pemecahan masalah. Pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin bagian logistik saat ini menggunakan model antrian Multipel Channel Query System (M/M/S) dan memiliki jumlah unit armada sebanyak 8 unit untuk pengiriman luar kota akan tetapi masih belum bisa melakukan pendistribusian barang dengan optimal. Oleh karena itu dilakukan perhitungan menggunakan POM QM For windows untuk menentukan jumlah armada yang optimal dalam melakukan pendistribusian. Dari perhitungan menggunakan aplikasi POM QM For Windows didapatkan jumlah armada yang optimal untuk proses pendistribusian barang pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin yaitu sebanyak 10 unit armada. Perencanaan pengadaan ini dilakukan karena melihat adanya permasalahan dalam pengiriman berupa keterlambatan yang disebabkan kurangnya armada yang dimiliki CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin saat ini.

Kata Kunci : *Logistik, Distribusi, Pengadaan*

1. PENDAHULUAN

Pada setiap perusahaan distributor tentunya terdapat bagian pengiriman yang bertugas mendistribusikan barang agar dapat dipastikan sampai ke tangan pelanggan. Oleh karena itu penting bagi setiap perusahaan distributor agar memperhatikan mengenai optimalisasi proses pengiriman. Sehubungan dengan hal di atas, peneliti melihat adanya permasalahan pada hal tersebut, yaitu kurangnya armada pengiriman pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin yang dapat dibuktikan dengan adanya proses pengiriman yang terlambat atau melebihi batas waktu. Dan mengenai data yang berkaitan dengan permasalahan ini peneliti mendapatkan data yang berisi tentang riwayat waktu pengiriman pada bulan April yang dimana pada tanggal 1 April 2022 terdapat dua permintaan pengiriman dari dua pelanggan yaitu PT Global Agung Lestari dan PT Arutmin Indonesia yang tanggal pengirimannya telah ditentukan yaitu pada tanggal 1 April 2022 akan tetapi untuk pengiriman kepada PT Global Agung Lestari baru dikirimkan pada tanggal 10 April 2022 yang mana terjadi keterlambatan selama 9 hari dan untuk pengiriman kepada PT Arutmin Indonesia baru dikirimkan pada tanggal 15 April 2022 yang berarti terjadi keterlambatan selama 14 hari. Pengiriman seperti itu tentu juga akan mempengaruhi jalannya proses pendistribusian barang selanjutnya. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan distribusi barang yang ada pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin dan juga untuk mengetahui cara meningkatkan jumlah armada yang tepat dengan menggunakan metode antrian dalam upaya meningkatkan layanan distribusi barang pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin. Jadi masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini antara lain. Pelayanan distribusi barang yang ada pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin dan cara meningkatkan jumlah armada yang tepat dengan menggunakan metode antrian dalam upaya meningkatkan layanan distribusi barang pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin.

2. KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Antrian

Manajemen antrian adalah bagian penting dari industri jasa. Hal ini berkaitan dengan masalah perawatan pelanggan dalam arti mengurangi waktu tunggu dan peningkatan layanan. Manajemen antrian yang berkaitan dengan kasus di mana kedatangan pelanggan adalah acak, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tersebut juga acak. Dalam bukunya Chase (Megawati, Model Penentuan Antrian Teller Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Belitung Banjarmasin, 2018) menyebutkan bahwa memahami tentang antrian dan mempelajari bagaimana untuk mengaturnya adalah salah satu hal yang paling penting dalam manajemen operasi untuk mengatur beberapa jadwal, job design, persediaan dan sebagainya. Di dalam manajemen antrian membahas masalah dasar pada antrian dan mengaplikasikan rumus standar untuk memecahkan masalah antrian tersebut. Rumus tersebut memudahkan manager untuk menganalisis kebutuhan layanan kemudian menetapkan fasilitas layanan yang sesuai untuk kondisi tertentu.

Teori Antrian

Menurut Handoko (2013:263) menyatakan bahwa antrian sering terjadi pada orang-orang, barang, dan atau komponen-komponen yang harus menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan. Menurut Jacobs dan Chase (2015:269) menyatakan bahwa antrian adalah jalur untuk orang yang sedang menunggu pekerjaan, atau suatu jenisnya yang sedang menunggu untuk dikerjakan. Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan suatu kedatangan seseorang pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu antrian pada akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut. Jadi, sistem antrian adalah himpunan pelanggan, pelayanan dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para pelanggan dan pemrosesan

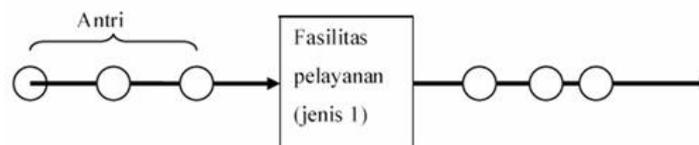
Komponen Dasar Antrian

Komponen dasar dari antrian yang perlu dipertimbangkan dalam sistem antrian adalah kedatangan, pelayanan, dan antrian. Kedatangan dapat dikatakan sebagai proses input. Proses input terdiri dari sumber kedatangan atau calling population dan cara terjadinya kedatangan atau pola kedatangan di mana biasanya terjadi proses random. Pola kedatangan pelanggan dapat dilihat dari waktu antar kedatangan dua pelanggan yang berurutan (interarrival time). Pola kedatangan pelanggan dalam antrian dapat bersifat deterministik (pasti) ataupun stokastik (acak). Pola kedatangan bersifat deterministik apabila pola kedatangan tetap/tidak berubah dan dapat ditentukan interarrival time serta menghasilkan panjang antrian yang tetap pula. Pelayanan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih fasilitas pelayanan. Inti dari suatu proses antrian yaitu terdapat pada terjadinya antri itu sendiri.

Struktur Antrian

1) *Single Channel – Single Phase*

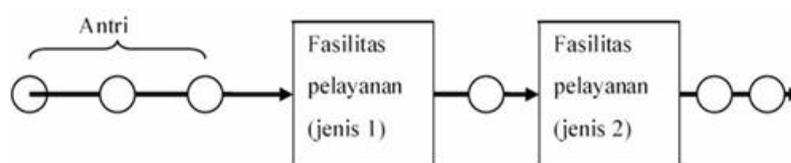
Single Channel berarti bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau ada satu pelayanan. *Single Phase* menunjukkan bahwa hanya ada satu stasiun pelayanan sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian. Contohnya adalah pada pembelian tiket bioskop yang dilayani oleh satu loket, seorang pelayan toko dan lain-lain.



Gambar 1 Pola Model Antrian *Single Channel – Single Phase*
Sumber : <https://binus.ac.id/bandung/2019/12/teori-antrian/>

2) *Single Channel – Multi Phase*

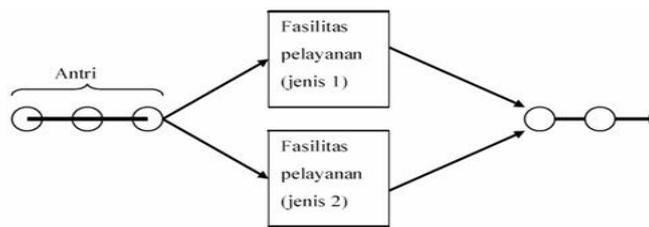
Struktur ini memiliki satu jalur pelayanan sehingga disebut *Single Channel*. Istilah *Multi Phase* menunjukkan ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan. Setelah menerima pelayanan karena masih ada pelayanan lain yang harus dilakukan agar sempurna. Setelah pelayanan yang diberikan sempurna baru dapat meninggalkan area pelayanan. Contoh: pencucian mobil otomatis.



Gambar 2 Pola Model Antrian *Single Channel – Multi Phase*
Sumber : <https://binus.ac.id/bandung/2019/12/teori-antrian/>

3) *Multi Channel – Single Phase*

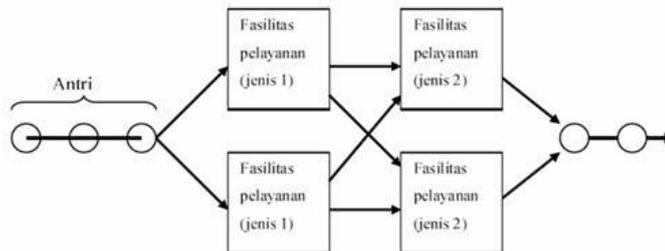
Sistem *Multi Channel Single Phase* terjadi ketika dua atau lebih fasilitas dialiri oleh antrian tunggal. Sistem ini memiliki lebih dari satu jalur pelayanan atau fasilitas pelayanan sedangkan sistem pelayanannya hanya ada satu fase. Contoh: pelayanan di suatu bank yang dilayani oleh beberapa teller.



Gambar 3 Pola Model Antrian Multi Channel – Single Phase
 Sumber : <https://binus.ac.id/bandung/2019/12/teori-antrian/>

4) Multi Channel – Multi Phase

Sistem Multi Channel – Multi Phase sebagai contoh, herregistrasi para mahasiswa di universitas, pelayanan kepada pasien di rumah sakit mulai dari pendaftaran, diagnosa, penyembuhan sampai pembayaran. Setiap sistem – sistem ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahapnya (Subagyo, 2000).



Gambar 4 Pola Model Antrian Multi Channel – Multi Phase
 Sumber : <https://binus.ac.id/bandung/2019/12/teori-antrian/>

Keempat model dasar sistem antrian diatas, memiliki disiplin antrian yaitu FCFS (*First Come First Serve*), artinya orang yang datang pertama dilayani pertama juga. Tujuan utama solusi antrian adalah tercapainya kedisiplinan antrian pelayanan yang diterapkan sehingga tercapai kepuasan pelayanan pelanggan.

Model Antrian

Untuk mengoptimalkan waktu pelayanan, kita dapat menentukan waktu pelayanan, jumlah saluran antrian, jumlah pelayan yang tepat menggunakan model model antrian. Menurut Heizer dan Render (2017) terdapat empat model antrian yang paling sering digunakan.

Tabel 1 Model Antrian Dasar

Model	(Nama Teknis Dalam Kurung)	Contoh	Jumlah Jalur	Pola Jumlah Tahapan	Pola Tingkat Kedatangan	Waktu Pelayanan	Ukuran Antrian	Aturan
A	Sistem Sederhan (M/M/1)	Meja Informasi di departmen store	Tunggal	Tunggal	Poisson	Eksponensial	Tidak Terbatas	FIFS
B	Jalur Berganda (M/M/S)	Loket tiket penerbangan	Berganda	Tunggal	Poisson	Eksponensial	Tidak Terbatas	FIFS
C	Pelayanan Konstan (M/D/1)	Tempat Pencucian mobil otomatis	Tunggal	Tunggal	Poisson	Konstan	Tidak Terbatas	FIFS
D	Populasi Terbatas	Bengkel yang hanya memiliki selusin mesin yang dapat rusak	Tunggal	Tunggal	Poisson	Eksponensial	Terbatas	FIFS

Sumber : Heizer dan Render (2017)

Keempat model di atas menggunakan asumsi sebagai berikut :

- 1) Kedatangan distribusi poisson.
- 2) Penggunaan aturan FIFO
- 3) Pelayanan satu tahap

Penjabaran dari keempat model di Tabel 1 sebagai berikut:

- 1) Model A : M/M/1 (*Single Channel Query* Sistem atau model antrian jalur tunggal)

Pada model ini kedatangan berdistribusi poisson dan waktu pelayanan ekponensial. Dalam situasi ini, kedatangan membentuk satu jalur tunggal untuk dilayani oleh satu stasiun tunggal. Diasumsikan sistem berada pada kondisi sebagai berikut :

- a) Kedatangan dilayani atas dasar *first-in, first serve* (FIFO) dan setiap kedatangan menunggu untuk dilayani, terlepas dari panjang antrian.
- b) Kedatangan tidak terikat pada kedatangan sebelumnya, hanya saja jumlah rata-rata kedatangan tidak berubah menurut waktu.
- c) Kedatangan digambarkan dengan distribusi probabilitas Poisson dan datang dari sebuah populasi yang tidak terbatas (atau sangat besar).
- d) Waktu pelayanan bervariasi dari satu pelanggan dengan pelanggan yang berikutnya dan tidak terikat satu sama lain, tetapi tingkat rata-rata pelayanan diketahui.
- e) Waktu pelayanan sesuai dengan distribusi probabilitas eksponensial negatif.
- f) Tingkat pelayanan lebih daripada tingkat kedatangan.

Rumus antrian untuk model A adalah sebagai berikut :

Jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem (yang sedang menunggu untuk dilayani):

$$L_s = \frac{\lambda}{\mu - \lambda}$$

Jumlah waktu rata-rata yang dihabiskan dalam sistem (waktu menunggu ditambah waktu pelayanan):

$$W_s = \frac{1}{\mu - \lambda}$$

Jumlah unit rata-rata yang menunggu dalam antrian:

$$L_q = \frac{\lambda^2}{\mu(\mu - \lambda)}$$

Waktu rata-rata yang dihabiskan untuk menunggu dalam antrian sampai dilayani:

$$W_q = \frac{\lambda}{\mu(\mu - \lambda)}$$

λ = jumlah kedatangan rata-rata per satuan waktu.

μ = jumlah orang dilayani per satuan waktu.

- 2) Model B : M/M/S (*Multiple Channel Query* Sistem atau model antrian jalur berganda)

Pada table 1 terdapat dua atau lebih jalur atau stasiun pelayanan yang tersedia untuk melayani pelanggan yang datang. Asumsi bahwa pelanggan yang menunggu pelayanan membentuk satu jalur yang akan dilayani pada stasiun pelayanan yang tersedia pertama kali pada saat itu. Model ini juga mengasumsikan bahwa pola kedatangan mengikuti distribusi eksponensial negatif. Pelayanan dilakukan secara FIFO, dan semua stasiun pelayanan diasumsikan memiliki tingkat pelayanan yang sama. Asumsi lain yang terdapat pada model A juga berlaku pada model ini. Rumus antrian untuk model B adalah sebagai berikut:

Jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem:

$$L_s = \frac{\lambda \mu (\lambda/\mu)^M}{(M-1)(M\mu - \lambda)^2} P_0 + \frac{\lambda}{\mu}$$

Waktu rata-rata yang dihabiskan seorang pelanggan dalam antrian atau sedang dilayani (dalam sistem):

$$L_s = \frac{L_s}{\lambda}$$

Jumlah orang atau unit rata-rata yang menunggu dalam antrian:

$$L_q = L_s - \frac{\lambda}{\mu}$$

Waktu rata-rata yang dihasilkan oleh seorang pelanggan atau unit untuk menunggu dalam antrian:

$$W_q = \frac{L_q}{\lambda}$$

M = jumlah jalur yang terbuka.

λ = jumlah kedatangan rata-rata persatuan waktu.

μ = jumlah orang dilayani per satuan waktu pada setiap jalur.

3) Model C : M/D/1 (*Constant Service* atau waktu pelayanan konstan)

Beberapa sistem pelayanan memiliki waktu pelayanan yang tetap, dan bukan berdistribusi eksponensial seperti biasa. Disaat pelanggan diproses menurut sebuah siklus tertentu, waktu pelayanan yang terjadi pada umumnya konstan. Oleh karena tingkat waktu yang konstan maka nilai-nilai L_q , W_q , L_s dan W_s selalu lebih kecil dari model yang memiliki tingkat pelayanan yang bervariasi, Rumus model pelayanan konstan:

Panjang antrian rata-rata:

$$L_q = \frac{\lambda^2}{2\mu(\mu - \lambda)}$$

Waktu menunggu dalam antrian rata-rata:

$$W_q = \frac{\lambda}{2\mu(\mu - \lambda)}$$

Jumlah pelanggan dalam sistem rata-rata:

$$L_s = L_q + \frac{\lambda}{\mu}$$

Waktu tunggu rata-rata dalam sistem:

$$W_s = W_q + \frac{\lambda}{\mu}$$

4) Model D (*Limited Population* atau populasi terbatas).

Model populasi terbatas merupakan salah satu model antrian yang mempunyai hubungan yang saling ketergantungan antara panjang antrian dan tingkat kedatangan. Rumus antrian untuk model populasi terbatas sebagai berikut:

Jumlah antrian rata-rata:

$$L = N(1 - F)$$

Waktu tunggu rata-rata:

$$W = \frac{L(T + U)}{N - L} = \frac{T(1 - F)}{XF}$$

Jumlah pelayanan rata-rata:

$$J = NF(1 - X)$$

Jumlah dalam pelayanan rata-rata:

$$H = FNX$$

Jumlah populasi:

$$N = J + L + H$$

Notasi:

D : Probabilitas sebuah unit harus menunggu di dalam antrian.

F : Faktor Efisiensi

H : Rata-rata jumlah unit yang sedang dilayani.

J : Rata-rata jumlah unit yang tidak berada dalam antrian.

L : Rata-rata jumlah unit yang menunggu untuk dilayani.

M : Jumlah jalur pelayanan.

N ; Jumlah pelanggan potensial.

T : Waktu pelayanan rata-rata.

U : Waktu rata-rata antara unit yang membutuhkan pelayanan.

W : Waktu rata-rata sebuah unit menunggu dalam antrian.

X : Faktor pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Peneliti melakukan observasi dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada data riwayat pengiriman berdasarkan jadwal yang telah ditentukan pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin. Dalam kegiatan pengumpulan data melalui wawancara kepada supir dan kepala bagian *Warehouse & Logistic* CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin yang berisi pertanyaan mengenai jumlah armada, kapasitas armada, dan jenis armada yang termasuk armada pengiriman luar kota Banjarmasin. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang telah dituliskan dalam catatan lapangan. Dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh.

Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu:

(1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Penyajian Data (*Data Display*)

Menyajikan data yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan

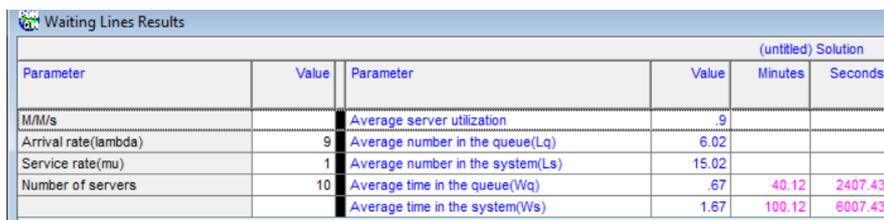
(2) Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melihat dari berbagai data yang berkaitan dengan proses pendistribusian barang pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin maka dapat melihat bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada bagian Warehouse & Logistic CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin yang dimana diketahui terjadi masalah mengenai ketepatan waktu dalam proses pengiriman barang. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan pada CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin masih belum optimal dikarenakan terjadinya hal yang sudah disebutkan dan telah diteliti bahwa permasalahan ini berkaitan dengan kurangnya jumlah armada yang dimiliki CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin.

Dalam pemecahan masalah mengenai jumlah armada guna mengoptimalkan layanan pengiriman oleh CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin penulis menggunakan model antrian yang sama seperti yang diterapkan oleh CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin saat ini yaitu Multipel Channel Query Sistem (M/M/S) dengan menambahkan jumlah armada dalam penghitungan menggunakan Software POM QM For Windows. Dalam penggunaan aplikasi ini data yang dimasukan harus dapat diolah atau di hitung agar dapat ditampilkan hasil apabila data yang dimasukan tidak dapat dihitung maka aplikasi tidak akan menampilkan hasil perhitungan atau error.



Waiting Lines Results					
(untitled) Solution					
Parameter	Value	Parameter	Value	Minutes	Seconds
M/M/s		Average server utilization	.9		
Arrival rate(λ)	9	Average number in the queue(Lq)	6.02		
Service rate(μ)	1	Average number in the system(Ls)	15.02		
Number of servers	10	Average time in the queue(Wq)	.67	40.12	2407.43
		Average time in the system(Ws)	1.67	100.12	6007.43

Gambar 1. Perhitungan POM QM For Windows
Sumber: Diolah (2022)

Hasil dari perhitungan menggunakan model antrian M/M/S yang ditampilkan pada gambar di atas ditampilkan hasil yang lebih optimal yang mana didapatkan Lq setelah dilakukan penambahan jumlah armada menjadi 10 (μ) unit dan jumlah kedatangan sebanyak 9 (λ) yang mana dengan ini proses pendistribusian barang dapat menjadi lebih optimal juga meningkatkan kinerja sistem antrian didalam bagian Warehouse & Logistic CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin dalam perhitungan di atas didapatkan hasil jumlah pelanggan menunggu dalam antrian (Lq) 6,02, jumlah pelanggan menunggu dalam sistem (Ls) 15,02, Jumlah Waktu Pelanggan menunggu dalam antrian (Wq) 40,12 menit, waktu pelanggan menunggu dalam sistem (Ws) 100,12 menit. Dan dengan upaya penambahan unit armada ini mengurangi jumlah pelanggan yang berada dalam antrian pengiriman barang yang telah dipesan dan juga dapat mempercepat waktu proses pendistribusian barang

5. PENUTUP

Kesimpulan

Terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang yang tentunya akan mempengaruhi berbagai faktor yang mempengaruhi kelancaran proses pendistribusian dimasa yang akan datang. Setelah dilakukan pengamatan maka penulis mendapatkan penyebab dari terjadinya

permasalahan ini yaitu dikarenakan ketersediaan unit armada sebanyak 8 unit yang tidak cukup untuk melayani permintaan yang ada hal ini dibuktikan dengan adanya keterlambatan dalam pengiriman barang. Pemecahan masalah yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan melakukan perhitungan menggunakan aplikasi *POM QM For Windows* untuk menentukan jumlah armada yang perlu ditambahkan agar dapat melayani permintaan pengiriman dengan optimal dan dari hasil perhitungan menggunakan aplikasi *POM QM For Windows* didapatkan hasil jumlah armada yang optimal yaitu sebanyak 10 unit atau perlu menambahkan 2 unit armada.

SARAN

Sebaiknya CV Sarana Prima Lestari Banjarmasin memperhatikan mengenai manajemen antrian pada bagian *Warehouse & Logistic* agar dapat meningkatkan optimalitas proses pendistribusian barang kepada pelanggan sehingga tidak lagi terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Auker, Craig. 2011. *Social Media and its Application in Business Marketing*. Thesis on the University of Massachusetts Dartmouth. <http://ssrn.com/abstract=2067223>.
- Anita Rahmi, 2019. "Strategi Promosi Melalui Media Sosial Instagram Guna Menarik Generasi Milenial Untuk Memilih Produk Tabungan pada PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan cabang Paringin". Banjarmasin: Penerbit Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Collins, C. Juni 2011. *Why Social Marketing Is Better Than Traditional Marketing* (Video). <http://www.youtube.com/watch?v=mD0gChoYIMY>
- Bagas Aji Pamungkas dan Siti Juhrroh, 2016. "Pengaruh Promosi di Media Sosial dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada kedai Bontacos Jombang". Jombang : Penerbit STIE PGRI Dewantara Jombang.
- Dewi Untari dan Dewi Endah Fajariana. 2018 " Strategi Pemasaran Media Sosial Instagram pada akun @Subur_Batik". Bandung : Penerbit Politeknik Kridatama Bandung.
- Fasihatul Muslihah , 2018. "Pengaruh *Social Media Marketing* Instagram Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* dalam Pandangan Islam". Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.
- Kismono, Gugup. 2001. *Bisnis Pengantar*. Yogyakarta : BPFE
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi 13. Jakarta. Erlangga
- Kotler dan Amstrong. 2006. *The Principle of Marketing Management*. USA: Prentice Hall
- Mileva Lubiana dan Fauzi Achmad. "Pengaruh *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian". *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.58 No.1 Mei 2018
- Schiffman, Leon G & Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Indeks Puri Media Kembangan.
- Thoring, A. (2011). *Corporate Tweeting: Analysing The Use Of Twitter As A Marketing Tool By UK Trade Publishers*. *Publishing Research Quarterly*, 27(2), 141-158. <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs12109-011-9214-7>