

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SEMBILAN JAMBI CABANG KERINCI

**ADI TRIMALASI, S.AP¹,
ADE NURMAJAYA PUTRA,S.Sos., M.A.P², EMILYA GUSMITA, SE., M.Si³**

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

EMAIL:

trimalasiadi@gmail.com
ade.nurmajaya@gmail.com
emillyaa2000@gmail.com

ABSTRACT

The development of the banking usiness in Kerinci and Sungai Penuh districts has increased significantly, this can be indicated by the increase in the number of conventional, banks operating in Kerinci district and Sungai Penuh city. The progress of a bank is not only market by the increasing number of branches opened, the number of ATMs scattered everywhere, the products offered, the interest rate, but also the quality of service from the bank itself. In the banking business, service is the key that differentiates a bank from its compertitors, so that service plays an important role in achieving the marketing objektives of acompany. Banking is a servicecompany that is closely related to trust, services and close integrated relationships are the best interaction with customers.

This study uses a quantitative method with associative research type which aims to determine the efect or relationship between two or more variables. The papulation in this research were the costumers of the Jambi BPD bank as many as 89 visitors. The samples used inthis study were 89 samples based onthe Slovin formula a tolerance level 5%. Sampling using sample random sampling technique.

The results showed that there was a signifikan influence between Service Quality on costumer satisfaction by 47.3%; there is a signifikan influence between employee performance on costumer satisfaction by 47.7%; and there is asimultaneous influence of the theree variables of 63.3%

Keywords: *Service Quality, Perfomence, costumer satisfactions*

ABSTRAK

Perkembangan bisnis perbankan di kabupaten Kerinci dan Kota Sungai penuh mengalami peningkatan yang cukup signifikan, hal ini bisa ditandai dengan bertambahnya jumlah bank konvensional yang beroperasi di kabupaten Kerinci dan kota Sungai Penuh, hal ini semakin menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan dari masing-masing bank tersebut. Kemajuan suatu bank tidak hanya ditandai dengan semakin banyaknya cabang yang dibuka, jumlah ATM yang tersebar dimana-mana, produk yang ditawarkan, tingkat suku bunga, tetapi juga kualitas pelayanan dari bank itu sendiri. Dalam

bisnis perbankan, pelayanan merupakan kunci yang membedakan bank dengan pesaingnya, sehingga pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan pemasaran suatu perusahaan. Perbankan merupakan perusahaan jasa yang sangat terkait erat dengan kepercayaan, layanan dan hubungan yang dekat terpadu merupakan interaksi terbaik kepada nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BPD Jambi yaitu sebanyak 89 pengunjung. Sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 89 berdasarkan Rumus Slovin dengan kadar toleransi 5%. Pengambilan sampel menggunakan teknik simple randomsampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 47,3%; terdapat pengaruh signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah sebesar 47,7%; dan terdapat pengaruh secara simultan dari ketiga variabel tersebut sebesar 63,3%

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan Nasabah*

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perilaku konsumen pasca pembelian menjadi sangat penting bagi perusahaan. Perilaku mereka dapat mempengaruhi ucapan-ucapan mereka kepada pihak lain tentang produk perusahaan. Bagi perusahaan jasa seperti perbankan perilaku nasabah pasca pembelian jasa layanan perbankan, akan menentukan minat nasabah untuk melakukan transaksi lagi di bank tersebut. Ada kemungkinan nasabah tidak akan menjadi nasabah bank lagi setelah melakukan transaksi di suatu bank karena ketidaksesuaian kualitas pelayanan yang didapat dengan keinginan atau apa yang digambarkan sebelumnya.

Perilaku konsumen merupakan tindakan nyata konsumen yang dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial dan psikologikal, sedangkan perilaku nasabah suatu bank dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

PT Bank Pembangunan Daerah Sembilan Jambi merupakan salah satu jenis bank pembangunan daerah yang memiliki banyak pesaing terutama dari bank konvensional lainnya dimana bank-bank tersebut menawarkan fasilitas yang lebih menarik konsumen yang ada di kabupaten kerinci dan kota Sungai Penuh. Begitu juga pelayanannya. Untuk itu PT Bank Sembilan Jambi dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanannya agar peningkatan nasabah yang telah dicapainya tidak direbut oleh bank lain, juga untuk menarik calon nasabah yang akan melakukan transaksi pada bank ini.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh PT Bank Sembilan Jambi cabang Kerinci berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan apakah hal tersebut benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah PT Bank Sembilan Jambi bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu keterandalan, daya tanggap, empaty, jaminan dan berwujud.

Namun pada saat ini permasalahan yang sering terjadi ialah adanya antrian yang cukup panjang pada minggu-minggu sibuk yakni minggu pertama dan keempat setiap bulannya. Sistem

pengantrian pada bank Sembilan Jambi juga masih menggunakan sistem nomor. Hal ini disebabkan karena bank Sembilan Jambi mempunyai peran utama dalam mengelola dana pemerintah daerah maupun perusahaan penyedia barang dan jasa pemerintah. Maka transaksi-transaksi keuangan cenderung lebih banyak terjadi pada minggu pertama dan keempat. Seperti penyetoran gaji para pegawai, penarikan gaji, penukaran cek dan lain-lain.

Selain itu permasalahan yang sering terjadi adalah kurangnya pelayanan yang memuaskan dari bank terhadap nasabah, hal ini bisa dilihat dari sarana ATM yang sering macet, kurangnya informasi yang memadai dan sering dikeluhkan oleh nasabah adalah lamanya suatu proses pelayanan untuk satu orang nasabah. Hal ini tentunya sangat mengganggu kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Permasalahan-permasalahan diatas diperoleh berdasarkan hasil observasi dan interview pada saat jam pelayanan di PT Bank Pembangunan Daerah Sembilan Jambi.

Selain itu, berkaitan dengan kinerja karyawan, juga menjadi faktor yang menyebabkan kepuasan nasabah menjadi rendah. Kinerja karyawan berkaitan dengan upaya karyawan dalam melayani nasabah, baik itu berkaitan dengan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan atau pun kejelasan waktu untuk mendapatkan pelayanan. Kinerja karyawan yang kurang baik sering kali menghambat pelayanan optimal yang didapat nasabah pada BPD Sembilan Jambi.

Normatifnya, kinerja yang dihasilkan oleh karyawan BPD Sembilan Jambi sudah diatur dalam SOP (*standar operational procedure*). Sehingga, untuk mendapatkan kinerja yang baik, maka karyawan harus menerapkan prosedur yang telah ditetapkan agar kinerja karyawan dapat di capai.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat pengaruh seberapa besar pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Sembilan Jambi Cabang Kerinci?
2. Untuk melihatseberapa besar pengaruh langsung Kinerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Sembilan Jambi Cabang Kerinci?
3. Untuk melihat seberapa besar pengaruh langsung secara bersama-sama Kualitas pelayanan dan kinerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Sembilan Jambi Cabang Kerinci?

3. Tinjauan Pustaka

3.1. Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014,19), kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan produk.
5. Kenyamanan konsumen yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi dll.

3.2. Teori Kepuasan Nasabah

Menurut Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Adapun indikator kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan
Indikator yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa pelayanan secara keseluruhan.
- b. Dimensi Kepuasan Pelanggan
Pelanggan menilai dari produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan pelayanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan.
- c. Konfirmasi Harapan
Indikator yang menunjukkan kesesuaian produk dan jasa yang ditawarkan dengan pengharapan pelanggan sebagaimana dipersepsikan oleh pelanggan.
- d. Niat beli ulang
Pengalaman yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan serta minat untuk berbelanja/ menggunakan jasa bank kembali.
- e. Kesiapan merekomendasi
Kesiapan pelanggan untuk mempromosikan/ merekomendasikan kepada orang lain berdasarkan pengalaman masa lalu.
- f. Ketidakpuasan Pelanggan
Hubungan antara pelanggan dengan perusahaan dalam menunjukkan sikap puas atau tidak puas terhadap perusahaan tersebut

3.3. Kinerja Pelayana

kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam kemampuan melaksanakan tugas tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepada karyawan disuatu instansi/perusahaan. Sedangkan kinerja karyawan yaitu hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. Dengan indikatornya yaitu sesuai yang dikemukakan oleh Wirawan dan Simamora yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu.

Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan, menurut Simamora (1995,47) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator - indikator sebagai berikut :

1. Kuantitas Kerja, yaitu meliputi jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan.
2. Kualitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012, 14) Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih. Dan penelitian ini menerapkan hubungan kausal/ sebab akibat yang memperlihatkan hubungan variable independent terhadap variable dependen. Dimana data yang dikumpulkan adalah kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Sembilan Jambi cabang Kerinci.

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya (Kuncoro, 2001;22). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah nasabah Bank Sembilan Jambi yang melakukan transaksi dari tanggal 9 agustus s/d 14 agustus 2020 yang berjumlah 89 orang

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. (Sugiyono; 2012,67) Adapun Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan populasi yang berjumlah sebanyak 89 orang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka di dapat hasil uji – t, yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.775	1.208		.642	.523
Kualitas Pelayanan	1.065	.034	.940	2.618	.000
Kinerja Pegawai	.319	.018	.095	2.119	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.618 > 1.662$ dengan koefesien regresi 1.065, maka H_0 di tolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa secara persial variable Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada BPD Jambi cabang Kerinci.

b. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu

2.119 > 1.662 dengan koefisien regresi 0.319, maka H_0 di tolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa secara persial variabel Kinerja Pegawai mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada BPD Jambi cabang Kerinci.

1. Uji F

Uji F (Simultan) adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui apakah kedua variabel independen di dalam penelitian ini memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis 3 penelitian ini dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda.

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	621.317	2	271.507	439.195	.000 ^a
Residual	23.061	85	.389		
Total	644.378	87			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 (< 0,05), berdasarkan hasil uji F tersebut, maka variabel bebas secara bersma-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, jadi dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Jambi cabang kerinci.

2. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi atau R square digunakan untuk melihat besaran kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Syaratnya, hasil uji F simultan dalam analisis regresi linear berganda bernilai signifikan.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.797 ^a	.635	.633	2.922	1.916

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel output spss diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,635. Nilai r square ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi $0,797 \times 0,797 = 0,635$. Besarnya angka koefisien determinasi adalah sebesar 0,635 atau sama dengan 63,5% . Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel X1 dan X2 secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.

IV. SIMPULAN

1. Berdasarkan uji t, dari hasil regresi nilai t_{hitung} masing-masing variable adalah Kualitas

Pelayanan = 2.618 dan Kinerja Pegawai = 2.119 jika dibandingkan dengan signifikan yang telah ditentukan yaitu $\alpha = 0,05$ ($t_{tabel} = 1.668$) maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan demikian Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada BPD Jambi cabang Kerinci.

2. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap terhadap kepuasan nasabah di BPD Jambi Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan besaran pengaruh secara bersama-sama kedua variabel beba terhadap kepuasan nasabah pada lokasi penelitian adalah sebesar 63,3%, selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
3. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah secara signifikan di lokasi wisata museum adityawarman. Adapun nilai signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada lokasi penelitian adalah sebesar 47,3%.
4. Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah secara signifikan di BPD Jambi cabang Kerinci. Adapun nilai signifikansi pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah pada lokasi penelitian adalah sebesar 47,7%.

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka penulis memandang perlu agar kedepannya BPD Jambi cabang Kerinci lebih memprioritaskan kualitas pelayanan terhadap nasabah agar setiap program pelayanan yang diberikan oleh BPD Jambi dapat lebih maksimal. Selain itu, Kinerja pegawai juga mesti dilakukan peninjauan secara berkala sehingga kualitas kerja dan kinerja pegawai bisa memberikan pelayanan maksimal dalam kontribusi pelayanan terhadap nasabah.

Selain itu, setiap hal yang berhubungan dalam peningkatan pelayanan yang dilakukan agar selalu menjadi prioritas dengan mengutamakan kebutuhan nasabah. Terutama sarana dan prasarana seperti kursi tunggu yang nyaman, ruang tunggu yang suhunya terjaga, kebersihan ruang tunggu dan pencahayaan di dalam ruang tunggu nasabah.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

pertama-tama dan paling utama dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, hidayah serta risik akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi dan melengkapi sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program serjana pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Kota Sungai Penuh.

Dengan menyusun skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Pembanguna Daerah Sembilan Jambi Cabang Kerinci.”** penyusunan skripsi ini tidak terlepas adanya bantuan dan dorongan moril dan materil sehingga skripsi ini dapat di susun sebaik-baiknya.

Tampa mengurangi rasa hormat, akhirnya penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak MURLINUS SH.,MH.. SELAKU Ketua STIA-NUSA Sungai Penuh.

2. Bapak Ade Nurma Jaya S.Sos., M.A.P selaku Ketua Prodi Administrasi Negara STIA- NUSA Sungai Penuh.
3. Bapak Ade Nurma Jaya S.Sos., M.A.P.dan ibu Emiliya Gusmita S.Sos., M.Pd selaku pembimbing utama dan pembimbing pendamping yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini
4. Bapak ibu Dosen STIA-NUSA Sungai Penuh yang telah mendidik serta membagi ilmunya dengan penulis sehingga sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua Orang Tua kuyang tercinta yang telah memberikan curahan kasih sayang, berupa dorongan, perhatian, bimbingan, arahan serta do`a yang tulus ikhlas.
6. Kakak-kakak ku serta keluarga besarku yang telah memerikan do`a dan semangat.
7. Ucapan terimakasih kepada rekan-rekan seperjuangan dan semua pihak yang turut membantu baik berupa saran serta kritikan yang bersifat membangun dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan saran serta kritikan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi.2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Djaslim Saladin, 2003, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*, Linda Karya, Bandung
- Fandi Tjiptono, 2007 *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi*, Buku 1 Edisi 9, Jakarta
- Kotler, Philip, 2006, *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Lupiyoadi, 2001 *Manajemen Pemasaran, Jasa, teori dan praktek*, Salemba Empat, Jakarta
- Parasuraman, A., V.A, Zeithml and L.L. Berry., 1998. *SERVQUAL : A multiple Item Scale for measuring consumer perception of service quality*, journal of retailing, vol 64 No I, pp 12-40
- Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Robbins, Sthepen P dan Coulter, Mary 2010, *Manajemen* (edisi ke 10), Airlangga, Jakarta
- Saleh, A Muwaffik, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*, Rineka Cipta, Jakarta



Sugiono.2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D.*
Bandung: Alfabeta

Tjiptono, 2012, *Srategi Pemasaran*, edisi 3, Andi, Yogyakarta

Tjiptono dan Chandra, 2007, *Service, Quality Satisfaction*, Andi offset, Yogyakarta

Wirawan.2009.*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Selemba Empat