

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu

The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In Cooperative Of Telkom Staff Anutapura Palu

Dicky Yusuf¹, Cahyaning Raheni²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Palu

*Korespondensi Penulis: dicky.ibox@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap 99 responden pengguna jasa Koperasi Pegawai Telkom Palu. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi linier berganda. Analisis ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F serta koefisien determinasi (R²) berdasarkan analisis tersebut diperoleh persamaan analisis regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 1.675 + 0.285 X_1 + 0.287 X_2 + 0.226 X_3 + 0.213 X_4 + 0.370 X_5 + 0.620$. variabel Emphaty memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.370, kemudian diikuti oleh variabel reliability sebesar 0.287, tangibles sebesar 0,285, responsiveness 0.226 dan terakhir yang paling rendah yaitu assurance sebesar 0.213. pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel independen yaitu bukti fisik (X1), kehandalan (X2), ketanggapan (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. Kemudian uji F dapat diketahui bahwa variabel independen (X) yaitu tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura palu, atau dapat dikatakan hipotesis yang pertama dalam penelitian ini dapat diterima.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This research was conducted using a questionnaire to 99 respondents using the Telkom Employees Cooperative service users. The analysis technique used is quantitative analysis, namely multiple linear regression analysis. This analysis includes the validity and reliability, the classic assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing through t test and F as well as koeffisien determination (R²) based on the analysis equation linear regression analysis as follows: $Y = 1.675 + 0.285 X_1 + 0.287 X_2 + 0.226 X_3 + 0.213 X_4 + 0.370 X_5 + 0.620$. variable Emphaty has the greatest influence on customer satisfaction by 0.370, then followed by variable reliability of 0.287, tangibles of 0.285, responsiveness of 0.226 and finally the lowest is assurance of 0.213. Hypothesis testing conducted using the t test shows that the independent variables namely physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), guarantee (X4) and empathy (X5) partially have a significant effect on customer satisfaction (Y) on Telkom Anutapura Employees Cooperative Palu. Then the F test can be seen that the independent variable (X) namely tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5), together

(simultaneously) significantly influence the customer satisfaction variable (Y) at the Anutapura Hammer Employee Cooperative, or the first hypothesis in this study can be accepted.

Keywords: *Service Quality and Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Koperasi adalah badan usaha yang mengorganisir pemanfaatan dan pendayagunaan sumber daya ekonomi para anggotanya atas dasar prinsip-prinsip Koperasi dan kaidah usaha ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat daerah kerja pada umumnya, dengan demikian koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat dan sokoguru perekonomian nasional. Dengan meningkatnya jumlah koperasi yang ada sekarang ini, diharapkan agar koperasi dapat tampil sebagai badan usaha yang sehat dan kuat sehingga peranan koperasi dalam perekonomian diharapkan akan meningkat dan mempunyai manfaat yang besar bagi anggotanya dan masyarakat luas.

Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu adalah Koperasi yang beranggotakan karyawan Telkom, koperasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan secara khusus dan perekonomian nasional secara umum. Koperasi ini adalah suatu badan usaha yang bergerak pada 2 (dua) bidang dengan maksud agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan efektif, bidang usaha tersebut adalah bidang usaha Internal, bidang ini memberikan layanan kepada anggota. Pelayanan usaha internal terdiri dari peningkatan pencairan simpan pinjam, pencairan kredit karyawan yang bekerja sama dengan Bank Mandiri, Peningkatan pelayanan kesehatan dengan menyediakan dokter kontrak. Selanjutnya adalah bidang usaha eksternal, bidang ini menjalankan tugas dalam rangka memanfaatkan peluang – peluang di luar usaha intern anggota seperti pengawasan usaha warnet, mini market, pengelolaan operasional jaringan (POJ), unit usaha pelayanan ticketing dan loket pelayanan pembayaran internet, telepon, dan PLN.

Koperasi pegawai telkom sebagai badan usaha yang bergerak di sektor jasa khususnya pelayanan Pembayaran tagihan, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh pelanggan apabila instansi tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan prosedur yang sederhana, lancar, aman, tertib,

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan

oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa Suprpto, (2011 : 3). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan di Koperasi Pegawai Telkom Anutapura sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah di bidang usaha eksternal, hanya saja di bidang internal khususnya bagian pelayanan pembayaran ada beberapa pelanggan/nasabah yang masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kopeptel Anutapura Telkom, Maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, sehingga kinerja menjadi lebih optimal.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian explanatory (explanatory research). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. Berdasarkan informasi dari Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu diketahui data mulai dari 1 Januari 2018 sampai dengan 31 Desember 2018 pelanggan berjumlah 8.705 pelanggan. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, sehingga sampel yang di dapatkan yaitu 99 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi linier Berganda

Sudarmanto, (2000:76) dalam melakukan analisis regresi berganda, paling tidak akan membahas tentang koefisien korelasi, koefisien determinasi, persamaan regresi, koefisien regresi dan juga koefisien korelasi parsial untuk regresi yang melibatkan lebih dari satu independen. Data yang telah diperoleh hasil penelitian di lapangan, kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda, sementara analisis kualitatif sendiri dipergunakan untuk menjelaskan pembuktian dari analisis kuantitatif.

Sugiono, (2004:86) pembuktian dengan analisis kualitatif dimaksudkan untuk menguji variasi dari alat model regresi linier berganda yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya. Hasil perhitungan dengan menggunakan model Regresi Linier Berganda diperoleh dengan nilai koefisien regresi seperti yang terlihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Pengolahan Regresi Linier Berganda

Dependen Variabel Y = Kepuasan Pelanggan						
Regresi Model	B	Std error	Beta	T Hitung	T Tabel	Sig
C=konstanta	1.675	0.620		2.701	1.988	0.008
Bukti fisik (X1)	0.285	0.093	0.233	3.075	1.988	0.003

Kehandalan (X2)	0.287	0.086	0.259	3.338	1.988	0.001	
Ketanggehan (X3)	0.226	0.095	0.193	2.372	1.988	0.020	
Jaminan (x4)	0.223	0.095	0.164	2.239	1.988	0.028	
Empati (X5)	0.305	0.088	0.340	4.205	1.988	0.000	
R Squer						=	0.529
F statistic						=	20.921
Adjusted						=	0.504
F Tabel						=	2.30
Durbin waston sig						=	1.674
						=	0.000

Sumber hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh, ditunjukkan pada Tabel 1 tersebut diatas, maka diperoleh persamaan regresi yang dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = 1.675 + 0.285 X_1 + 0.287 X_2 + 0.226 X_3 + 0.213 X_4 + 0.370 X_5 + 0.620$$

Pada persamaan model regresi linier berganda, diperoleh nilai koefisien regresi variabel bebas (X) yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *Empathy* (X5) adalah positif, nilai koefisien variabel bebas positif artinya apabila nilai variabel bebas (X) berubah maka akan menyebabkan perubahan variabel terikat (Y) sebesar 1.675. menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan jasa yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan.

0,285 X1 = besarnya Koefisien variabel *Tangibles* (X1) yang berarti setiap peningkatan variabel *tangible* sebesar 1%, maka kepuasan konsumen meningkat 0,285 dengan asumsi variabel lainnya (*responsiveness, assurance, empathy, dan reliability*) konstan.

0,287 X2 = besarnya Koefisien variabel *reliability* (X2) yang berarti setiap peningkatan variabel *reliability* sebesar 1%, maka kepuasan konsumen meningkat 0,287 dengan asumsi variabel lainnya (*tangible, responsiveness, assurance, empha,*) konstan.

0,226 X3 = besarnya Koefisien variabel *responsiveness* (X3) yang berarti setiap peningkatan variabel *responsiveness* sebesar 1%, maka kepuasan konsumen meningkat 0,226

dengan asumsi variabel lainnya (*tangible, reliability, assurance, emphaty*) konstan.

0,213 X4 = besarnya Koefisien variabel *assurance* (X4) yang berarti setiap peningkatan variabel *reliability* sebesar 1%, maka kepuasan konsumen meningkat 0,213 dengan asumsi variabel lainnya (*tangible, reliability, responsiveness, emphaty*) konstan.

0,370 X5 = besarnya Koefisien variabel *emphaty* (X5) yang berarti setiap peningkatan variabel *emphaty* sebesar 1%, maka kepuasan konsumen meningkat 0,370 dengan asumsi variabel lainnya (*tangible, reliability, responsiveness, assurance*) konstan.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas (X) yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* berpengaruh positif terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). dimana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat.

Pengujian Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya persentase semua variabel independen dapat menjelaskan terhadap variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjuster R Square*). Pada hasil perhitungan dengan program SPSS 16 pada Tabel 5.1 diperoleh besarnya koefisien determinasi yang di sesuaikan (*Adjuster R Square*) adalah 0.504. hal ini menyatakan 50.40% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan seperti (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) sisanya 49.60% (100%-50.40%) disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk diluar model.

Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Analisis Uji F yang dilakukan dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis bahwa variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Dalam pengujian F (Uji Signifikansi Simultan) yang dilakukan dengan membandingkan nilai *Propability* dengan nilai $\alpha = 0,05$. Uji F juga mempunyai pengaruh yang signifikan apabila nilai *propability* (sig) lebih kecil dari nilai α atau ($P < 0.05$).

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dengan menggunakan analisis model regresi (*Model Regresion*). Diperoleh F-hitung sebesar 20.921 dengan tingkat propabilitas 0.000 (signifikan), dengan nilai propabilitas jauh lebih kecil dari 0.05 hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (X) yaitu *tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), emphaty (X5)*, secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura palu, atau dapat dikatakan hipotesis yang pertama dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya.

Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi parsial. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel pada taraf nyata $\alpha = 0.05$. uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan t-hitung lebih besar dari t-tabel (t-hitung > t-tabel) atau propabilitas kesalahan lebih kecil dari 5% (0.05).

Dari hasil uji t pada tabel 5.1 di atas, diperoleh t-hitung untuk konstanta adalah sebesar 2.701 dengan t-tabel sebesar 1.988 dan nilai signifikansi 0.008. jika kita bandingkan nilai t-hitung koefisien konstanta dengan t-tabel, maka terlihat bahwa nilai t-hitung lebih besar dari pada t-tabel, dan nilai signifikansi lebih kecil daripada α (5% atau 0.05), maka kesimpulan yang bisa diambil adalah variabel-variabel bebas yaitu *bukti fisik (X1), kehandalan (X2), ketanggapan (X3), jaminan (X4) dan empati (X5)* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang berarti koefisien konstanta adalah signifikan secara statistic.

Hasil pengujian variabel independen kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu adalah sebagai berikut :

Variabel *tangible/Bukti Fisik (X1)* menunjukkan nilai koefisien regresi B sebesar 0.285 dengan t-hitung sebesar 3.075 dan t-tabel sebesar 1.988 maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara individu terdapat pengaruh antara *Bukti Fisik* terhadap kepuasan pelanggan

Variabel *kehandalan (X2)* menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.287 dengan t-hitung sebesar 3.338 dan t-tabel sebesar 1.988 maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara

individu terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan pelanggan

Variabel ketanggapan (X3) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.226 dengan t-hitung sebesar 2.372 dan t-tabel sebesar 1.988, maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara individu terdapat pengaruh antara ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan

Variabel Jaminan (X4) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.213 dengan t-hitung sebesar 2.239 dan t-tabel sebesar 1.988, maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara individu terdapat pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan pelanggan

Variabel empati (X5) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.370 dengan t-hitung sebesar 4.205 dan t-tabel sebesar 1.988, maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara individu terdapat pengaruh antara empati terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen yaitu *bukti fisik (X1)*, *kehandalan (X2)*, *ketanggapan (X3)*, *jaminan (X4)* dan *empati (X5)* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lauw dan Kunto, (3013) menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan yaitu *bukti fisik (X1)*, *kehandalan (X2)*, *ketanggapan (X3)*, *jaminan (X4)* dan *empati (X5)* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan (X) yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness dan empathy secara statistic berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. Hal ini terbukti dari hasil uji f memperoleh F-hitung sebesar 20.921. Persamaan regresi Linier Berganda yang diperoleh sebagai berikut: $Y=1.675 + 0.285 X1 + 0.287 X2 + 0.226 X3 + 0.213 X4 + 0.370 X5 + 0.620$. Dari hasil Regresi tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang paling dominan adalah Variabel Emphaty sebesar 0.370. Variabel tangible/Bukti Fisik (X1)

menunjukkan nilai koefisien regresi B sebesar 0.285 dengan t-hitung sebesar 3.075 dan t-tabel sebesar 1.988 maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara parsial terdapat pengaruh antara Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. Variabel kehandalan (X2) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.287 dengan t-hitung sebesar 3.338 dan t-tabel sebesar 1.988 maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara individu terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. Variabel ketanggapan (X3) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.226 dengan t-hitung sebesar 2.372 dan t-tabel sebesar 1.988, maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara individu terdapat pengaruh antara ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. Variabel Jaminan (X4) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.213 dengan t-hitung sebesar 2.239 dan t-tabel sebesar 1.988, maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara individu terdapat pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. Variabel empati (X5) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.370 dengan t-hitung sebesar 4.205 dan t-tabel sebesar 1.988, maka t-hitung > t-tabel yang berarti secara individu terdapat pengaruh antara empati terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu

SARAN-SARAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan ada beberapa saran yang diajukan, yaitu : Tingkatkan kecepatan respon terhadap konsumen, kecepatan dalam memberikan respon membuat konsumen merasa diperhatikan. Respon yang cepat dan ramah akan memberikan pengalaman kepada konsumen. Kemudian, Bagi karyawan yang kurang tanggap seharusnya di bantu dengan memberikan gambaran bagaimana cara meningkatkan kinerja mereka dengan memberikan tujuan yang jelas dan terukur dalam pelatihan dan pendampingan atau bias juga dengan roling dan yang terakhir kualitas pelayanan pada Koperasi Pegawai Telkom Sudah cukup Baik dan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, selayaknya dimensi kualitas

pelayanan tersebut di pertahankan dan di tingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. Analisis Teori Regresi : Teori Kasus dan Solusi. Yogyakarta: BPFE. *Depkes RI. (2013). Indikator Indonesia Sehat 2010 dan Pedoman Penetapan Indikator Provinsi Sehat dan Kabupaten/Kota Sehat.* Jakarta
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung. Mercken, L. Snijders, T.A.B., Steglich. C. Vartiainen. E. DeVries. 11. 2009. *Dynamic of Adolescent Friendship Networks and Smoking Behavior.* Social Network.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Dessler, G. 2000. Human Resource Management. 8th edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Faisal, Sanapiah . 2002. Sosiologi Pendidikan. Surabaya: Usaha Nasional.
- Husein Umar. 2003. "Studi Kelayakan Bisnis", edisi ke 2, PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, P.(2009). Manajemen Pemasaran 1. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997, Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi (2001) Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
- Luthans, Fred. 2005. Organizational Behavior 10th Edition. Alih Bahasa: Vivin Andhika, dkk. Yogyakarta: ANDI.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Nurlaila, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia I. Penerbit LepKhair.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sudjana. (2006). Metode Statistik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2001. Metode Penelitian, Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Tommy, 2011. Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi, Jakarta : PT. Buku Seru.