

---

**PENGARUH *TANGIBLES*, *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS*, *ASSURANCE* DAN *EMPATHY* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KOPERINDAG MENTAWAI**

Oleh

Jasmalinda

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, STIE Perdagangan

Jl. Prof. Dr. Hamka No. 252 Padang

Email: [jasmalinda819@gmail.com](mailto:jasmalinda819@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan mutu pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang baik harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan melalui bimbingan teknis, pelatihan, studi banding dan menjalin kerja sama dengan perusahaan yang menggunakan pelayanan dari unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja. Untuk peningkatan kecepatan pelayanan dengan menambah jumlah peralatan yang digunakan untuk melakukan pengujian/pemeriksaan, sehingga permintaan pengujian/pemeriksaan dapat terlayani dengan cepat yang disertai dengan meningkatkan ketelitian di dalam pelaksanaan pengujian/pemeriksaan.

**Kata Kunci:** *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* & *Kepuasan Masyarakat*

**PENDAHULUAN**

Pemerintah Kabupaten Kepulauan Mentawai sebagai penerima kewenangan dalam tugas pemerintahan juga melaksanakan pengembangan Sumber Daya Manusia. Salah satu unit kerja pada Pemerintahan Daerah tersebut adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai sebagai pusat perkantoran kepala daerah dalam menjalankan tugas pokoknya. Organisasi ini dituntut untuk menghasilkan kualitas pelayanan baik secara individual maupun secara kelompok. Meningkatnya kualitas pelayanan secara tidak langsung akan berpengaruh pada kinerja organisasi. Selain itu kinerja juga dapat menciptakan suasana yang lebih kondusif yang pada akhirnya menimbulkan persaingan yang sehat antar pegawai dan akan mempunyai dampak pada pengembangan diri pada masing-masing pegawai.

Apabila kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan baik, akan mendukung tercapainya tujuan secara efektif dan efisien karena akan menciptakan suasana percepatan pelaksanaan kegiatan di Dinas KOPERINDAG

(Koperasi Perindustrian dan Perdagangan) Mentawai. Namun kenyataan yang terlihat saat ini pada Dinas KOPERINDAG Mentawai adalah masih kurangnya pelayanan terhadap masyarakat tentang upaya pengembangan sumber daya manusia, khususnya peningkatan profesionalisme pegawai sehingga produktivitas kerja menurun.

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 (Tjiptono 2012). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan kualitas pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut (Azwar, 2005) untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari

penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

## LANDASAN TEORI

### Tangibles

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Menurut (Tjiptono, 2012) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Pengertian bukti fisik (tangibles) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2012).

### Reliability

Reliability merupakan setiap pegawai yang memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak

sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga member dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan professional atas uraian kerja yang ditekuninya.

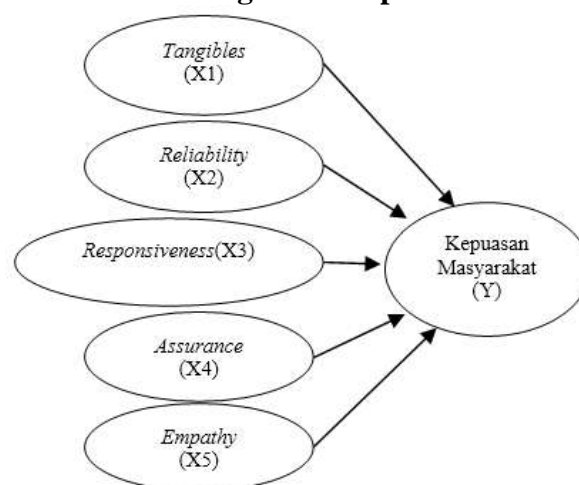
### Responsiveness

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut (Tjiptono, 2012) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

### Kerangka Konseptual

#### Gambar 1. Kerangka Konseptual



### Hipotesis Penelitian

H1 Tangibles berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai.

- H2 Reliability berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai.
- H3 Responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai.
- H4 Assurance berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai.
- H5 Empathy berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian bersifat asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2012) penelitian kuantitatif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual.

Sedangkan desain penelitian yang bersifat asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012). Penelitian ini untuk melihat pengaruh tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan empathy (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas KOPERINDAG Mentawai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Dinas KOPERINDAG Mentawai yang beralamatkan di Jl. Tua Pejat Km. 4 Sipora, Kabupaten Kepulauan Mentawai, Sumatera Barat. Melalui kantor ini, pemerintah pada wilayah kerjanya merancang kebijakan bidang perindustrian, perdagangan, hingga ekonomi pasar (pengelolaan pasar). Kebijakan yang dikeluarkan untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat.

Terkait dengan tugas dan fungsinya maka, kantor ini dapat memberikan informasi mengenai persuratan industri, koperasi dan perdagangan seperti Izin Usaha Perdagangan

(SIUP), Surat Izin Usaha, Surat Izin Usaha Perusaan Perantara Perdagangan Properti (SIU-P4), hingga Surat Izin Usaha Jasa Survey.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut (Santoso dan Ashari, 2005), untuk melakukan uji validitas metode yang kita lakukan adalah dengan mengukur korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan. Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan program SPSS yang dilihat pada nilai dari corrected item-total correlation, bila nilainya negatif atau kecil dari r tabel (untuk n=57 dengan signifikansi 5%, r tabel =0,1966), maka nomor item tersebut tidak valid, dan sebaliknya bila nilainya positif atau besar dari nilai r table maka nomor item tersebut valid.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Data**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.72445101
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.579
Asymp. Sig. (2-tailed)		.891

Sumber : Data diolah SPSS Tahun 2020

Pada tabel 1 di atas, dapat dilihat variabel bebas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai sig > 0.05. hal ini menunjukkan bahwa tangibles (X<sub>1</sub>), reliability (X<sub>2</sub>), responsiveness (X<sub>3</sub>), assurance (X<sub>4</sub>), empathy (X<sub>5</sub>) dan kepuasan masyarakat (Y) berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan

bahwa semua variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel Penelitian	VIF	Tolerance	Hasil
Tangibles	1.052	0.950	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Reliability	1.280	0.781	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Responsiveness	1.483	0.674	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Assurance	1.417	0.706	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Empathy	1.385	0.722	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data olah SPSS Tahun 2020

Berdasarkan hasil output data pada tabel 4.20 diatas, diketahui bahwa variabel tangibles memiliki nilai VIF sebesar 1,052 (VIF lebih kecil dari 10) dengan nilai tolerance sebesar 0,950, variabel reliability memiliki nilai VIF sebesar 1,280 (VIF lebih kecil dari 10) dengan nilai tolerance sebesar 0,781, variabel responsiveness memiliki nilai VIF sebesar 1,482 (VIF lebih kecil dari 10) dengan nilai tolerance sebesar 0,674, variabel assurance memiliki nilai VIF sebesar 1,417 (VIF lebih

kecil dari 10) dengan nilai tolerance sebesar 0,706, variabel empathy memiliki nilai VIF sebesar 1,385 (VIF lebih kecil dari 10) dengan nilai tolerance sebesar 0,722, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel telah terbebas dari gejala multikolinearitas.

## 3. Uji Heterokedastisitas

**Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Variabel	Sig	Hasil
Tangibles	0.096	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Reliability	0.748	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Responsiveness	0.182	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Assurance	0.559	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Empathy	0.866	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Sumber : Data olah SPSS Tahun 2020

## Analisis Regresi Linear Berganda.

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Std.Error
Constanta (a)	22.505	7.649
Tangibles	-0.110	0.087
Reliability	0.243	0.091
Responsiveness	-0.282	0.098
Assurance	0.108	0.106
Empathy	0.845	0.167

Sumber : Data olah SPSS Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.22 model hubungan variabel bebas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, terhadap kepuasan masyarakat dimana nilai konstanta (a) adalah sebesar 22,505, maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 22,505 - 0,110 X_1 + 0,243 X_2 - 0,282 X_3 + 1,108 X_4 + 0,845 X_5 + 7,649$$

## Koefisien Determinasi

**Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R Square
1	0,486

Sumber : Data olah SPSS 2020

Dari tabel 4.23 diatas, didapat kan hasil R<sup>2</sup> adalah sebesar 0,486. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan persentase 48,6% sedangkan sisa nya dipengaruhi faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Uji Hipotesis

### 1. Uji t

**Tabel 6. Hasil Uji t**

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	A	Hasil
Tangibles (X <sub>1</sub> )	-1.268	1,674	0.210	0,05	H <sub>1</sub> ditolak

Reliability ( $X_2$ )	2.668	1,674	0.010	0,05	H <sub>2</sub> diterima
Responsiveness ( $X_3$ )	-2.881	1,674	0.006	0,05	H <sub>3</sub> diterima
Assurance ( $X_4$ )	1.017	1,674	0.314	0,05	H <sub>4</sub> ditolak
Empathy ( $X_5$ )	5.056	1,674	0.000	0,05	H <sub>5</sub> diterima

Sumber : Data olah SPSS Tahun 2020

Dalam pengujian ini, besaran nilai t tabel dilihat dengan cara mengukur derajat bebas atau degree of freedom (df) yang ditentukan dengan rumus  $n - k$ . Dimana  $n$  = banyak observasi sedangkan  $k$  = banyaknya variabel (bebas dan terikat). Dengan taraf  $\alpha = 0.05$  (5%). Dalam menentukan degree of freedom (df) pada pengujian ini adalah  $n - k = 57 - 5 = 52$ , maka nilai t tabel = 1,674 (dapat dilihat pada halaman lampiran).

## 2. Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F

F hitung	F tabel	Sig	Kesimpulan
9.628	2,39	.000 <sup>a</sup>	H <sub>6</sub> Diterima

Sumber : Data olah SPSS Tahun 2020

Dari hasil uji F diatas, terlihat nilai F hitung sebesar  $9,628 > F$  tabel (2,39) dengan nilai sig.  $0.000 \leq 0.05$ , hal ini menunjukkan bahwa H<sub>6</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas KOPERINDAG Mentawai yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tangibles tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. Artinya meskipun tangibles meningkat namun tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai.

2. Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. Artinya dengan meningkatnya reliability maka kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai juga akan meningkat.
3. Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. Artinya dengan meningkatnya responsiveness maka kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai juga akan meningkat.
4. Assurance tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. Artinya meskipun assurance meningkat namun tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai.
5. Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. Artinya dengan meningkatnya empathy maka kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai juga akan meningkat.
6. Hasil uji F menunjukkan bahwa tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas KOPERINDAG Mentawai. Artinya apabila variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy meningkat maka kepuasan masyarakat pada Dinas KOPERINDAG Mentawai.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran berikut :

1. Peningkatan mutu pelayanan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang baik harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan melalui bimbingan teknis, pelatihan, studi banding

dan menjalin kerja sama dengan perusahaan yang menggunakan pelayanan dari unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja.

2. Untuk peningkatan kecepatan pelayanan dengan menambah jumlah peralatan yang digunakan untuk melakukan pengujian/pemeriksaan sehingga permintaan pengujian/pemeriksaan dapat terlayani dengan cepat yang disertai dengan meningkatkan ketelitian di dalam pelaksanaan pengujian/pemeriksaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Achmad. 2009. Perilaku Organisasi : konsep dan dasar aplikasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- [2] Arikunto. 2012. Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktik. Edisi Revisi VI. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- [3] Ashari. 2005. Koperasi : Teori dan Praktik : Erlangga.
- [4] Azwar. 2005. Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik :Studi Kasus Implementasi Program Audit Sosial di LOD DIY. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- [5] Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. Jurnal Online, diakses 29 Maret 2013.
- [6] Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- [7] Fransisca Andreani. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Belajar.
- [8] Ghozali. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- [9] I Gusti Nyoman Kaler Saputra dan I Wayan Wardita. 2010. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi IV. Yogyakarta : Andi Offset.
- [10] Indriantoro dan Supomo dalam Puspasari. 2013. Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta : Program Studi Pendidikan Ekonomi UNY.
- [11] Irawan. 2012. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.
- [12] John Mahendra Istianto dan Maria Josephine. 2011. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Jakarta. Salemba Empat.
- [13] Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa, Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- [14] Lupiyoadi. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- [15] Margaretha. 2012. Kualitas Pelayanan :Teori Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- [16] Martul. 2014. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- [17] Moehersono. 2009. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.
- [18] Narimawati. 2012. Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan. Bogor : Yudhistira.
- [19] Nasution dalam Damastria. 2011. Manajemen Kualitas Pelayanan. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Belajar.
- [20] Parasuraman. 2012. (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- [21] Puspasari. 2013. Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen. Edisi Revisi, Cetakan ke-4. Jakarta: Kencana.
- [23] Rofiatun dan Masluri. 2011. Manajemen Pelayanan : Teori dan Aplikasi. Bandung : Alfabeta, CV.
- [24] Santoso dan Ashari. 2005. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- [25] Sakaran. 2006. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : ALFABETA.
- [26] Slovin. 2013. Perilaku Konsumen. Surabaya : Pustaka Utama.

- 
- [27] Subagyo. 2010. *Marketing In Business Studi Kasus UMK & LKM (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*. (Edisi Pertama). Jakarta : Mitra Wacana Media.
- [28] Sunyoto. 2004. *Jminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- [29] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- [30] Sriwidodo dan Budhi, Agus. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- [31] Sri Hardiati dan Sari Ruci. 2010. *Analisis Statistim dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta : Andi.
- [32] Stenvelt. 2004. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- [33] Tjiptono dan Chandra. 2014. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- [34] Tjiptono. 2012. *Kualitas Pelayanan Organisasi*, Yogyakarta : Andi.
- [35] Umar. 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- [36] Zeithaml dan Berry. 2012. *Competency Management : Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Organisasi*. Penerjemah : Octa Melia Jalal. Jakarta : PPM

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN