

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA CUSTOMER SERVICE OFFICER TERHADAP KEPUASAN NASABAH
 (STUDI KASUS PADA PT.BANK CENTRAL ASIA, TBK. CABANG PONDOK LESTARI CILEDUK TANGERANG)

Mahadi Saputra
Dosen01530@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah 2) Pengaruh kinerja customer service officer terhadap kepuasan nasabah 3) Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja customer service officer secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei. Instrumen pengumpul data yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala likert. Penelitian ini menggunakan sampel acak dengan jumlah responden sebanyak 60 nasabah. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode statistik dengan program SPSS versi 19 for windows.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan koefisien determinasi korelasi sebesar 0,524 dengan persamaan regresi sederhana $Y = 1,070 + 0,190X_1$. Terdapat pengaruh yang sangat kuat, positif dan signifikan antara Kinerja customer service officer (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan koefisien determinasi korelasi sebesar 0,757 dengan persamaan regresi sederhana $Y = 8,130 + 0,266X_2$. Terdapat pengaruh yang sangat kuat, positif dan signifikan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja customer service officer (X_2), secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah (Y), koefisien determinasi korelasi ganda diperoleh 0,835 dengan persamaan regresi ganda $Y = 3,344 + 0,089X_1 + 0,207X_2$.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kinerja customer service officer dan Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

The objectives of this research to know 1) The influence of service quality to the customer satisfaction 2) The influence of performance of customer service officer to the customer satisfaction 3) The influence of service quality and performance of customer service officer to the customer satisfaction. This research was conducted at PT. Bank Central Asia, Tbk. Branch Cottage Sustainable Ciledug Tangerang. It uses quantitative method with survey. The instrument which is used in collecting data is closed questioner by using likert scale,

This research uses surfeited sample with 60 respondents. The data from this research are going to be analyzed by using statistical method with SPSS version 19 for windows. The result of this study shows that : There is positive, strong and significant relationship between Service quality (X_1) to the Customer satisfaction (Y) with a determination coefficient of correlation of 0,524 with a simple regression equation $Y = 1,070 + 0,190X_1$. There is positive, strong and significant relationship between Performance of customer service officer (X_2) to the Customer satisfaction (Y) with a correlation coefficient of determination of 0,757 with a simple regression equation X_2 is $Y = 8,130 + 0,266X_2$. There is positive, strong and significant relationship between Service quality (X_1) and Performance of customer service officer (X_2) jointly to the Customer satisfaction (Y) with multiple correlation coefficient of determination of 0,835, obtained by the multiple regression equation $Y = 3,344 + 0,089X_1 + 0,207X_2$.

Keywords : *Service Quality, Performance of customer service officer, and Customer Satisfaction.*

A. Pendahuluan

Dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat bank dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi yang dapat mendukung perkembangan bank tersebut. Supaya bank dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, maka bank harus dapat mengantisipasi melalui pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, hal ini merupakan investasi yang paling penting bagi perusahaan, karena hal ini merupakan kunci keberhasilan perusahaan agar tetap bertahan dan berkembang dengan baik.

Keberadaan jasa perbankan dalam masyarakat memang lebih menguntungkan terutama pada sektor perekonomian, di mana pelaku ekonomi lebih leluasa menjalankan kegiatan ekonomi untuk menunjang kelangsungan hidup. Usaha jasa perbankan dalam masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang baik demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat sebagai nasabahnya akan menghadapi berbagai macam keadaan atau pandangan yang timbul dari masyarakat sebagai ungkapan kepuasan atau ketidakpuasannya akan pelayanan yang diterimanya dari pihak bank yang dipercayainya.

Perbankan saat ini harus terus dapat meningkatkan kualitas para karyawannya yang bertugas di *front office* atau bagian depan yang bertugas melayani nasabah dalam hal bertransaksi dan beraktifitas lainnya di bank. *Customer Service* ini mempunyai tugas untuk memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada nasabah tentang jasa dan produk bank yang dibutuhkan oleh nasabah. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah dan memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah akan membantu kelancaran aktifitas bank, dan akan meningkatkan kualitas pelayanan prima.

Penelitian ini dilakukan di Bank BCA, di mana Bank BCA ini adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank BCA secara resmi berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia, N.V. (*Naamloze Vennootschap* dari bahasa Belanda yang artinya Perseroan Terbatas (PT)) di mana banyak hal telah dilalui sejak saat berdiri dan yang paling signifikan adalah ketika krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997.

Krisis ini membawa dampak yang luar biasa pada keseluruhan sistem perbankan di Indonesia. Namun secara khusus kondisi ini mempengaruhi aliran dana tunai di Bank BCA, bahkan sempat mengancam kelanjutan kegiatan operasional. Banyak nasabah menjadi panik lalu beramai-ramai menarik dana mereka, akibatnya bank terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) lalu mengambil alih PT. Bank BCA di tahun 1998.

Untuk membantu peranan manajemen dalam mengembangkan, mempromosikan, dan mendistribusikan jasa dan produk bank secara baik, maka peran pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya amat penting, pelayanan merupakan salah satu cara untuk memperoleh kepercayaan dari para nasabahnya. Bank dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga akan menimbulkan rasa kepercayaan nasabah bank dan pada akhirnya akan mendapatkan keuntungan besar kepada bank tersebut.

Jika kualitas pelayanan bank dihubungkan dengan mempertahankan nasabah, maka pengaruhnya dapat diketahui dari perilaku nasabahnya, kecenderungan perilaku nasabah dapat dilihat sebagai indikator yang menandakan apakah nasabah tersebut akan tetap tinggal atau meninggalkan bank tersebut. Umumnya hanya kalangan dunia usaha yang benar-benar memahami arti pentingnya pelayanan yang baik bagi para nasabahnya. Mereka sadar bahwa kelangsungan hidup suatu bank sangat tergantung pada nasabah. Hasil usaha akan meningkat hanya jika mereka dapat merebut hati para nasabah agar memilih jasa dan produk yang ditawarkan.

Dalam konsep pemasaran, misalnya kepuasan nasabah dipandang sebagai elemen pokok yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran.

Pemenuhan kepuasan nasabah diyakini sebagai wadah guna mewujudkan tujuan organisasi (penjualan, laba, pertumbuhan usaha, survival, dan seterusnya). Sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan nasabah dengan apa yang diterima nasabah. Apabila yang didapatkan oleh nasabah melebihi harapannya maka nasabah tersebut akan merasa puas dengan apa yang sudah diberikan oleh bank atau sebaliknya apabila harapan nasabah tidak tercapai maka nasabah tersebut akan merasa kecewa bank tersebut. Maka dalam hal ini bank harus mampu meningkatkan kualitasnya, sehingga nasabah tidak beralih pada bank lain memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA CUSTOMER SERVICE OFFICER TERHADAP KEPUASAN NASABAH” (Studi Kasus PT.Bank Central Asia, Tbk. Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang).**

B. Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan CSO terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang?
2. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kinerja CSO terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang?
3. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja CSO terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan CSO terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang?
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kinerja CSO terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang?
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja CSO terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang?

D. Landasan Teori Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu, Hasibuan (2011:9)

Kualitas Pelayanan

Definisi layanan atau pelayanan, menurut Kotler dalam Haryono (2010:44) merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Di dalam layanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Layanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Kinerja

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

E. Metode Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Bank Central Asia (BCA), Tbk, Cabang Pondok Lestari, Cileduk, Tangerang.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2013. Dalam kurun waktu 5 (lima) bulan dilaksanakan penelitian secara bertahap yang diawali dengan prasurvei (pendahuluan) dan pengajuan surat ijin melakukan riset, pembuatan kuisioner, konsultasi, penulisan proposal dan seminar, penyebaran kuisioner, pengolahan data dan penyusunan tesis serta sidang atau ujian tesis.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah penabung (tahapan) di PT. Bank BCA, Tbk. Cabang Pondok Lestari, Cileduk, Tangerang sejumlah 150 nasabah (jumlah nasabah penabung produk tahapan per 2 Januari 2009).

$n =$ sampel, $N = 150$ (jumlah nasabah penabung produk tahapan per 2 Januari 2009), $e = 10\%$

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0,1)^2}$$

$n = 60$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam hal ini yaitu dengan memberikan kuesioner pada nasabah PT. Bank BCA, Tbk Cabang Pondok Lestari, Cileduk, Tangerang sampai sesuai dengan jumlah sampel yang diharapkan.

Anallisis Data

a. Uji Validitas

b. Uji Reliabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Di mana Rumus varians:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen/koefisien alfa

k = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

N = Jumlah responden

2. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

b. Uji Homogenitas

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

b. Uji F (Uji Simultan)

c. Pengujian Analisis Regresi Berganda

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

d. Uji Signifikansi Regresi Berganda

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

e. Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Determinasi (R²)

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi antara X dan Y

F. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
1	Kuesioner1	0.690**	0,361	Valid
2	Kuesioner2	0.792**	0,361	Valid
3	Kuesioner3	0.773**	0,361	Valid
4	Kuesioner4	0.736**	0,361	Valid
5	Kuesioner5	0.697**	0,361	Valid
6	Kuesioner6	0.773**	0,361	Valid
7	Kuesioner7	0.784**	0,361	Valid
8	Kuesioner8	0.796**	0,361	Valid
9	Kuesioner9	0.852**	0,361	Valid
10	Kuesioner10	0.795**	0,361	Valid
11	Kuesioner11	0.818**	0,361	Valid
12	Kuesioner12	0.763**	0,361	Valid
13	Kuesioner13	0.800**	0,361	Valid
14	Kuesioner14	0.747**	0,361	Valid
15	Kuesioner15	0.780**	0,361	Valid
16	Kuesioner16	0.833**	0,361	Valid
17	Kuesioner17	0.756**	0,361	Valid
18	Kuesioner18	0.825**	0,361	Valid
19	Kuesioner19	0.732**	0,361	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja CSO(X₂)

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
1	Kuesioner1	0.941**	0,361	Valid
2	Kuesioner2	0.907**	0,361	Valid
3	Kuesioner3	0.959**	0,361	Valid
4	Kuesioner4	0.939**	0,361	Valid
5	Kuesioner5	0.919**	0,361	Valid
6	Kuesioner6	0.945**	0,361	Valid
7	Kuesioner7	0.960**	0,361	Valid
8	Kuesioner8	0.939**	0,361	Valid

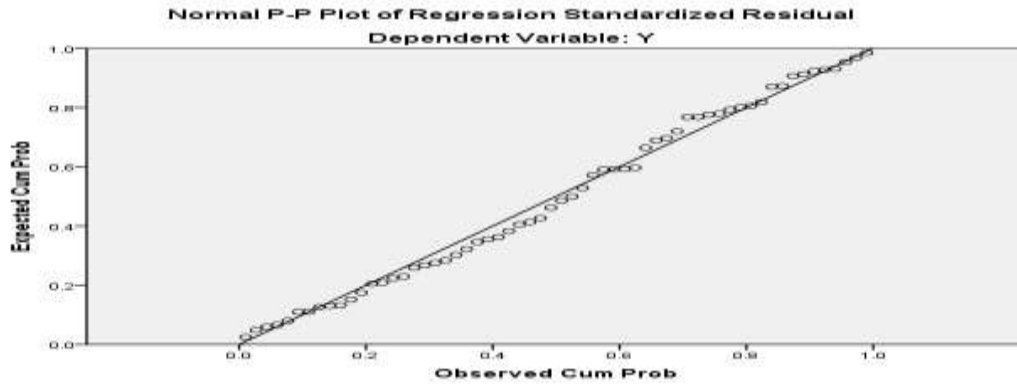
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
1	Kuesioner1	0.847**	0,361	Valid
2	Kuesioner2	0.834**	0,361	Valid
3	Kuesioner3	0.904**	0,361	Valid
4	Kuesioner4	0.841**	0,361	Valid

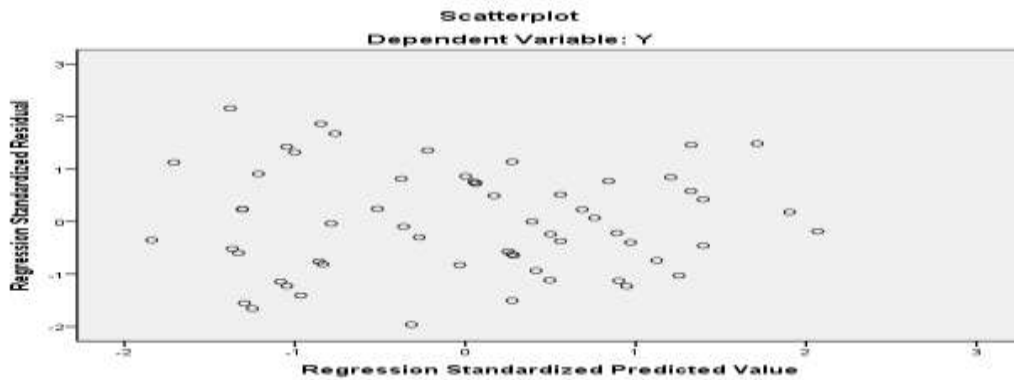
Uji Reliabilitas Instrumen
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach Alfa	Nilai r tabel	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0,963	0,361	Reliabel
2	Kinerja CSO	0,981	0,361	Reliabel
3	Kepuasan nasabah	0,879	0,361	Reliabel

Uji Prasyarat Analisis
Uji Normalitas



Uji Homogenitas



Pengujian Hipotesis

Hasil Uji Regresi Sederhana X₁ terhadap Y
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.070	1.640		.653	.517
	X ₁	.190	.024	.724	7.985	.000

a. Dependent Variable: Y

Uji Koefisien Korelasi Parsial X₁

Hasil Uji t (Uji Parsial) Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.515	1.91164

a. Predictors: (Constant), X₁

Pengujian Hipotesis Kedua

Hasil Uji Regresi Sederhana X₂ terhadap Y
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.130	.473		17.03	.000
	X ₂	.266	.020	.870	13.427	.000

a. Dependent Variable: Y

Uji Koefisien Korelasi Parsial X₂ Hasil Uji t (Uji Parsial) Kinerja CSO (X₂) terhadap

Kepuasan Nasabah (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.757	.515	1.36654

a. Predictors: (Constant), X₂

Pengujian Hipotesis Ketiga

Hasil Uji Regresi Berganda X₁ dan X₂ terhadap Y
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.344	.997		3.354	.01

X1	.089	.017	.340	5.22	.00
X2	.207	.020	.677	10.388	.00

a. Dependent Variable: Y

**Hasil Uji F
 ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	371.721	2	185.861	144.605	.000^a
Residual	73.262	57	1.285		
Total	444.983	59			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Terlihat dalam tabel ANOVA tersebut:

- Fhitung = 144,605 dengan signifikansi 0,000
- Ftabel = F(α;dk) di mana dk = n-k = (60 responden – 3 variabel)
 = F(0,05;57) pada tingkat kesalahan 5%
 = 2,77
- Regresi sangat signifikan karena $F_{hitung} = 144,605 > F_{tabel} = 2,77$ pada $\alpha = 0,05$ sehingga koefisien korelasi signifikan atau hipotesis dapat diterima.

Uji Koefisien Korelasi Parsial X₁ dan X₂ terhadap Y

Hasil Uji Koefisien Determinasi Korelasi

Kualitas pelayanan (X₁) dan Kinerja CSO (X₂) terhadap Kepuasan Nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.914^a	.835	.830	1.13371

a. Predictors: (Constant), X1, X2

G. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- 1) Pernyataan hipotesis pertama tentang "Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah" dapat diterima, karena memang terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan kata lain, makin tinggi Kualitas Pelayanan, makin tinggi Kepuasan Nasabah;
- 2) Pernyataan hipotesis kedua tentang "Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja CSO terhadap kepuasan nasabah" dapat diterima Terbukti terdapat pengaruh yang sangat kuat, positif dan signifikan dari Kinerja *Customer Service Officer* terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan kata lain, makin tinggi Kinerja *Customer Service Officer*, makin tinggi Kepuasan Nasabah;
- 3) Pernyataan hipotesis ketiga tentang "Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja CSO terhadap kepuasan

nasabah” dapat diterima. Terbukti terdapat pengaruh yang sangat kuat, positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Customer Service Officer* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan kata lain, makin tinggi Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Customer Service Officer* secara bersama-sama, makin tinggi Kepuasan Nasabah.

Sejalan dengan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Customer Service Officer* merupakan faktor-faktor determinan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan kata lain, Kepuasan Nasabah dapat ditingkatkan melalui pembenahan kedua faktor ini, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Saran

1. Bank BCA harus fokus kepada nasabah dengan memposisikan nasabah setinggi mungkin dan melakukan tindakan apapun untuk memastikan bahwa kepuasan nasabah terjamin dan terus menerus.
2. Perlu dilakukan pelatihan secara periodik untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.
3. Melihat pentingnya layanan yang dilakukan oleh perusahaan layanan perbankan, maka bagi manajemen BCA, hendaknya lebih meningkatkan program layanan BCA yang dinamakan dengan istilah SMART (sigap, menarik, antusias, ramah, teliti). Karena program tersebut cukup memiliki peran dalam membentuk kepuasan nasabah. Dan sebagai pelaku program SMART seperti satpam, *Customer Service*, teller hendaknya melakukan SMART dengan berlandaskan rasa ketulusan dan membudayakan SMART sebagai kebiasaan bukan dianggap sebagai tuntutan.
4. Untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya maka fokus utama pihak manajemen BCA Cabang Pondok Lestari Tangerang adalah meningkatkan atribut-atribut kualitas pelayanan antara lain: lokasi bank/kantor cabang, halaman parkir kendaraan, penampilan fisik gedung, kebersihan/kerapian karyawan dalam melayani nasabah, ketepatan dalam memberikan informasi yang benar dan akurat, ketepatan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan nasabah, ketepatan/kecepatan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi nasabah, pengetahuan karyawan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan, ketrampilan karyawan dalam melayani nasabah, dan keramahan/kesopanan karyawan dalam melayani nasabah.
5. Pihak manajemen BCA lebih meningkatkan strategi layanan di tahun 2014 yang berlandaskan pada dimensi layanan empati, yaitu mempertahankan nasabah dengan cara lebih fokus pada nasabah dan di mana nantinya di tahun – tahun yang akan datang menjadikan nasabah menjadi lebih loyal.
6. Bagi peneliti selanjutnya, menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan memasukkan factor atau variabel atau dimensi lain yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah seperti kualitas produk, kualitas harga, biaya dan kemudahan memperoleh produk, dan faktor emosional.

H. DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi I, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M.S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Jonker, J., Pennink, B. J. W., dan Wahyuni, S. (2011). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Offline, 2014. (Disarikan dari penjelasan yang ada di Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi III). Sumber: <http://ebsoft.web.id/>
- Keputusan MENPAN No. 81/1993 Tanggal 25 Nopember 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, (Terjemahan)*, Jakarta : Salemba Empat, Printice Hall, Edisi Indonesia.
- Lele, Millind M., dan Sheth, Jagdish N., 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*, Jakarta, Mitra Utama.
- Moenir, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- _____, 1999. *Pengantar Teori Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik Menyusun tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. & Basri, Ahmad F.M. 2005. *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Singgih. 2004. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik Dengan SPSS versi 11.5*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- _____, 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- _____, 2001. *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono, 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyanti, Sutopo, 1990. *Pelayanan Prima*, Jakarta, LA.
- Supranto, J. 1995. *Statistika Teori dan Aplikasi, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- _____, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran. Edisi kedua*, ANDI, Yogyakarta.
- _____, 1998. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andy Yogyakarta.
- _____, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset Yogyakarta.
- _____, 2001, *Strategi Pemasaran, Edisi 1*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Cetakan Ketiga Andi Offset Yogyakarta.
- _____, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi Offset Yogyakarta.
- _____, 2004, *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2005, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- _____, dan Diana, Anastasia, 1996. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* , Jakarta. : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*, Edisi 3, 3 Rajawali Pers Jakarta.
- Yamit, Zulian, 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta : Ekonisia.
- Yazid, 2005, *Pemasaran Jasa; Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua, Ekonisia, Fakultas Ekonomi Ull, Yogyakarta.
- Whitmore, J. 1997. *Coaching For Performance (Seni Mengarahkan Untuk Mendongkrak Kinerja)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- <http://junaidichaniago.wordpress.com>.
- www.wikipedia.co.id.