

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI PT PLN (PERSERO) RAYON RANTEPAO KABUPATEN TORAJA UTARA

Astriwati Biringkanae
UKI Toraja
Email: astribiringkanae07@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 80 responden. Objek penelitian ini dilakukan pada pelanggan di PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan PERMENPAN NO.14 Tahun 2017 diperoleh hasil sebesar 78,48781 yang menunjukkan bahwa pelayanan di PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara dinyatakan masuk pada kategori baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pelanggan, PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara

PENDAHULUAN

Dewasa ini listrik sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Selain sebagai sumber energi penerangan, listrik juga bisa diubah menjadi sumber energi lain yang berguna bagi kehidupan manusia. Sebagian besar kebutuhan energi listrik tersebut dapat diperoleh melalui pasokan dari perusahaan listrik negara (PT PLN).

Berdasarkan PP No. 23 Tahun 1994, PT PLN (Persero) merupakan BUMN pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan, yang bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai, serta menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik. Berdasarkan peraturan tersebut PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara terus berupaya

meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat di Kabupaten Toraja Utara dengan menambah jumlah pelanggan seperti rumah tangga, perusahaan industri, perusahaan bisnis, perkantoran pemerintah dan bisnis sosial merupakan pelanggan PLN.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti 2003). Lovelock dan Wright (2005) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan,

kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Kepuasan pelanggan ditandai dengan umpan balik positif (*positive feedback*) dari pelanggan dan sedikitnya keluhan-keluhan yang disampaikan.

PT PLN (Persero) mempunyai komitmen untuk selalu menyuguhkan pelayanan yang inovatif dan terbaik bagi konsumen. Menurut PT PLN (Persero), konsumen adalah faktor penting yang harus diprioritaskan, dimana kepuasan pelanggan berarti keuntungan bagi perusahaan. Hal ini sesuai dengan visi yang ingin dicapainya yaitu: "Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani". Melalui visinya ini, ia ingin diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memberikan layanan yang mudah, terpadu dan tuntas dalam menangani berbagai masalah kelistrikan. Untuk mewujudkan visinya ini PT PLN (Persero) harus memanfaatkan semua sumberdaya yang dimilikinya agar dapat mengutamakan pelanggan sebagai target pasar, sejalan dengan nilai-nilai yang diyakininya dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun mengakibatkan adanya peningkatan jumlah pelanggan dan kebutuhan terhadap pasokan tenaga listrik. Adanya

peningkatan mutu atau kualitas pelayanan yang baik dan penanganan yang cepat terhadap komplain dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa dan produk yang diberikan oleh PT PLN (Persero). Guna menciptakan suatu kepuasan pelanggan, sangat penting artinya untuk memperhatikan kualitas pelayanan dan keluhan-keluhan yang ada. Hal ini disebabkan kualitas pelayanan merupakan pengalaman dan kualitas interaksi atau hubungan antara produsen dengan konsumen/pelanggannya. Akan tetapi sebaik apapun pelayanan yang diberikan perusahaan tetap saja ada pelanggan yang mengeluh atau

melakukan komplain. Oleh karena itu perusahaan harus dapat merespon dan mencari pemecahan masalah dengan baik. Tidak mengherankan, banyak perusahaan kemudian membuat departemen *customer service*, pelayanan *hot line* dan program peningkatan kualitas pelayanan (Irawan, 2007). Untuk itu, perusahaan perlu mengetahui bagaimana karakteristik pelanggannya, bagaimana sebenarnya kualitas layanan yang dihasilkan melalui pengukuran kepuasan pelanggan dan bagaimana perusahaan merespon dan memberikan jalan keluar atau cara pemecahan masalah yang dihadapi pelanggannya.

METODE PENELITIAN

Satuan analisis dalam penelitian ini yaitu PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara dan yang menjadi satuan pengamatan adalah pelanggan PLN (Persero) Rayon Rantepao sebanyak 80 responden sebagai sampel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017 yang mengandung 9 unsur yakni persyaratan sistem; mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk

spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan; saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan yang ada. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$

N : bobot nilai per unsur

Contoh Jika unsur yang di kaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Berikut ini adalah ukuran nilai dengan kategori berdasarkan table nilai persepsi interval SKM, Interval konversi SKM, mutu dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi(NIK)	Mutu Pelayanan(x)	Kinerja Unit Pelayanan(y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76.60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan penelitian ini di tetapkan sebesar 80 pelanggan yang datang ke kantor PLN sebagai responden, dimana dari 80 kuisisioner yang dibagikan kepada responden maka semua kuisisioner telah di kembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut.

Berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelanggan di kantor PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara dapat disimpulkan bahwa :

Persyaratan Pelayanan

Hasil pemilihan tanggapan responden terhadap unsur-unsur baik secara tempuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5
Pemilihan Terhadap Persyaratan Pelayanan

Penilaian Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0%
Kurang Baik	16	20%
Baik	45	56.25%
Sangat Baik	19	23.75%
Total Responden	80	100%

Sumber : Data telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap unsur persyaratan dari 80 responden sebanyak 16 pelanggan atau 20% memilih kurang Baik karna pelanggan masih di bebaskan persyaratan pembuatan IMB oleh pihak PLN sedangkan pelanggan sebanyak 45 atau 56.25% memilih baik karna pelanggan tersebut sudah memiliki IMB dan 19 pelanggan atau 23.75% memilih sangat baik karna dalam unsur

persyaratan pelanggan sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Hasil pemilihan tanggapan responden terhadap unsur-unsur baik secara tempuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Pemilihan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Penilaian Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0%
Kurang Baik	18	22.5%
Baik	36	45%

Sangat Baik	26	32.5%
Total Responden	80	100%

Sumber : Data telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap unsur sistem, mekanisme dan prosedur dari 80 responden sebanyak 18 pelanggan atau 22.5% memilih kurang baik karena pelanggan masih belum puas terhadap nomor antrian yang kurang teratur dan rapi sedangkan pelanggan sebanyak 36 atau 45% memilih baik karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai standar dan 26 pelanggan atau 32.5% memilih sangat baik karena pelanggan tersebut sangat

bagus baik dari segi system, mekanisme dan prosedur.

Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil pemilihan tanggapan responden terhadap unsur-unsur baik secara tempuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7

Pemilihan Terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan

Penilaian Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0%
Kurang Baik	24	30%
Baik	37	46.25%
Sangat Baik	19	23.75%
Total Responden	80	100%

Sumber : Data telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap unsur waktu penyelesaian dari 80 responden

sebanyak 24 pelanggan atau 30% memilih kurang baik karena waktu penyelesaian sangat lama sedangkan pelanggan

sebanyak 37 atau 46.25% memilih baik karna waktu penyelesaian cepat dan 19 pelanggan atau 23.75% memilih sangat baik karna pelanggan sudah merasa sangat puas terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan.

Biaya Tarif Pelayanan

Yang dimaksud dengan biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima

layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat. Pemilihan tanggapan responden terhadap unsur-unsur baik secara tempuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Pemilihan Terhadap Biaya Tarif Pelayanan

Penilaian Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	2	2.5%
Kurang Baik	25	31.25%
Baik	33	41.25%
Sangat Baik	20	25%
Total Responden	80	100%

Sumber : Data telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap unsur biaya tarif dari 80 responden sebanyak 2 pelanggan atau 2.5% memilih tidak baik karna biaya tarif listrik sangat mahal, 25 pelanggan atau 31.25% memilih kurang Baik karna apabila mereka mendapat diskon biaya penyambungan sedangkan pelanggan sebanyak 33 atau 41.25% memilih baik karena sudah merasa wajar

dengan biaya yang diberikan oleh pihak PLN dan 20 pelanggan atau 20% memilih sangat baik karena merasa sangat puas dengan biaya yang ditentukan dengan hasil pelayanan yang didapatkan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. pemilihan tanggapan responden terhadap unsur-unsur baik secara tempuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9

Pemilihan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Penilaian Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	1	1.25%
Kurang Baik	13	16.25%
Baik	43	53.75%
Sangat Baik	23	28.75%
Total Responden	80	100%

Sumber : Data telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap unsur produk, spesifikasi jenis pelayanan dari 80 responden sebanyak 1 pelanggan atau 1.25% memilih tidak baik karena produk yang di keluarkan PLN tidak standar, 13 pelanggan atau 16.25% memilih kurang baik karena sering mengalami kerusakan, sedangkan pelanggan sebanyak 43 atau 53.75% memilih baik kalau pelanggan tersebut tidak pernah mengalami kerusakan dan 23 pelanggan atau 28.75%

memilih sangat baik karena puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan pihak PLN.

Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. pemilihan tanggapan responden terhadap unsur-unsur baik secara tempuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Pemilihan Terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Penilaian Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0%
Kurang Baik	13	16.25%
Baik	40	50%
Sangat Baik	27	33.75%
Total Responden	80	100%

Sumber : Data telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap unsur kompetensi pelaksana dari 80 responden sebanyak 13 pelanggan atau 16.25% memilih kurang baik karena karyawan masih belum menguasai produk yang ditawarkan sedangkan pelanggan sebanyak 40 atau 50% memilih baik jika PLN mengganti mcB dalam rumah secara gratis dan 27 pelanggan atau 33.75%

memilih sangat baik karena sudah puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan pihak PLN.

Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pemilihan tanggapan responden terhadap unsur-unsur baik secara tempuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11
Pemilihan Terhadap Perilaku Pelaksana Pelayanan

Penilaian Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0%
Kurang Baik	10	12.5%
Baik	47	58.75%
Sangat Baik	23	28.75%

Total Responden	80	100%
-----------------	----	------

Sumber : Data telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap unsur perilaku pelaksana dari 80 responden sebanyak 10 pelanggan atau 12.5% memilih kurang baik karena karyawan dianggap masih kurang sigap dalam melayani pelanggan sedangkan pelanggan sebanyak 47 atau 58.75% memilih baik jika pelayanan ditingkatkan lagi dan 23 pelanggan atau 28.75%

memilih sangat baik karena sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan Pelayanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pemilihan tanggapan responden terhadap unsur-unsur baik secara tempuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12

Pemilihan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Penilaian Responden	Frekwensi	Persentase
Tidak Baik	0	0%
Kurang Baik	22	27.5%
Baik	31	38.75%
Sangat Baik	27	33.75%
Total Responden	80	100%

Sumber : Data telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari 80 responden sebanyak 22 pelanggan atau 27.5% memilih kurang baik karena pelayanan kerusakan masih

sangat lama ditindaklanjuti sedangkan pelanggan sebanyak 31 atau 38.75% memilih baik jika setiap karyawan gesit dan cekatan dalam menangani setiap laporan kerusakan pelanggan dan 27 pelanggan atau 33.75% memilih sangat

baik karna puas terhadap pelayanan yang diberikan PLN.

Sarana Prasarana Pelayanan

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,

pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (Komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Pemilihan tanggapan responden terhadap unsur-unsur baik secara tempuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13

Pemilihan Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan

Penilaian Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0%
Kurang Baik	10	12.5%
Baik	30	37.5%
Sangat Baik	40	50%
Total Responden	80	100%

Sumber : Data telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari 80 responden sebanyak 10 pelanggan atau 12.5% memilih kurang baik karena ruang pelayanan kurang menarik sedangkan sebanyak 30 pelanggan atau 37.5% memilih baik jika menambah AC disetiap ruang pelayanan dan 40 pelanggan atau 50% memilih sangat baik karena ruang pelayanan dirasa sudah sesuai standar.

Berdasarkan uraian data di atas didapatkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang memiliki angka tertinggi Sarana Prasarana Pelayanan yaitu 3.5 sedangkan yang terendah yaitu biaya/tarif pelayanan yaitu 2.95. Kemudian untuk mengetahui nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) dari unsur di atas dapat di hitung dengan cara sebagai berikut: $(3,0625 \times 0.11) + (3,1375 \times 0.11) + (2,9875 \times 0.11) + (2,95 \times 0.11) + (3,175 \times 0.11) + (3,2625 \times 0.11) + (3,2625 \times 0.11) + (3,175 \times 0.11) + (3,5 \times 0.11) = 3,139513$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pelanggan di kantor PLN (Persero) Rayon Rantepao adalah sebagai berikut:

Nilai SKM = 3,139513

Nilai SKM setelah dikonversikan
 $= 3,139513 \times 25 = 78,48781$

Mutu Pelayanan yang didapatkan adalah B di mana kinerja unit berarti tergolong dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil penelitian diatas diketahui bahwa nilai Indeks dari hasil perhitungan yang di dapat dari hasil survey kepuasan masyarakat dengan patokan

jumlah dari 9 unsur adalah 3,139513 dan setelah dikonversikan menjadi 78,48781. Dengan mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB No.708/KEP/PERMENPAN-RB/14/2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan public, maka dinyatakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelanggan pada kantor PLN(Persero) Rayon Rantepao dikategorikan B yaitu baik. Dengan demikian berarti masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh kantor PLN(Persero) Rayon rantepao dalam memberikan pelayanan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara dapat disimpulkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, unsur yang paling dominan yaitu sarana dan prasarana dengan perolehan tertinggi yaitu 3.8 dan untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 2.95.

Berdasarkan penelian yang dilakukan penulis tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di PT.PLN(Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara maka saran kepada pihak PT.PLN(Persero) Rayon Rantepao perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan pelanggan yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

- Hasan, M. Igbal. *Pokok-pokok materi statistik (Deskriptif)*. Edisi II. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kepmen PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik
- Kotler, Philips. 2005. *Manajemen Pemasaran (Benyamin Molan. Terjemahan Edisi milenium jilid I Edisi Ke Sebelas)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Moleong, L.J 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mote, F 2008. *Terhadap Pelayanan Publik*. Universitas Stuttgart.
- Tjipto, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjipto, Fandy, 2006. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Swasta, dan Handoko, T.Hani. 1997. *Manajemen Pemasaran (analisis perilaku konsumen)*. Edisi Yogyakarta. BPFE.