

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN PEMOHON REKOMENDASI
DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
(BAKESBANGPOL) KABUPATEN KEDIRI**

SOVIK PUSPARINI

Universitas Islam Kediri, Kediri
email : kivospusparini@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai terhadap kepuasan pemohon rekomendasi di Bakesbangpol Kabupaten Kediri. Responden dalam penelitian ini adalah pemohon rekomendasi yang berasal dari dalam maupun luar Kabupaten Kediri. Responden berjumlah 40 orang dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis Regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows* versi 18.0 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi di Bakesbangpol Kabupaten Kediri. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas ruang lingkup penelitian tidak hanya pada satu instansi saja tetapi beberapa instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bahan pembandingan. Diharapkan agar Bakesbangpol Kabupaten Kediri memfasilitasi keluhan dan saran bagi pemohon rekomendasi atas kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pemohon rekomendasi. Dengan adanya kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan maka akan memperbaiki citra pemerintah yang selama ini masih kurang baik dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja pegawai dan Kepuasan Pemohon Rekomendasi

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and employee performance to the satisfaction of the applicant's recommendations in Kediri district Bakesbangpol. Respondents in this study is the applicant's recommendation come from within and outside the district of Kediri. Respondents were 40 people using Accidental sampling techniques. This study using multiple linier regression analysis using the computer program SPSS for Windows version 18.0. The results of this study indicate that: quality service and employee performance positively and significantly to the satisfaction of the applicant's recommendations in Bakesbangpol Kediri Suggested to further research to expand the scope of research not only in one institution alone but some one agencies that administer public services as a comparison. Bakesbangpol Kediri expected to facilitate complaints and suggestions for applicants recommendation on the quality of service and employee performance evaluation materials to increase the satisfaction of the applicant's recommendation. With the satisfaction that is felt in the service it will improve the image of the government, which is still less well in the public service.

Key words: quality of service, employee performance satisfaction of the applicant's recommendation

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-undang No 25 Tahun 2009). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2013). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan akan maksimal bila didukung oleh kinerja pegawai yang tinggi, Mangkunegara (2010) menjelaskan "Kinerja adalah hasil kerja

secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Wibowo (2010) Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Optimalisasi dalam kualitas pelayanan dan kinerja pegawai akan sangat berpengaruh pada kepuasan pemohon rekomendasi. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) sehingga memberikan kepuasan pada pemohon rekomendasi, dengan kepuasan yang dirasakan akan menghasilkan nilai tambah, citra positif dan kepercayaan.

Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menemukan pengaruh kualitas pelayanan utamanya pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemohon rekomendasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh kinerja pegawai yang terdiri dari kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan pekerjaan, keaslian gagasan, kesediaan bekerjasama, kesadaran dan dapat dipercaya, semangat melaksanakan tugas serta kualitas kepribadian pegawai terhadap kepuasan pemohon rekomendasi di

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri.

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian *Survei*. Penelitian *Survei* menurut (Sukardi, 2012) merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Dengan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul. jumlah populasi sebanyak 150 orang sehingga diambil sampel 25% dari populasi yaitu 40 orang pemohon rekomendasi . Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan kuesioner. Sementara data sekunder diperoleh dari data yang diberikan oleh organisasi, seperti struktur dan latar belakang organisasi. Teknik analisis linier berganda dan analisis deskriptif digunakan pada penelitian ini. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang menjadi variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) serta Kepuasan Pemohon Rekomendasi (Y) merupakan variabel terikat. Berikut diuraikan mengenai indikator masing-masing variabel:

Tabel 1
Kisi Kisi Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

| No. | Indikator | No. Pernyataan dalam Kuesioner |
|-----|--------------------------------------|--------------------------------|
| 1. | <i>Tangible</i> (bukti fisik) | 1-3 |
| 2. | <i>Reliability</i> (keandalan) | 4-5 |
| 3. | <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) | 6-8 |
| 4. | <i>Assurance</i> (jaminan) | 9-10 |
| 5. | <i>Empathy</i> (empati) | 11-12 |

Sumber : Tjiptono 2011

Tabel 2
Kisi Kisi Penelitian Variabel Kinerja Pegawai (X₂)

| No. | Indikator | No. Pernyataan dalam Kuesioner |
|-----|--|--------------------------------|
| 1 | <i>Quantity Of Work</i> (Kuantitas Kerja) | 1 |
| 2 | <i>Quality of Work</i> (Kualitas Kerja) | 2 |
| 3 | <i>Job Knowledge</i> (pengetahuan pekerjaan) | 3 |
| 4 | <i>Creativeness</i> (keaslian gagasan) | 4 |
| 5 | <i>Cooperation</i> (kesediaan bekerjasama) | 5 |
| 6 | <i>Dependability</i> (kesadaran dan dapat dipercaya) | 6 |
| 7 | <i>Initiative</i> (semangat melaksanakan tugas) | 7 |
| 8 | <i>Personal Qualities</i> (kualitas kepribadian) | 8 |

Sumber : Gomes (2007)

Tabel 3
Kisi Kisi Penelitian Variabel Kepuasan Pemohon Rekomendasi (Y)

| No. | Indikator | No. Pernyataan dalam Kuesioner |
|-----|---|--------------------------------|
| 1 | Prosedur pelayanan | 1 |
| 2 | Persyaratan pelayanan | 2 |
| 3. | Kejelasan petugas pelayanan | 3 |
| 4 | Tanggung jawab petugas pelayanan | 4 |
| 5 | Kedisiplinan petugas pelayanan | 5 |
| 6 | Kecepatan Pelayanan | 6 |
| 7 | Keadilan mendapat pelayanan | 7 |
| 8 | Kemampuan petugas pelayanan | 8 |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan | 9 |
| 10 | Kepastian jadwal pelayanan | 10 |
| 11 | Kewajaran biaya pelayanan | 11 |
| 12 | Kepastian biaya pelayanan | 12 |
| 13 | Kenyamanan lingkungan | 13 |
| 14 | Keamanan pelayanan | 14 |

Sumber Kemenpan 2004

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Klasifikasi Responden

Tabel 4

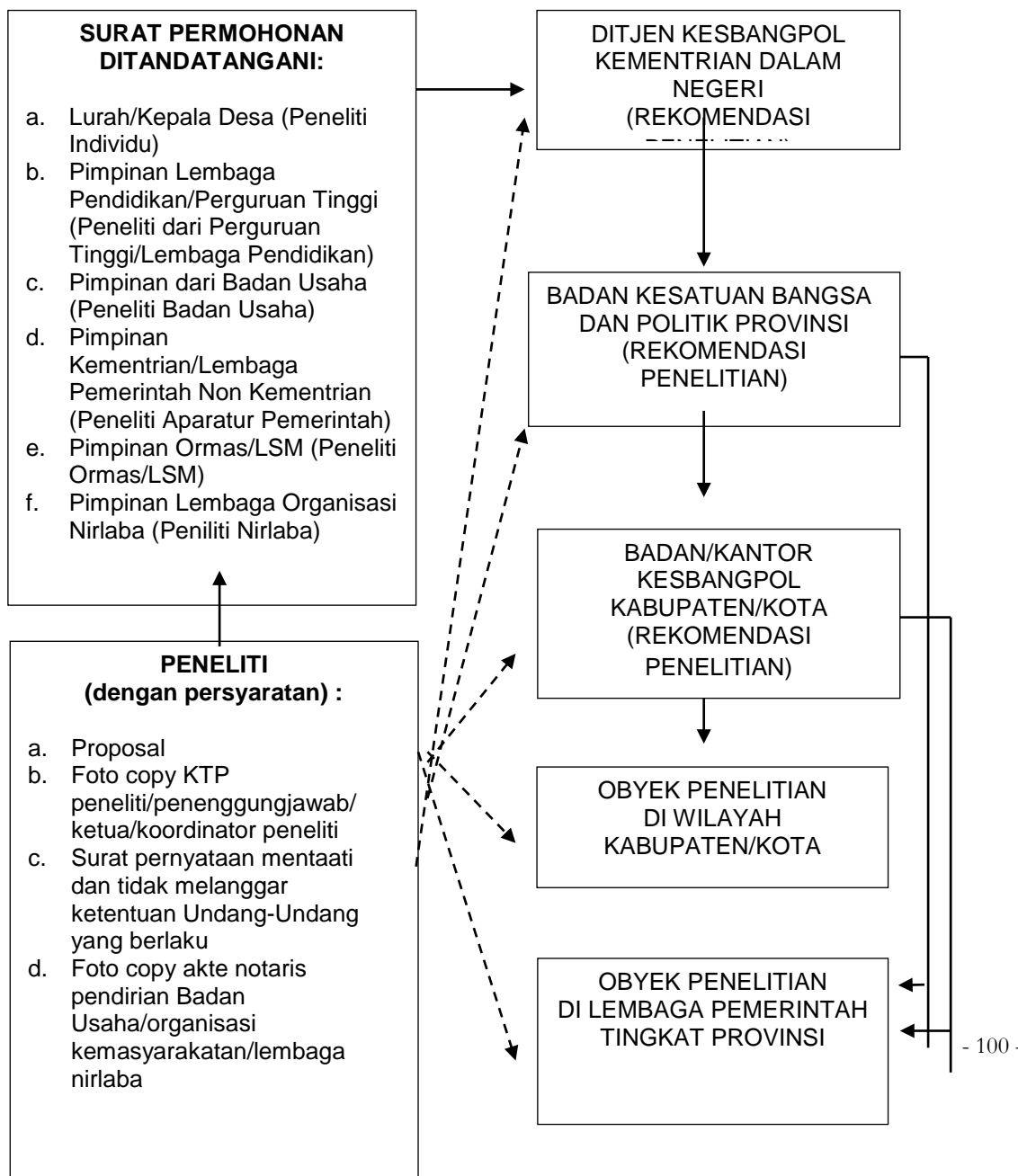
| No | Klasifikasi Responden | Uraian Klasifikasi | Uraian Responden | Jumlah Responden |
|----|-----------------------|--------------------|------------------|------------------|
| 1 | Usia | < 20 tahun | 1 | 40 |
| | | 20 - 30 tahun | 34 | |
| | | 31 - 40 tahun | 5 | |
| 2 | Jenis kelamin | Laki-laki | 6 | 40 |
| | | Perempuan | 34 | |
| 3 | Status | Menikah | 9 | 40 |
| | | Belum menikah | 31 | |
| 4 | Tingkat Pendidikan | SLTA | 8 | 40 |
| | | D3 | 6 | |

| No | Klasifikasi Responden | Uraian Klasifikasi | Uraian Responden | Jumlah Responden |
|----|-----------------------|-----------------------|------------------|------------------|
| | | D4/S1 | 25 | 40 |
| | | S2 | 1 | |
| 5 | Pekerjaan | PNS/TNI/POLRI | 2 | |
| | | Pegawai Swasta | 5 | |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 31 | |
| | | Lainnya | 2 | 40 |
| 6 | Alamat | Kabupaten Kediri | 20 | |
| | | Luar Kabupaten Kediri | 20 | |

Alur Rekomendasi Penelitian

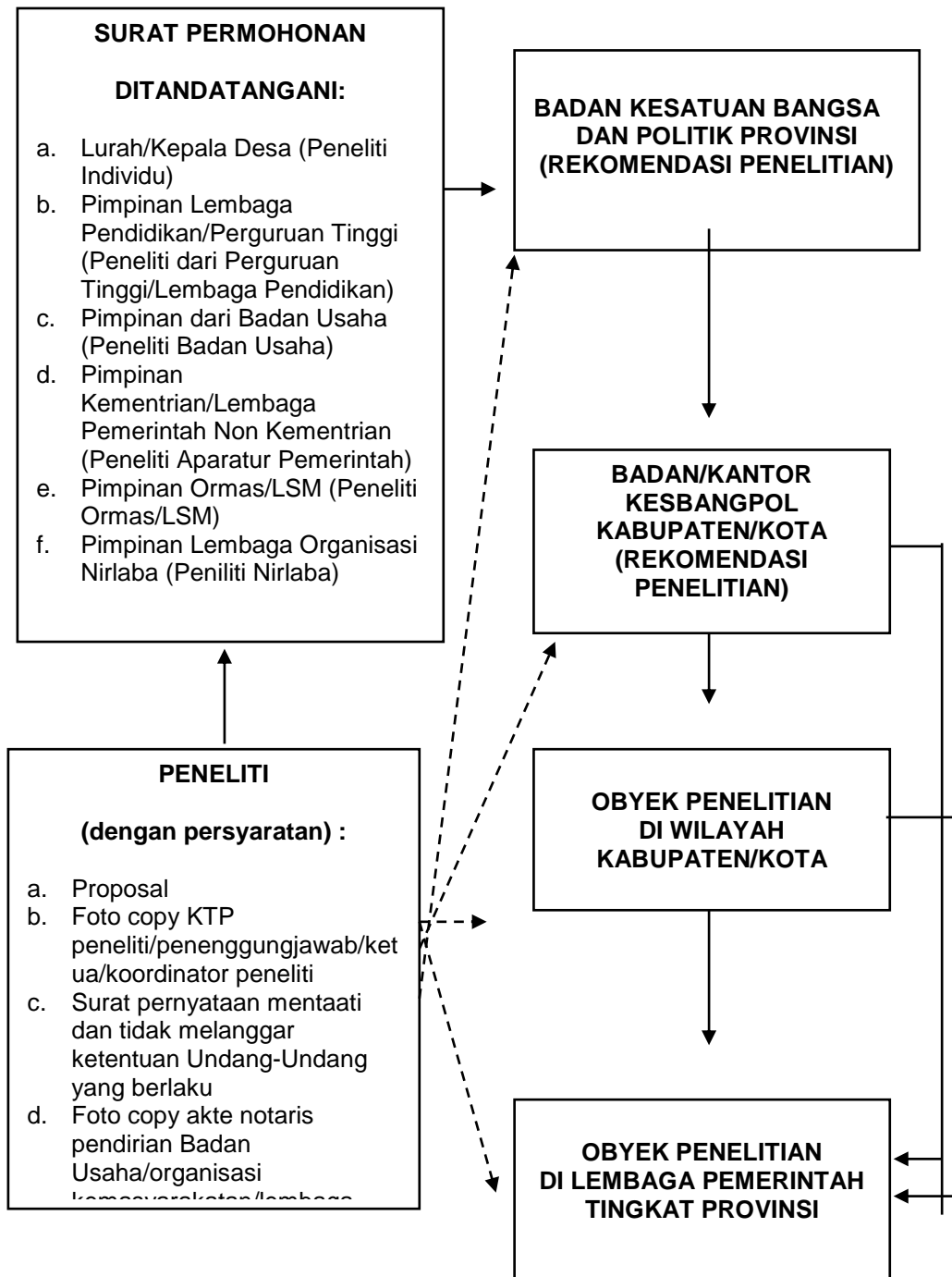
Gambar 1

**ALUR PENERBITAN REKOMENDASI PENELITIAN
UNTUK PENELITIAN LINGKUP NASIONAL ATAU LINTAS PROVINSI
BERDASARKAN PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2014**



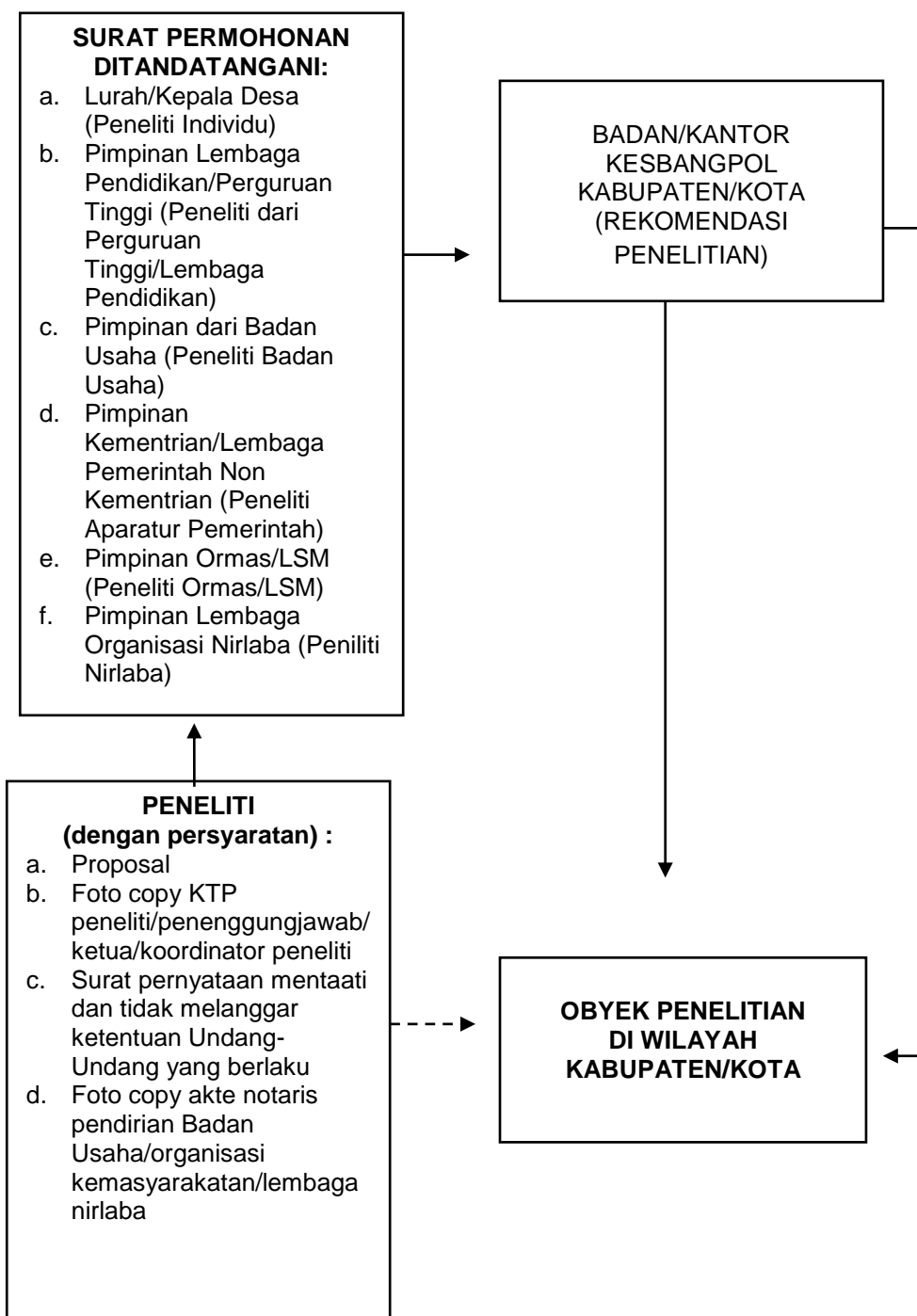
Gambar 2

ALUR PENERBITAN REKOMENDASI PENELITIAN
UNTUK PENELITIAN LINGKUP PROVINSI (LINTAS KABUPATEN/KOTA)
BERDASARKAN PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2014



Gambar 3

ALUR PENERBITAN REKOMENDASI PENELITIAN
UNTUK PENELITIAN LINGKUP KABUPATEN/KOTA
BERDASARKAN PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2014



Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows* versi 18.0. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada Tabel berikut ini :

Tabel 5 : Hasil Analisis Regresi Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | ,221 | ,504 | | ,438 | ,664 |
| Kualitas pelayanan | ,444 | ,136 | ,387 | 3,275 | ,002 |
| Kinerja pegawai | ,510 | ,115 | ,524 | 4,429 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon Rekomendasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan program SPSS 18.0. *for Windows*, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,221 + 0,444 X_1 + 0,510 X_2 + e$$

Dari persamaan tersebut di atas berarti bahwa nilai konstanta yang dihasilkan sebesar 0,221 yang mengindikasikan bahwa jika nilai variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dianggap konstan, maka nilai kepuasan pemohon rekomendasi cenderung bernilai positif sebesar 0,221.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,444 artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemohon rekomendasi karena koefisien regresi variable kualitas pelayanan bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai kualitas pelayanan sebesar 1% maka kepuasan pemohon rekomendasi akan meningkat sebesar 0,444%. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pemohon rekomendasi.

Nilai koefisien regresi kinerja pegawai sebesar 0,510 artinya kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemohon rekomendasi karena koefisien regresi variabel kinerja pegawai bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai kinerja pegawai sebesar 1% maka kepuasan pemohon rekomendasi akan meningkat sebesar 0,510%. Artinya semakin baik kinerja pegawai maka semakin tinggi pula kepuasan pemohon rekomendasi

Uji Hipotesis

Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)

Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara sendiri, instrumen yang digunakan adalah statistik uji t. Pengujian terhadap koefisien regresi dengan tingkat keyakinan 95% (significant level 5%) dan $df = n - 3$, maka t tabel yang diperoleh adalah 2,02619. Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon Rekomendasi

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai $t = 3,275$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi yang di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi. Hal ini berarti H1 yang menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan pemohon rekomendasi, yaitu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pemohon rekomendasi, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan pemohon rekomendasi. Oleh karena itu Bakesbangpol Kabupaten Kediri harus memperhatikan kualitas pelayanannya, terlebih

sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik yang selalu berhubungan dengan masyarakat yang harus diberikan pelayanan yang terbaik.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemohon Rekomendasi

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kinerja pegawai menunjukkan nilai $t = 4,429$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi. Hal ini berarti H₂ yang menyatakan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kinerja pegawai berbanding lurus dengan kepuasan pemohon rekomendasi, yaitu semakin baik kinerja pegawai maka dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pemohon rekomendasi, sebaliknya semakin buruk kinerja pegawai maka dapat memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan pemohon rekomendasi di Bakesbangpol Kabupaten Kediri. Oleh karenanya Bakesbangpol Kabupaten Kediri harus memperhatikan kinerja pegawainya, terlebih sebagai instansi pemerintah yang harus bekerja secara profesional.

Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh pada Tabel berikut ini :

Tabel 6 : Hasil Pengujian Uji F

| ANOVA^b | | | | | |
|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 Regression | 4,927 | 2 | 2,463 | 36,649 | ,000 ^a |
| Residual | 2,487 | 37 | ,067 | | |
| Total | 7,414 | 39 | | | |

a. Predictors: (Constant), Kinerja pegawai, Kualitas pelayanan

ANOVA^b

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 4,927 | 2 | 2,463 | 36,649 | ,000 ^a |
| Residual | 2,487 | 37 | ,067 | | |
| Total | 7,414 | 39 | | | |

a. Predictors: (Constant), Kinerja pegawai, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon Rekomendasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan dengan menggunakan taraf signifikansi $0,05$ diperoleh F hitung sebesar $36,649$ dengan F tabel sebesar $3,25$ dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi yang diperoleh $0,000 < 0,05$ sehingga H₃ yang menyatakan secara simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemohon rekomendasi dimana kepuasan pemohon rekomendasi semakin tinggi. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pemohon rekomendasi dimana kepuasan pemohon rekomendasi semakin rendah.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R square*.

Tabel 7 : Hasil Pengujian Untuk Koefisien Determinasi
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,815 ^a | ,665 | ,646 | ,25926 |

a. Predictors: (Constant), Kinerja pegawai, Kualitas pelayan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon Rekomendasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,665. Hal ini berarti 66,5% kepuasan pemohon rekomendasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, sedangkan sisanya yaitu 33,5% kepuasan pemohon rekomendasi dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan judul penelitian, pokok permasalahan, tujuan penelitian, rumusan hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian dengan bantuan program *SPSS for Windows versi 18.0*, maka dapat dikemukakan simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon rekomendasi sudah cukup baik ditunjukkan dengan adanya prosedur, teknis, alur pelayanan sederhana dan mudah, perlengkapan dan sarana pelayanan tersedia, pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial. Pemohon rekomendasi juga merasakan keamanan saat mendapatkan pelayanan di Bakesbangpol Kab. Kediri.
2. Variabel Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai cukup baik dimana pegawai pegawai cermat dan teliti dalam menerbitkan

rekomendasi, pegawai mampu menyelesaikan rekomendasi sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan serta pegawai ramah pada pemohon rekomendasi di Bakesbangpol Kab.Kediri.

3. Variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi di Bakesbangpol Kabupaten Kediri, yang berarti bahwa kepuasan pemohon rekomendasi di Bakesbangpol Kab. Kediri disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik dan kinerja pegawai yang optimal. Semakin baik kualitas pelayanan dan kinerja pegawai maka akan meningkatkan kepuasan pemohon rekomendasi.

SARAN

Berdasarkan pembahasan dan simpulan dalam penelitian ini, adapun saran untuk perbaikan yang dapat disampaikan kepada Bakesbangpol Kabupaten Kediri sebagai berikut:

1. Untuk menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh publik hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya dengan memberikan fasilitas-fasilitas penunjang yang lebih baik yaitu tempat parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman dan toilet yang lebih bersih.
2. Meningkatkan kualitas kinerja pegawai dengan cara memberikan pelatihan untuk memperbaiki kualitas pekerjaan yang dihasilkan, mengadakan pembinaan terkait pengetahuan bidang pekerjaan serta penyelesaian masalah yang sering dihadapi pemohon rekomendasi.
3. Melakukan pengumpulan keluhan secara aktif dan merancang sistem penanganan keluhan yang efisien serta terus memperbaiki sistem pelayanan guna memberikan kepuasan pada pemohon rekomendasi di Bakesbangpol Kabupaten

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, Wibisono. 2011. *Manajemen Kinerja Koorporasi dan Organisasi: Panduan Penyusunan Indikator*. Jakarta :

- Erlangga
- Dessler, Gary. 2011. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta : PT. Indeks
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma . 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan*. (Tesis). Denpasar: Universitas Udayana
- Gomes, Faustino Cardoso. 2007. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Cetakan II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ibrahim, Amin.2010. *Pokok-Pokok Administrasi Publik Serta implementasinya*. Bandung : Refika Aditama
- Kotler, Philip and Gary Amstrong . 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13, Jilid 1* . Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christoper. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Tebnologi, Strategi , Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Perilaku dan Budaya daan Organisasi*. Bandung :Eresco
- _____. 2011. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : Eresco
- _____. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama
- Margono.2010. *Metodologi penelitian Pendidikan*.Jakarta :Rineka Cipta
- Moenir.2014 . *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.Jakarta : Bumi Aksara
- Noegroho, Boedijoewono.2012. *Pengantar Statistika Ekonomi dan Bisnis Jilid I* Yogyakarta : UPP STIM
- Rahayu, Anita. 2005.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang*. (Skripsi). Semarang: UNNES
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Jakarta :Raja Grafindo Persada
- Robbins, Stephen P. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi III. Yogyakarta : STIE YKPN
- Sedarmayanti. 2011. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*.Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono.2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Betha.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*. Bandung : Alfa Betha
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Manajemen Penelitian*.Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Susilowati, Erni Dyah. 2009.*Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Islam Sunan Kalijaga
- Sukardi.2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta :Bumi Aksara
- Supranto.2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sukmadinata, Nana Syaodih .2011.*Metode penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy .2011. *Service Quality and Satisfaction*.Edis2 . Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra .2013. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*

- .Edis2 . Yogyakarta : publisher.
- Utami, Santi Budi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta*. (Tugas Akhir). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Utomo, Sudjut Budi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group*. (Tesis). Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Zeithaml at al. 2013. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America : International Edition. Mc.Graw-Hill.
- Sumber Undang-undang
- Undang- Undang No. 25 Tahun 2009
Tentang : *Pelayanan Publik*
- Undang- Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang
Aparatur Sipil Negara
- Pedoman Umum Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat Unit
Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004.
*Keputusan Menteri i Pendayagunaan
Aparatur Negara
Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004*.
Kementerian Pendayagunaan
Aparatur Negara Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik
Indonesia No.20 Tahun
2011. Tentang: *Pedoman Penelitian dan
Pengembangan di Lingkungan Kementrian
Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik
Indonesia nomor 64 tahun 2011
Tentang : *Pedoman Perbitan
Rekomendasi Penelitian*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik
Indonesia No. 7 Tahun 2014.
Tentang: perubahan atas
Permendagri nomor 64 tahun 2011
*Pedoman Perbitan Rekomendasi
Penelitian*.