

Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan

Junaidi

*Alumni Program Doktor Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*

Abstract

Implementation of Otoda, demands increased competence and motivation of government officials, whether from central government employees or the smallest local government officials (kelurahan). Changes to these human resources, ultimately expected to affect the performance of officials, as well as consumer satisfaction so that the good name (corporate image) of governance in this case the local government also increased. If it goes according to expectations, will create consumer satisfaction (people who enjoy public service (government)).

Problem Formulation: *Is there a significant influence between employee competence and motivation on Service quality, customer satisfaction and organization image in Health Training Center of South Kalimantan Province.*

This type of research is explanatory research, ie this study will be examined the relationship or causal influence between variables through testing the hypothesis set previously. According to Neuman (1999: 22) Explanatory Research departs from the state of a phenomenon known and described, but it is necessary to do more in-depth study. Why the phenomenon occurs and how the phenomenon occurs.

The study population is employees in the scope of the Health Service that utilizes the Training of Bapelkes of South Kalimantan province during 2010 until 2014. The number of employees who have got Training of more than 3,500 people. Sapel this research each of 10 employees from each district / city who had attended Training in Bapelkes since 2010 until 2014. Total sample of 130.

Looking at the results of the analysis of the hypotheses in this study, it can be concluded: Competence significantly affect the quality of service (probability $0.0038 > 0.05$), regression coefficient of 0.692, hypothesis 1 accepted, Motivation has a significant effect on Service quality, with probability $0.0094 < 0.05$, regression coefficient of 0.528, hypothesis 2 accepted, Competence has a significant effect on Public Satisfaction with probability $0.0224 < 0.05$, regression coefficient of 0.553. means hypothesis 3 is accepted, Motivation of work has no significant effect on public satisfaction because the probability is $0.2702 > 0.05$. Although it has a regression coefficient of 0.497, but its significance does not meet, it means that hypothesis 4 is rejected, Service quality has a significant effect on public satisfaction because the probability is $0.0076 < 0.05$, the regression coefficient is 0.814. means hypothesis 5 is accepted, Competence has significant effect on organizational image, probability $0.0042 < 0.05$. The regression coefficient is 0.369, this means that hypothesis 6 is accepted, Motivation significantly influence the image of the organization with probability $0.015 < 0.05$. The regression coefficient is 0.794. This means that hypothesis 7 is accepted, service quality significantly influence the image of the organization with the probability of $0.0036 < 0.05$. The regression coefficient of 0.528. This means that hypothesis 8 is accepted, satisfaction of employees who have attended training in Bapelkes have a significant positive effect on organization image with probability $0.0007 < 0.05$. The regression coefficient is 0.471. means hypothesis 9 is accepted.

Keywords: *Employee Competency, Employee Motivation, Service Quality, Consumer Satisfaction and Organizational Image.*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Di masa Otda dibutuhkan peningkatan sumberdaya manusia terutama para pegawai pemerintah di daerah. Pelaksanaan Otda, menuntut peningkatan kompetensi dan motivasi pegawai pemerintah, baik itu dari pegawai pemerintah pusat maupun pegawai di tingkat daerah yang paling kecil (kelurahan). Perubahan terhadap sumber daya manusia tersebut, pada akhirnya diharapkan dapat mempengaruhi kinerja aparat, serta kepuasan konsumen sehingga nama baik (*corporate image*) pemerintahan dalam hal ini pemerintah daerah juga meningkat. Bila hal tersebut berjalan sesuai dengan harapan, akan tercipta kepuasan konsumen (masyarakat yang menikmati jasa pelayanan publik (pemerintah).

Kompetensi diartikan sebagai Karakteristik dasar seseorang (individu) yang berkaitan dengan kinerja yang efektif atau superior pada suatu jabatan atau situasi tertentu (Hill, Michael & Peter Hupe, 2002). Karakteristik dasar ini dapat berupa atribut-atribut individu seperti pengetahuan, pengalaman, ketrampilan, keahlian, sikap, konsep diri, motif, atau sifat yang diperlukan agar dapat melaksanakan pekerjaan secara optimum sesuai tuntutan pekerjaan.

Penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggung jawabkan. Pada saat ini karena berbagai faktor, antara lain dengan makin meningkatnya keadaan sosial masyarakat, makin baiknya tingkat pendidikan serta kemudahan komunikasi telah menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan mereka. Dengan demikian, semua pemberi pelayanan ditekan untuk menurunkan biaya pelayanan namun kualitas pelayanan dan kepuasan klien sebagai konsumen masih menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan (Miloney, 2001).

Kurangnya motivasi pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari juga merupakan masalah besar yang dihadapi Bapelkes Provinsi Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Kalimantan Selatan adalah salah satu Bapelkes yang selama ini konsisten berusaha keras untuk membantu program pemerintah meningkatkan kemampuan pegawai di wilayahnya. Kegiatan pendidikan dan pelatihan di bidang kesehatan. Berbagai program strategis berbasis pegawai dan masyarakat sudah dilaksanakan oleh Bapelkes Provinsi Kalimantan Selatan, dengan harapan sinergi kegiatan ini dengan peningkatan kemampuan pegawai institusi kesehatan dapat tercipta, serta secara operasional mampu menjaring kemitraan baik dengan pusat (Kementrian Kesehatan RI), provinsi dan kabupaten/kota se-Kalimantan Selatan. Kegiatan yang dimaksud dalam konteks memfasilitasi dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan di bidang kesehatan dengan pola kemitraan.

Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja pegawai terhadap kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan?

3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang, teori serta rumusan masalah, dapat disusun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis dan menguji pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Menganalisis dan menguji pengaruh antara motivasi kerja pegawai terhadap kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.

3. Menganalisis dan menguji pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan pemikiran secara empirik bagi ilmu administrasi dan ekonomi khususnya dalam upaya peningkatan kompetensi, motivasi dan kualitas pelayanan dari pegawai saat ini.

2. Manfaat Praktis

Mendapat masukan mengenai pengaruh kompetensi dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan citra organisasi di Bapelkes Provinsi Kalimantan Selatan sebagai bahan evaluasi untuk menyusun kebijakan dalam pengelolaan Bapelkes agar lebih berorientasi pada peningkatan pelayanan kepada konsumen..

METODE

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*, yaitu penelitian ini nantinya ditelaah hubungan ataupun pengaruh kausal antar variabel melalui pengujian hipotesa yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Neuman (1999 : 22) *Explanatory Research* berangkat dari keadaan suatu fenomena diketahui dan dijelaskan, akan tetapi perlu dilakukan kajian lebih mendalam. Mengapa fenomena itu terjadi dan bagaimana fenomena tersebut terjadi. Tujuan *Explanatory Research* adalah mencari penyebab serta alasan suatu kejadian dengan melakukan serangkaian hipotesis.

HASIL PENELITIAN

Pengaruh Variabel Terhadap Indikatornya

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan PLS dapat dilihat urutan dominansi pengaruh variabel terhadap indikator-indikatornya yang uraiannya dapat dilihat pada bab ini. Koefisien yang terbesar mengindikasikan pengaruh variabel yang paling dominan terhadap indikatornya. Adapun pengaruh antara variabel terhadap indikatornya adalah :

- a. **Kompetensi** paling besar dipengaruhi oleh indikator **profesionalitas (X1.5)** dengan pengaruh sebesar 0.973. Hasil ini berarti profesionalisme dianggap oleh peserta Diklat merupakan indikator yang paling tepat dan paling sesuai untuk menggambarkan kompetensi seorang pegawai di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.

Seorang yang profesional dalam bekerja, akan mampu memperlihatkan kompetensi yang dimilikinya. Hasil ini berarti bahwa setiap ada peningkatan profesionalisme pegawai sebesar 1 point, akan mengakibatkan meningkatnya variabel kompetensi sebesar 0.973 point.

Selanjutnya, indikator yang pengaruhnya besar terhadap kompetensi adalah indikator **pengalaman (X1.2)** dengan regresi sebesar 0.421, **keahlian (X1.3)** dengan koefisien regresi sebesar **0.349**, **konsep diri (X1.4)** dengan koefisien regresi sebesar 0.225 dan **pengetahuan (X1.1)** dengan regresi sebesar 0.109. Hasil pengaruh indikator terhadap variabelnya tersebut berarti bahwa setiap peningkatan indikator sebesar 1 point, akan meningkatkan variabel kompetensi sebesar koefisien regresinya masing-masing.

- b. Motivasi** paling besar dipengaruhi oleh indikator **pekerjaan itu sendiri (the work itself / X2.3)** dengan pengaruh sebesar 0.906. Hasil ini membuktikan bahwa dibutuhkan orang yang tepat untuk menangani pekerjaan yang tepat pula, sehingga penempatan pegawai yang disesuaikan dengan kemampuan dan skill nya, membuat seorang pegawai akan lebih termotivasi dalam bekerja. Jangan sampai pegawai tersebut ditempatkan di bagian yang tidak dikuasainya, yang membuat dirinya terkekang dan kurang termotivasi dalam bekerja.

Hasil ini berarti setiap ada peningkatan *the work itself* sebesar 1 point, akan mengakibatkan meningkatnya motivasi sebesar 0.906 point. Pengaruh indikator ini, kemudian disusul indikator **keberhasilan kerja (achievement / X2.1)** dengan pengaruh sebesar 0.883 (**X2.2**), **tanggungjawab (responsibilities / X2.4)** dengan pengaruh sebesar 0.538, **pengakuan (recognition / X2.2)** dengan pengaruh sebesar 0.301, kemudian diikuti indikator lain yaitu, **pengembangan (advancement / X2.5)** dengan pengaruh sebesar 0.117. Hasil pengaruh indikator terhadap variabelnya tersebut berarti bahwa setiap peningkatan indikator sebesar 1 point, akan meningkatkan variabel motivasi sebesar koefisien regresinya masing-masing.

- c. Kualitas pelayanan** paling besar dipengaruhi oleh indikator **Process-related (Y1.2)** dengan regresi sebesar 0.816. Hasil ini berarti bahwa setiap ada peningkatan indikator *process-related* sebesar 1 point, akan mengakibatkan meningkatnya variabel kualitas pelayanan sebesar 0.816 point. Hasil ini menunjukkan bahwa proses pelayanan pelatihan di Bapelkes Provinsi Kalimantan selatan, merupakan faktor penting yang menunjukkan besarnya kualitas pelayanan yang dimiliki Bapelkes, sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan administrasi di lingkungan Bapelkes.

Hasil ini kemudian diikuti oleh indikator **outcomerelated (Y1.1)** dengan regresi sebesar 0.734, **Image-related (Y1.3)** dengan regresi sebesar 0.662. Hasil pengaruh indikator

terhadap variabelnya tersebut berarti bahwa setiap peningkatan indikator sebesar 1 point, akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan sebesar koefisien regresinya masing-masing.

- d. **Kepuasan publik** paling besar dipengaruhi oleh indikator (***perceived performance***) **kualitas pelayanan yang dirasakan (Y2.1)** dengan regresi sebesar 0.758. Hasil ini berarti bahwa setiap ada peningkatan indikator *perceived performance* sebesar 1 point, akan mengakibatkan meningkatnya variabel kepuasan publik sebesar 0.758 point. Hasil ini memperlihatkan bahwa publik akan lebih puas menikmati pelayanan di Balai pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Kalimantan Selatan, bila merasakan langsung kualitas pelayanan pegawai Bapelkes. Apalagi bila pelayanan yang diterima peserta Diklat tersebut sesuai dengan harapan peserta Diklat yang memanfaatkan pelayanan Bapelkes. Indikator lain yang paling besar berikutnya mempengaruhi variabel kepuasan publik yaitu indikator (***expectation***) **harapan (Y2.2)** dengan regresi sebesar 0.633. Hasil pengaruh indikator terhadap variabelnya tersebut berarti bahwa setiap peningkatan indikator sebesar 1 point, akan meningkatkan variabel kepuasan publik sebesar koefisien regresinya.

PENUTUP

Kesimpulan

Sebagaimana yang telah disebutkan pada tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh dari variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepuasan publik dan citra organisasi. Sebelum hasil pengujian hipotesa, kesimpulan lain yang tidak kalah pentingnya adalah hubungan causal antara variable dengan indikatornya, seperti di bawah ini :

1. Variabel **kompetensi** paling besar dipengaruhi oleh indikator **profesionalitas (X1.5)** dengan pengaruh sebesar 0.973.. Kemudian diikuti oleh indikator **pengalaman (X1.2)** dengan regresi sebesar 0.421, **keahlian (X1.3)** dengan koefisien regresi sebesar **0.349**, **konsep diri (X1.4)** dengan koefisien regresi sebesar 0.225 dan **pengetahuan (X1.1)** dengan regresi sebesar 0.109.
2. Variabel **motivasi** paling besar dipengaruhi oleh indikator **pekerjaan itu sendiri (*the work itself* / X2.3)** dengan pengaruh sebesar 0.906. Kemudian disusul indikator **keberhasilan kerja (*achievement* / X2.1)** dengan pengaruh sebesar 0.883 (**X2.2**), **tanggungjawab (*responsibilities* / X2.4)** dengan pengaruh sebesar 0.538, **pengakuan (*recognition* / X2.2)** dengan pengaruh sebesar 0.301, kemudian diikuti indikator lain yaitu, **pengembangan (*advancement* / X2.5)** dengan pengaruh sebesar 0.117.

3. Variabel **kualitas pelayanan** paling besar dipengaruhi oleh indikator **Process-related (Y1.2)** dengan regresi sebesar 0.816. Kemudian diikuti oleh indikator **outcomerelated (Y1.1)** dengan regresi sebesar 0.734, **Image-related (Y1.3)** dengan regresi sebesar 0.662.
4. Variabel **kepuasan publik** paling besar dipengaruhi oleh indikator **(perceived performance) kinerja yang dirasakan (Y2.1)** dengan regresi sebesar 0.758. Kemudian disusul dengan indikator **(expectation) harapan (Y2.2)** dengan regresi sebesar 0.633.

Sedangkan hasil penelitian dan perhitungan statistik mengenai pengujian hipotesa dalam disertasi ini, yang menguji beberapa pengaruh antar variabel dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- b. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- c. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik.
- d. Motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan publik.
- e. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan kepuasan publik.
- f. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi.
- g. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi.
- h. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi.
- i. Kepuasan publik berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, and Kumar, 2001. *Marketing Research.*, John Wiley, New York.
- Adam P.Heath & Don Scott, 1998, "*The Self-Concept and Image Congruence Hypothesis*", *European Journal of Marketing Vol.32 No.11/12.*
- Affandi, 2001, *Perilaku Organisasi : Konsep dasar dan Aplikasinya*, Rajawali Press; Jakarta.
- Afwan, 2005, *Faktor-faktor motivasional Dalam kepuasan kerja karyawan : Sebuah Kerangka Konseptual*, *Jurnal aplikasi manajemen Volume 3 No. 3, Desember.*
- Blattberg, Getz, Gary, Thomas, Jacquelyn, 2000. *Customer Equity : Building and Managing Relationships as Valuable Assets*, Harvard Business School Press, Boston.
- Brigham & Daves, 2004, *Intermediate Financial Management, 8th edition*, South-Western USA.
- Brown, Lisanne, Fond, Anne, Macintyre, Kate, 2001, *Measuring Capacity Building*. Carolina Population Centre/ University of North Carolina, Chapel Hill.
- Danim S, 2004, *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Rineka Cipta.

- Firdiansyah, 2004, Analisis pengaruh persepsi harga dan dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan serta dampaknya pada niatan perilaku pelanggan (studi kelompok budaya Germanic, Anglo dan Asia atas pelanggan hotel berbintang di Jatim), Disertasi, Unibraw Malang.
- Gandy, 2000. *Banking Strategis Beyond 2000*. Amacom, New York
- Ganie-Rochman, Meuthia, (2000) artikel "Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya", dalam HAM : Penyelenggaraan Negara Yang Baik dan Masyarakat Warga, Jakarta : KOMNAS HAM.
- Hamzah B. U, 2011, Teori Motivasi & Pengukurannya. Bumi Aksara. Jakarta. 2011.
- Hermansyah, 2001, Pengembangan Sumber Daya Daerah Dalam Rangka Otonomi Daerah (Kajian Tentang Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Palembang), Disertasi Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Hill, Michael & Peter Hupe, 2002, *Implementing Public Policy : Governance in Theory and in Practice*, London : Sage Publications.
- Indrianawati, 2003, Pengaruh Praktek Manajemen Kinerja Terhadap Tata Kelola Yang Baik dan Kinerja Serta Tingkat kepuasan Pelanggan Internal-Eksternal Pada Program Studi Manajemen Perguruan Tinggi Di Jatim, Disertasi Unair Surabaya.
- Indrajit, 2002, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik, ANDI Yogyakarta.
- Ilyas, 2000, Implementasi Otonomi Daerah Sudah Mengarah Pada Penciptaan Distorsi dan High Cost Economy, Seminar PEG-USAID tentang "Decentralization, Regulatory Reform and the Business Climate", Jakarta,
- Ivancevich, 2002, *Building customer loyalty, Business skill express series*, Irwin professional publishing & mirror press.
- Ilham, 2004, Analisis Faktor dimensi kualitas dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan nilai pelanggan serta loyalitas pelanggan (studi pada Perum Pergadaian Wilayah Malang dan Makassar), Disertasi, Unibraw Malang.
- J.A. and Fitzsimmons, 2001, *Service Management : Operations, Strategy, and Information Technology*. McGraw-Hill, Singapore
- Keban, 2001, Etika pelayanan Publik, jurnal Perencanaan Pembangunan volume 24.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, No.

- 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kountur R, 2007, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Ed. 2. Penerbit PPM. Jakarta, 2007.
- Laughlin, Osborne & Ferlie, 2002, *New Public Management : Control of the Professionals in the Public Service*.
- Liebowits, & Suen, 2000, *Developing Knowledge Management metric For Measuring Intellectual capital*, *Journal of intellectual capital*, Vol. 1 (1).
- Lotje, 2005, Analisis Tentang Komitmen Organisasi, Kepuasan kerja dan prestasi kerja, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 3 No.3, Desember.
- Mangkunegara, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Milen, Anni (2001), *What do we know about capacity building? An overview of existing knowledge and good practice*. World Health Organization (Department of Health Service Provision), Geneva.
- Nursalam, 2002, *Manajemen Keperawatan, aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Salemba Medika, Jakarta. Tahun
- Nazir, 2001, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia.
- Pristyo, 2006, Analisis variable-variabel yang mempengaruhi citra hotel berbintang di Jatim & dampaknya terhadap kinerja hotel, *Disertasi*, Untag Surabaya.
- Priyatno D, 2010, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, MediaKom. Yogyakarta.
- Riduwan, 2010, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Cetakan ke-3. CV Alfabeta. Bandung.
- Rangkuti, 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rasyid, 2000, Kebijakan Penyiapan Sumber Daya Aparatur yang Profesional dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, Dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Masyarakat Ilmu Pemerintahan, Jakarta.
- Sekretariat Pengembangan Public Good Governance Bappenas (2002), *Public Good Governance*, Sebuah Paparan Singkat, Bappenas-Jakarta.

- Söderman, 2001, *The European Code of Good Administrative Behaviour*, The European Ombudsman,.
- Solimun, 2003, *Structural Equation Modeling Lisrel Dan Amos*, Fakultas Mipa Unibraw Malang.
- Sumarsono, 2001, Pendidikan Dan Pelatihan sebagai upaya untuk meningkatkan Kemampuan Aparatur Daerah (Suatu Studi pada Pemerintah Kabupaten Pasuruan), Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.
- Syakhroza, 2000, Bagaimana mengukur kinerja terciptanya *Good corporate governance*, 2000 p.18
- Santoso S, 2010, *Statistik Nonparametrik konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sedarmayanti. *Sumber-Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Ilham Jaya. Bandung. 2001.
- Sondang, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, cetakan 17, Bumi Aksara, Jakarta. Tahun
- Sri Budi R, 2004, *Penelitian Tentang Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Santo Borromeus*. Bandung.
- Sujana, Endang, 2000, *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kreativitas Guru dalam Proses Belajar Mengajar*. Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabetha. Bandung.
- Temporal and Trott, 2001, *Romancing The Customer : Mazimizing Brand Value Through Powerful Relationship Management*. John Wiley & Sons, Singapore.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, *Reformasi Administrasi Publik*, Jakarta : MIA – Unkris.
- Tulus Haryono, 2005, *Analisis Faktor-Faktor yang menentukan persepsi kualitas layanan jasa dan pengaruhnya terhadap sikap pelanggan (studi pada PT PLN di Daerah Istimewa Yugjakarta dan Jateng)*, Disertasi, Unibraw Malang.
- Ujiyanto, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi, Penataran Penelitian dan Statistik Bagi Dosen Kopertis Wilayah VII Tahun 2001*, Malang.
- Utari, 2004, *Loyalitas Pelanggan Pada Industri Jasa Penerbangan: Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Perbaikan Layanan Dan Image*, Disertasi Unibraw Malang.
- Wasistiono, 2002, *Guide On Total Quality Management In The Public Service*, edisi ke 3, Malaysia.
- Yamin S., Kurniawan H, 2009, *SPSS COMPLETE Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Salemba Infotek. Jakarta
- Zeithaml, and Bitner, 2000. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mc Graw-Hill, Boston.