

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT MARPOYAN DAMAI DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX*

Dewi Diniaty

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Suska Riau

Jl. HR. Soebrantas, Km. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293

Email: dewidiniaty@uin-suska.ac.id

Abstrak

*Kecamatan Marpoyan Damai merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru yang menyelenggarakan tugas umum pemerintahan serta melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, beberapa masalah yang ditemukan, yakni masih tingginya pelanggaran disiplin pegawai, masih rendahnya kinerja pegawai serta kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan. Menurut pihak Kecamatan kendala yang ada di bagian pelayanan yakni tidak adanya standar operasional pelayanan yang baku, sistem pelayanan yang masih konvensional, kurang representatifnya ruang pelayanan serta kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam bekerja. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dengan pendekatan *Servqual* dan *Importance Performance Matrix (IPM)*. *SERVQUAL* dibangun atas perbandingan dua faktor utama, yakni persepsi masyarakat atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan masyarakat. Pendekatan *IPM* berasal dari konsep *SERVQUAL*, tingkat kepentingan masyarakat diukur dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 21 pernyataan, hanya dua faktor yang masuk ke dalam kuadran A dimana kinerjanya belum memuaskan masyarakat, yaitu Kehadiran pegawai di kantor selama jam kerja (istirahat pukul 12.00 WIB – 13.00 WIB) dan komunikasi petugas dengan masyarakat jelas dan informatif. Komunikasi petugas dengan masyarakat jelas dan informatif sebaiknya pegawai lebih disiplin lagi dengan berada di kantor pada saat jam kerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.*

Kata kunci : *Importance Performance Matrix, Kepuasan Masyarakat, Servqual*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Baik buruknya kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat (Osborne dkk, 1997). Kajian mengenai kualitas pelayanan terhadap masyarakat telah banyak dilakukan sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Erlina Purnamawati (2011) mengenai analisis kualitas layanan dengan metode *Servqual* dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. Hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya masih perlu ditingkatkan terutama pada tata letak ruangan, luas ruangan yang memadai, jumlah loket yang tersedia, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, keramahan, kesopanan, dan rasa bersahabat terhadap pelanggan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Handriati, A., dkk (2015) mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode *Servperf-IPA-CSI* di Terminal Bus Jombor Yogyakarta. Hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh manajemen Terminal Bus Jombor.

Kecamatan Marpoyan Damai merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Wilayah Kecamatan Marpoyan Damai tergolong luas dan letaknya sangat strategis, karena sebagian besar wilayah berada di daerah perkotaan. Jumlah penduduk di Kecamatan Marpoyan Damai tergolong padat yaitu mencapai 141.532 jiwa. Kecamatan Marpoyan Damai merupakan salah satu level pemerintahan yang selalu berhubungan dengan masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Marpoyan Damai, ada beberapa permasalahan yang ditemukan, antara lain adalah masih tingginya pelanggaran disiplin pegawai misalnya pada saat jam kerja (pelayanan)

pegawai kantor camat tidak berada di tempat sehingga menyebabkan masyarakat harus bolak-balik dan menunggu sampai pegawai berada di tempat pelayanan. Selain itu, masih rendahnya kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti lamanya waktu pengurusan dan prosedur yang berbelit-belit dalam hal pembuatan berbagai macam surat keterangan dan pengurusan surat izin usaha yang dikeluarkan oleh kecamatan Marpoyan Damai serta kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wawancara juga dilakukan dengan pihak kecamatan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak kecamatan dapat diidentifikasi beberapa masalah atau kendala yang ada di bagian pelayanan yaitu tidak adanya standar operasional pelayanan yang baku, sistem pelayanan yang masih konvensional, kurang representatifnya ruang pelayanan serta kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam bekerja. Maka dari itu perlu adanya suatu tindakan perbaikan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Marpoyan Damai melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dengan melibatkan dimensi kualitas agar pelayanan yang diberikan lebih berkualitas dan dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dengan pendekatan *Servqual* dan *Importance Performance Matrix* (IPM).

2. METODOLOGI

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Marpoyan Damai dan juga dengan pihak Kecamatan. Selain itu juga melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Marpoyan Damai. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah profil Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan Rumus *Slovin* dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian (e) sebesar 10%. Hasil perhitungan dengan menggunakan Rumus *Slovin* (Consuelo, dkk, 1993 dikutip oleh Dewi, 2016) dapat dilihat sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{141.532}{1 + 141.532(0,1)^2} = 99,93 \approx 100 \text{ sampel}$$

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL* dan *Importance Performance Matrix*. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan persepsi masyarakat atas layanan nyata yang diterima/*Perceived Service* dengan layanan sesungguhnya yang masyarakat harapkan/*Expected Service* (Tjiptono, 2013). Pendekatan *Importance* dan *Performance Matrix* sebenarnya berasal dari konsep *SERVQUAL*, sebagaimana tingkat kepentingan masyarakat diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh pegawai Kantor Camat Marpoyan Damai agar menghasilkan pelayanan yang berkualitas tinggi. Pada penelitian ini juga melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis yang digunakan adalah *Paired Sample T-Test* untuk mengetahui sejauh mana perbedaan pendapat responden antara ekspektasi dan persepsi pada variabel-variabel penelitian (Kuncoro, 2011). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi

H_1 : Terjadi perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Perhitungan Nilai *Servqual*

Dari hasil perhitungan ini dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Camat Marpoyan Damai Pekanbaru. Perhitungannya adalah :

a. Menggunakan persamaan : E_i , $i = 1$ s/d 21 dan P_i , $i = 1$ s/d 21 (1)

b. Menghitung Nilai \bar{E}_i diperoleh dari ekspektasi responden yang dirata-ratakan dengan rumus :

$$\bar{E}_i = \left[\frac{\sum ER_j}{n} \right] = \left[\frac{3 + 4 + 5 + \dots + 3}{100} \right] = 4,03 \quad (2)$$

c. Menghitung Nilai \bar{P}_i diperoleh dari pendapat persepsi responden yang dirata-ratakan:

$$\overline{P_i} = \left[\frac{\sum PR_j}{n} \right] \left[\frac{3+3+4+\dots+3}{100} \right] = 3,89 \quad (3)$$

d. Menghitung \overline{Eds}_r diperoleh dengan rumus :

$$\overline{Eds}_r = \left[\frac{\sum E_i}{m_r} \right] = \left[\frac{4,03 + 3,88 + 3,92 + 4,01 + 3,93}{5} \right] = 3,95 \quad (4)$$

Rata-rata keseluruhan nilai ekspektasi tiap dimensi (\overline{Eds}) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Rata-rata Ekspektasi

R	Dimensi <i>Servqual</i>	Nilai \overline{Eds}
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,95
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,02
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,00
4	Empati (<i>Empathy</i>)	3,99
5	Kasat Mata (<i>Tangible</i>)	4,01

e. Menghitung \overline{Pds}_r diperoleh dari hasil nilai dengan rumus :

$$\overline{Pds}_r = \left[\frac{\sum P_i}{m_r} \right] = \left[\frac{3,89 + 3,83 + 3,89 + 3,91 + 3,91}{5} \right] = 3,89 \quad (5)$$

Rata-rata keseluruhan nilai persepsi tiap dimensi (\overline{Pds}) dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Rata-rata Persepsi

R	Dimensi <i>Servqual</i>	Nilai \overline{Pds}
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,89
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,94
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,89
4	Empati (<i>Empathy</i>)	3,81
5	Kasat Mata (<i>Tangible</i>)	3,98

f. Menghitung nilai *Servqual* dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} \text{Servqual} &= \text{Persepsi konsumen} - \text{Ekspektasi Konsumen} \\ &= \overline{Pds}_r - \overline{Eds}_r \end{aligned} \quad (6)$$

Contoh perhitungan *servqual* setiap dimensi pada $ds_{r=1}$ adalah :

$$\begin{aligned} \text{Keandalan} &= 3,89 - 3,95 \\ &= -0,07 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Ringkasan Hasil Perhitungan Nilai *Servqual* Untuk Setiap Dimensi

R	Dimensi <i>Servqual</i>	Nilai <i>Servqual</i>
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	-0,07
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	-0,07
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	-0,11
4	Empati (<i>Empathy</i>)	-0,18
5	Kasat Mata (<i>Tangible</i>)	-0,03

3.2. Uji Paired Sample T_Test

Uji *Paired Sample T_Test* dilakukan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan pendapat responden antara ekspektasi dan persepsi pada variabel - variabel penelitian (Hasan, 2010). Hasil rekapitulasi *Sample Paired T-Test* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi *Sample Paired T_Test*

Dimensi <i>Servqual</i>	Persepsi/ Kinerja (P)	Ekspektasi/ Harapan (E)	<i>Servqual</i>	T_Tabel	T_hitung	Ket
<i>Reliability</i>	3,89	3,95	-0,07	2,093	1,129	Tidak signifikan
<i>Responsiveness</i>	3,94	4,02	-0,07	2,093	1,224	Tidak signifikan
<i>Assurance</i>	3,89	4,00	-0,11	2,093	1,720	Tidak signifikan
<i>Empaty</i>	3,81	3,99	-0,18	2,093	2,582	Signifikan
<i>Tangible</i>	3,98	4,01	-0,03	2,093	0,474	Tidak signifikan
Rata-Rata	3,90	3,99	0,09		1,426	

Sumber: Data Olahan Kuesioner (2017)

Dari Tabel 4 dapat dilihat hasil uji *Paired Sample T-Test* yang dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 23 for Windows*, untuk variabel *reliability* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,129 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,093. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak (Amir, 2006), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi masyarakat/responden, begitu juga dengan variabel *Responsiveness*, *Assurance* dan *Tangible*. Sedangkan untuk variabel *Empty* diperoleh nilai t_{hitung} (2,582) $>$ nilai t_{tabel} (2,093), artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi masyarakat/responden.

3.3. Pengolahan Data dengan Menggunakan Pendekatan *Performance Importance Matrix*/Peta Kuadran (Freddy, 2002).

Faktor pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Marpoyan Damai sebagai bahan penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat didasarkan pada 5 dimensi (Zeithaml, dkk dalam Metayunika Vidya : 2013) yaitu:

A. Reliability (Kehandalan)

1. Kemudahan dalam kepengurusan surat pengantar pembuatan KTP dan KK
2. Kemudahan dalam kepengurusan surat keterangan ganti rugi tanah
3. Kemudahan dalam kepengurusan surat keterangan tidak mampu
4. Kemudahan mengikuti prosedur dan mekanisme pelayanan
5. Kehadiran petugas di kantor selama jam kerja (istirahat pukul 12.00 WIB – 13.00 WIB)

B. Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan (DAYA TANGGAP)

1. Komunikasi petugas dengan masyarakat jelas dan informatif
2. Kesiapan petugas untuk memberikan pelayanan
3. Ketepatan waktu petugas untuk memberikan pelayanan
4. Informasi yang diberikan petugas cepat dan mudah dipahami
5. Petugas melayani masyarakat sesuai dengan urutan antrian
6. Petugas cepat tanggap dalam melakukan pekerjaannya

C. Sikap dapat dipercaya dan keramahan petugas melayani masyarakat (JAMINAN)

1. Kebenaran informasi petugas dalam memberikan pelayanan
2. Keramahan petugas untuk memberikan informasi
3. Kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas

D. Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (EMPATI)

1. Sikap peduli petugas menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dan data
2. Kemudahan petugas untuk dihubungi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan
3. Ketersediaan waktu petugas untuk dihubungi oleh masyarakat

E. Penampilan petugas, wujud fisik, dan fasilitas tempat pelayanan (KASAT MATA/TANGIBLE)

1. Kerapian berpakaian petugas
2. Kebersihan kantor pelayanan
3. Kenyamanan ruang tunggu pelayanan
4. Fasilitas parkir yang memadai

3.3.1. Pengukuran Nilai Indeks Tingkat Harapan dan Kinerja

Pengukuran hubungan tingkat kepentingan dan kinerja diawali dengan menghitung nilai indeks untuk item tingkat kepentingan dan kinerja terhadap kualitas pelayanan. Dimana nilai indeks ini merupakan nilai penentu untuk setiap variabel pertanyaan yang berada pada diagram *Importance-Performance Matrix*. Rekapitulasi hasil perhitungan nilai indeks tingkat kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6 berikut ini.

$$\begin{aligned} \text{Contoh perhitungan nilai indeks pada variabel pernyataan pertama} \\ \text{Nilai Indeks} &= \frac{\text{Jumlah Pembobotan}}{5} = \frac{403}{5} = 80,6 \end{aligned} \quad (7)$$

Tabel 5. Rekapitulasi Nilai Indeks Tingkat Harapan/Kepentingan

Variabel Pernyataan	Jumlah Pembobotan	Nilai Indeks	Variabel Pernyataan	Jumlah Pembobotan	Nilai Indeks
1	403	80,6	12	399	79,8
2	388	77,6	13	406	81,2
3	392	78,4	14	396	79,2
4	401	80,2	15	398	79,6
5	393	78,6	16	400	80
6	395	79	17	399	79,8
7	403	80,6	18	401	80,2
8	404	80,8	19	402	80,4
9	402	80,4	20	401	80,2
10	401	80,2	21	400	80
11	404	80,8			

Contoh perhitungan nilai indeks pada variabel pernyataan pertama.

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{\text{Jumlah Pembobotan}}{5} = \frac{389}{5} = 77,8 \quad (8)$$

Tabel 6. Rekapitulasi Nilai Indeks Tingkat Kinerja

Variabel Pernyataan	Jumlah Pembobotan	Nilai Indeks	Variabel Pernyataan	Jumlah Pembobotan	Nilai Indeks
1	389	77,8	12	389	77,8
2	383	76,6	13	391	78,2
3	389	77,8	14	388	77,6
4	391	78,2	15	383	76,6
5	391	78,2	16	380	76
6	392	78,4	17	381	76,2
7	395	79	18	397	79,4
8	394	78,8	19	400	80
9	396	79,2	20	395	79
10	393	78,6	21	400	80
11	395	79			

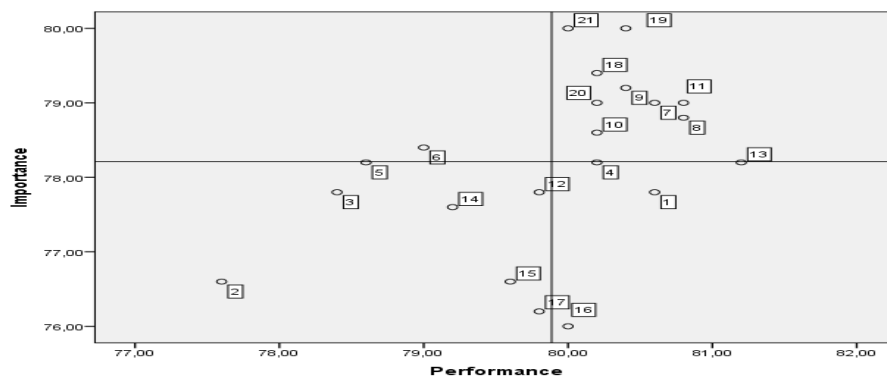
Setelah diperoleh nilai indeks untuk tingkat harapan (kepentingan) dan tingkat kinerja, selanjutnya akan diketahui nilai rata-rata dari kedua indeks tersebut, dimana nilai rata-rata tersebut merupakan pembatas yang membagi diagram *Importance-Performance Matrix* menjadi empat bagian. Adapun rekapitulasi nilai rata-rata indeks *Importance* dan *Performance* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Indeks *Importance* dan *Performance*

Variabel	Indeks <i>Performance</i>	Indeks <i>Importance</i>	Variabel	Indeks <i>Performance</i>	Indeks <i>Importance</i>
1	77,8	80,6	12	77,8	79,8
2	76,6	77,6	13	78,2	81,2
3	77,8	78,4	14	77,6	79,2
4	78,2	80,2	15	76,6	79,6
5	78,2	78,6	16	76	80
6	78,4	79	17	76,2	79,8
7	79	80,6	18	79,4	80,2
8	78,8	80,8	19	80	80,4
9	79,2	80,4	20	79	80,2
10	78,6	80,2	21	80	80
11	79	80,8			
Rata-Rata				78,21	79,89

Dengan diperolehnya nilai indeks untuk tingkat kepentingan dan kinerja serta nilai rata-rata kedua indeks tersebut, maka selanjutnya akan dapat diketahui posisi setiap variabel-variabel pernyataan, dimana pernyataan tersebut merupakan variabel yang mewakili kualitas pelayanan di Kantor Camat Marpoyan Damai Pekanbaru. Dengan mengetahui posisi setiap variabel pernyataan, maka akan mempermudah untuk mengambil keputusan terhadap hal-hal apa saja yang harus diperbaiki, dipertahankan, ditingkatkan dan lain sebagainya yang berkenaan dengan pelayanan Kantor Camat Marpoyan Damai Pekanbaru.

Adapun posisi variabel-variabel pernyataan dapat digambarkan pada Diagram *Importance-Performance Matrix* (Freddy, 2002) yang dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram *Importance-Performance Matrix*
Sumber: Pengolahan Data 2017

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan masyarakat di Kecamatan Marpoyan Damai puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor Camat Marpoyan Damai Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat pada peta kuadran dimana dari 21 pernyataan hanya dua faktor yang masuk ke dalam kuadran A yaitu pernyataan 5 dan 6 yang mana kinerjanya belum memuaskan masyarakat. Selain itu, dilihat dari hasil uji hipotesis tidak terdapat perbedaan antara harapan masyarakat dengan kinerja petugas, hal ini berarti secara keseluruhan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai Kantor Camat Marpoyan Damai Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Mohammad Faisal. 2006. *Mengolah dan Membuat Interpretasi Hasil Olahan SPSS Untuk Penelitian Ilmiah*. Jakarta. Edsa Mahkota.
- Diniaty, Dewi. 2016. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Camat Bukitraya Pekanbaru Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. *Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri UGM*. ISBN: 978-602-73431-0-8.
- Handriati, A. A., Sunario, dan Helia, V. N. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode *Servperf-IPA-CSI*. *Jurnal Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia*. Yogyakarta. Vol.21 No.4 Halaman 178-190.
- Hasan, M. I. 2010. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta. Penerbit: PT. Bumi Aksara.
- Kuncoro, Mudrajat. 2011. *Metode Kuantitatif; Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Keempat. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Metayunika Vidya. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Osborne, David and Peter Plastrik. 1997. *Banishing Bureaucracy, The Five Strategies For Reinventing Government*, terjemahan: Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha, Alih Bahasa: Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: Penerbit PPM.
- Purnamawati, Erlina. 2011. "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode *Servqual* dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Jurnal. Teknik Industri FTI-UPN Veteran Jatim*.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono Fandy, Ph.D & Gregorius Chandra 2013. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta. Penerbit Andi.