

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya

**Bambang Wasito
Sri Lestari**

**Politeknik Penerbangan Surabaya
Jl. Jemur Andayani I/73 Surabaya**

Abstract

In this research of writer use method either through qualitative and also quantitatively with examination of reliabilitas and validity, test doubled regresi, correlation coefficient test, parsial correlation coefficient test, test F test and t. As for result of this research is : For the examination of by parsial known by variable (tangibles) (X1), assess t calculate which obtained is equal to 9,547 and its value is 0,000, (reliability) (X2), assess t calculate which obtained is equal to 10,245 and its value is 0,000, (responsiveness) (X3), assess t calculate which obtained is equal to 8,576 and its value is 0,001, (assurance) (X4), assess t calculate which obtained is equal to 7,568 and its value is 0,002, (empathy) (X5), assess t calculate which obtained is equal to 6,125 and its value is 0,000, this smaller value than = 0,05, so that can be said that that free variable (tangibles) (X1), (reliability) (X2), (responsiveness) (X3), (assurance) (X4), (empathy) (X5) by parsial have an effect on to storey; level satisfaction of cadets (Y) at Aviation Polytechnic of Surabaya. Result of calculation Test conducted F constructively SPSS program obtained [by] f value [count/calculate] equal to 980,365. obtained Signifikansi value [is] equal to 0,000, this smaller signifikansi value than value that is 0,05. Thereby can be interpreted that free variable which (tangibles) (X1), (reliability) (X2), (responsiveness) (X3), (assurance) (X4), (empathy) (X5), together have an effect on to storey; level satisfaction of cadets (Y) at Aviation Polytechnic of Surabaya. Because X2 variable that is (reliability) have highest parsial correlation value that is equal to 0,988 compared to other free variable hence X2 variable that is (reliability) represent dominant free variable influence variable tied that is storey; level satisfaction of cadets (Y) at Aviation Polytechnic of Surabaya.

Keywords: level of satisfaction, quality of services, cadets, aviation, education.

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang melanda dunia pada akhir abad XX ini merupakan fenomena yang harus diperhatikan sebagai akibat kemajuan teknologi yang menyebabkan terjadinya perubahan – perubahan pada hampir semua aspek kehidupan manusia. Ditandai dengan perubahan tatanan masyarakat dunia, dimana batas negara seolah – olah makin kabur akibat dari perkembangan transportasi, telekomunikasi dan tourisme, yang dipercepat dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Arus informasi telah membuat dunia seolah – olah semakin sempit, jarak antar negara tidak menjadi masalah lagi, peristiwa yang terjadi disuatu tempat pada saat yang bersamaan langsung dapat dilihat dari belahan bumi lainnya. Perkembangan teknologi juga tekah merubah kebutuhan sumber daya manusia diseluruh dunia, terutama tuntutan kualitas sumber daya manusia.

Perguruan tinggi dapat dikelompokkan sebagai usaha jasa. Perguruan tinggi seharusnya menerapkan pengelolaan mutu lokal, yaitu sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada filosofi bahwa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya adalah yang utama dalam setiap usaha, termasuk pendidikan tinggi dan pendidikan umumnya dipandang sebagai jasa, yang pada hakekatnya adalah jasa pelayanan oleh pengelola pendidikan beserta seluruh Dosen dan karyawan kepada para taruna sesuai dengan tujuan pendidikan.

Upaya untuk menuju peningkatan kualitas jasa layanan di hadapkan pada keterbatasan dana, kualitas SDM, ketatnya pengaturan manajemen perguruan tinggi dan aturan-aturan dari pemerintah. Sebagai lembaga yang menawarkan jasa layanan pendidikan terhadap masyarakat ada beberapa faktor yang mempengaruhi secara langsung keberhasilan dalam mencapai tujuan dan misi pendidikan yang diembannya.

Dalam konteks pengukuran dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry (1998) yang disebutkan untuk mengukur kualitas jasa dipergunakan Servqual dan mereka menyatakan pula bahwa ada lima dimensi kualitas jasa yang Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Parasuraman dan kawan-kawan dalam Fandy Tjiptono (2002:70) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi pokok/faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu :

bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan kelima dimensi kualitas yang terdiri dari keandalan bukti fisik (*tangibles*, *reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*). Hal ini dikarenakan kelima dimensi kualitas tersebut telah mampu memberikan gambaran dalam menilai kualitas jasa. Oleh sebab itu penulis mengambil judul dalam penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Perumusan Masalah

Berangkat dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan jasa yang terdiri bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan taruna di Politeknik Surabaya?
2. Apakah kualitas pelayanan jasa yang terdiri bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya?
3. Manakah dari kualitas pelayanan jasa yang terdiri bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh variabel kualitas pelayanan jasa yang terdiri bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) secara parsial terhadap tingkat kepuasan taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) secara simultan terhadap tingkat kepuasan taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan manakah dari kualitas pelayanan jasa yang terdiri bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Tinjauan Pustaka.

Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah : teori pemasaran, Pengertian Jasa, Manajemen Kualitas Pelayanan Jasa, Dimensi Kualitas Jasa, Model Kualitas Jasa, Pengertian Kepuasan Pelanggan, Manfaat Program Kepuasan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini tergolong dalam jenis penjelasan (*Eksplanatory Research*) yaitu menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 1987).

Penelitian ini mencoba menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan jasa yang terdiri bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) terhadap tingkat kepuasan taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 73 taruna dengan menggunakan metode *simple random sampling*.

Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Secara operasional, variabel-variabel yang diteliti dapat didefinisikan sebagai berikut :

Variabel Dependen (Y)

Yaitu variabel yang terpengaruh yang akan diteliti dalam penelitian adalah kepuasan taruna berdasarkan persepsinya. dengan beberapa indicator.

Variabel Independen (X)

Yaitu variabel kualitas jasa, merupakan penilaian taruna terhadap berbagai atribut jasa yang ditinjau dari dimensi-dimensi kualitas jasa, dengan beberapa indicator yaitu:

Tangibles / bukti fisik (X₁), Reliability / keandalan (X₂), Responsiveness / daya tanggap (X₃) Assurance / jaminan (X₄), Empathy / perhatian (X₅),

Tehnik Pengumpulan Data,

Data untuk penelitian ini diperoleh dengan cara :*Kuesioner, Wawancara, Observasi, Kepusakaan.*

Skala Pengukuran

Kuesioner disusun berdasarkan item-item dan metode yang digunakan adalah skala *Likert Sumated Rating* atau *skala Skala Likert*.

Analisa Data

Menggunakan regresi linier berganda, sedangkan teknik analisis yang penulis lakukan yaitu dengan menggunakan statistik inferensial antara lain uji validitas, uji reliabilitas , analisis regresi berganda dan uji t maupun uji F.

Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Dengan menggunakan instrumen validitasnya, otomatis hasil penelitian menjadi valid. Dalam pengujian ini digunakan asumsi bahwa nilai korelasi dengan metode *Pearson product moment* tinggi maka dikatakan valid. Selain itu jika signifikan yang ditunjukkan kurang dari nilai $\alpha = 0,05$ juga dikatakan valid

Uji Reliabilitas

Pada pengujian ini Pada hasil uji reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha diketahui bahwa variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,6$ (Nunnally, 1969).

Analisa Regresi Linier Berganda

Persamaan Regresi Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Koefisien korelasi (R) dan Koefisien determinasi (R²)

Koefisien korelasi mengukur tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi simultan (*R_{squared}*) Koefisien determinasi (R²).

Koefisien korelasi parsial

Pada pengujian ini menunjukkan pengaruh yang paling dominan variabel bebas yang terdiri dari terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Uji Partial / sendiri-sendiri (uji t)

Dalam pengujian secara parsial / sendiri-sendiri ini menggunakan uji t pada $\alpha = 0,05$ atau $p < 0,05$ sebagai taraf signifikansi untuk melihat pengaruh secara parsial / sendiri-sendiri variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan Taruna di Politekniki Penerbangan Surabaya.

Uji F (Uji secara simultan)

Dalam pengujian secara simultan / bersama ini menggunakan uji F pada $\alpha = 0,05$ atau $p < 0,05$ sebagai taraf signifikansi untuk melihat pengaruh secara simultan / bersama variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil Penelitian

Pengujian Validitas Data

Hasil uji validitas disajikan pada tabel di bawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas dan signifikansi

Variabel	Nilai korelasi (r)	Sig	Keterangan
X ₁₁	0,930	0,000	Valid
X ₁₂	0,856	0,000	Valid
X ₁₃	0,887	0,000	Valid
X ₁₄	0,846	0,000	Valid
X ₁₅	0,938	0,000	Valid
X ₂₆	0,882	0,000	Valid
X ₂₇	0,979	0,000	Valid
X ₂₈	0,942	0,000	Valid
X ₂₉	0,819	0,000	Valid
X _{2.10}	0,913	0,000	Valid
X _{3.11}	0,927	0,000	Valid
X _{3.12}	0,937	0,000	Valid
X _{3.13}	0,931	0,000	Valid
X _{3.14}	0,985	0,000	Valid
X _{4.15}	0,873	0,000	Valid
X _{4.16}	0,917	0,000	Valid
X _{4.17}	0,927	0,000	Valid
X _{4.18}	0,832	0,000	Valid
X _{5.19}	0,870	0,000	Valid
X _{5.20}	0,915	0,000	Valid
X ₅₂₁	0,942	0,000	Valid
X ₅₂₂	0,935	0,000	Valid
Y ₁	0,887	0,000	Valid
Y ₂	0,915	0,000	Valid
Y ₃	0,942	0,000	Valid
Y ₄	0,882	0,000	Valid
Y ₅	0,910	0,000	Valid
Y ₆	0,880	0,000	Valid
Y ₇	0,865	0,000	Valid

Y_8	0,931	0,000	Valid
-------	-------	-------	-------

Sumber : Hasil Olahan SPSS nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Uji reliabilitas data

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas nilai cronbach alpha

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.989	30

Sumber : Hasil Olahan SPSS, nilai tersebut > 0,6 berarti bahwa dapat dikatakan semua variabel reliabel

Persamaan regresi linier berganda

Persamaan regresi mengukur pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Tabel 4.3
Koefisien Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.552	.083		8.628	.001			
	X1	1.029	.124	.745	9.547	.000	.987	.974	.949
	X2	1.110	.112	.872	10.245	.000	.994	.988	.976
	X3	.987	.124	.712	8.576	.001	.976	.923	.907
	X4	.746	.243	.684	7.568	.002	.943	.889	.791
	X5	.876	.204	.621	6.125	.002	.936	.876	.767

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Pada hasil pengolahan SPSS yang terdapat dalam lampiran, maka dapat dibuat persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,552 + 1,029X_1 + 1,110X_2 + 0,987X_3 + 0,746X_4 + 0,876X_5$$

Koefisien korelasi simultan (R) dan determinasi simultan (R²)

Tabel 4.4
Koefisien korelasi dan determinasi simultan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.987 ^a	.974	.973	.14805	.974	980.365	4	105	.000

a. Predictors: (Constant), x5, x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,987 atau mendekati 1. Artinya terdapat hubungan yang kuat searah antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu tingkat kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya. Prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi simultan (R_{squared}) adalah sebesar 0,974 atau 97,4 %. Hal ini berarti bahwa naik turunnya variabel terikat yaitu tingkat kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu variabel X. Sedangkan sisanya sebesar 2,6 dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Koefisien korelasi parsial

Koefisien korelasi parsial menunjukkan pengaruh mana yang **paling dominan**. Menunjuk pada tabel 4.3 terbaca bahwa variabel X_2 yaitu variabel keandalan (*reliability*) memiliki nilai korelasi parsial tertinggi yaitu sebesar 0,988 dibandingkan dengan variabel bebas yang lain maka variabel X_2 yaitu variabel keandalan (*reliability*) merupakan variabel bebas yang **dominan mempengaruhi** variabel terikat yaitu tingkat kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya

Uji t (uji parsial)

Tabel 4.5
Nilai t Hitung dan Signifikansi

		Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	
1	(Constant)	.552	.083		8.628	.001				
	X1	1.029	.124	.745	9.547	.000	.987	.974	.949	
	X2	1.110	.112	.872	10.245	.000	.994	.988	.976	
	X3	.987	.124	.712	8.576	.001	.976	.923	.907	
	X4	.746	.243	.684	7.568	.002	.943	.889	.791	
	X5	.876	.204	.621	6.125	.002	.936	.876	.767	

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil perhitungan dengan uji t diatas maka dapat di interpretasikan sebagai berikut :

1. Untuk variabel (*tangibles*) (X_1), nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar 9,547 dan nilai signifikansinya adalah 0,000, nilai ini lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel (*tangibles*) (X_1) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Untuk variabel kehandalan (*reliability*) (X_2), nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar 10,245 dan nilai signifikansinya adalah 0,000, nilai ini lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) (X_2) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Untuk variabel tanggapan (*responsiveness*) (X_3), nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar 8,576 dan nilai signifikansinya adalah 0,001, nilai ini lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tanggapan (*responsiveness*) (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Untuk variabel jaminan (*assurance*) (X_4), nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar 7,568 dan nilai signifikansinya adalah 0,002, nilai ini lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel jaminan (*assurance*) (X_4) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

- Untuk variabel perhatian (*empathy*) (X_5), nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar 6,125 dan nilai signifikansinya adalah 0,000, nilai ini lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel perhatian (*empathy*) (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Uji F (uji bersama)

Tabel 4.6
Nilai F Hitung dan Signifikansi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85.950	5	21.487	980.365	.000 ^a
	Residual	2.301	67	.022		
	Total	88.251	72			

a. Predictors: (Constant), x_5 , x_3 , x_2 , x_1

b. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Kesimpulan

Dari hasil pengujian diatas, maka akan diuraikan pembahasan sebagai berikut :

- Pada hasil uji validitas diketahui bahwa semua item pertanyaan valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas diketahui bahwa semua item pertanyaan reliabel.
- Dari hasil hasil regresi berganda diperoleh nilai koefisien yang positif semua. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel X akan diikuti dengan kenaikan variabel Y.
- Pada korelasi nilai koefisien korelasi (R) ternyata bahwa korelasinya positif. Hal ini berarti bahwa ada hubungan yang kuat searah, dimana perubahan kenaikan yang terjadi pada variabel bebas yaitu variabel fisik (*tangibles*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), tanggapan (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), perhatian (*empathy*) (X_5), akan diikuti dengan kenaikan variabel tingkat kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Variabel X_2 yaitu variabel keandalan (*reliability*) memiliki nilai korelasi parsial tertinggi yaitu sebesar 0,988 dibandingkan dengan variabel bebas yang lain maka variabel X_2 yaitu variabel keandalan (*reliability*) merupakan variabel bebas yang **dominan mempengaruhi** variabel terikat yaitu tingkat kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Pada pengujian dengan uji t maupun dengan uji F diketahui bahwa variabel bebas yaitu fisik (*tangibles*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), tanggapan (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), perhatian (*empathy*) (X_5), baik secara parsial maupun secara bersama berpengaruh nyata terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan taruna (Y) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Saran

Adapun saran yang penulis rekomendasikan adalah :

- Dalam menghadapi berbagai tantangan persaingan antar Perguruan Tinggi diperlukan adanya penyesuaian dalam menjalankan strategi manajemennya yang selalu berorientasi pada kualitas jasa layanan dan ditunjang sarana serta prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana pendidikan perlu adanya pengembangan yang sesuai untuk mendukung program pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa di Politeknik Penerbangan Surabaya dapat berpedoman pada dimensi kualitas jasa yang dapat digunakan sebagai kerangka rencana strategis dan analisis.
- Perlu adanya penelitian lanjutan dengan topik yang sama tetapi pada obyek dan waktu yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2000, *Manajemen Penelitian*, Edisi Baru, PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Assael, Henry, 1984, *Consumer Behavior and Marketing Action, Fourth Edition*, PWS Kent Publishing Company, Boston.
- Djawanto, PS. dan pangestu Subagyo, 1993. *Statistik Induktif. Edisi Keempat, BPFE. Yogyakarta.*
- Dutka, A. 1994. *Ama Book for Customer Satisfaction*. Licolnwood, Illionis, NTC Business Book.
- Engel, et, al, 1997, *Consumer Behavior*, 6 th ed, The Dryden Press, Chicago.
- Gasperz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Cetakan kedua, PT Gramedia Pustaka Utama , Jakarta
- Gibson L. James, Ivanicevich, M John, Donelly, H James. 1996, *Organisasi : perilaku Struktur, proses*, edisi kedelapan, Binarupa aksara, Jakarta.
- HesselNogi,S tangkilisan, 2005 *Manajemen Publik*, Penerbit Gransindo. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management : Analysis, Panning, Implemantation, and Control*, Ninth Edition, Prentice Hall, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Kotler, Phillip. 1997. *Marketing management, analysis, Planing Implementation, and Control*. third edition. Englewood Cliffs. N. J. : Prentice Hall International. Inc
- Moenir, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Nasir, M, 1998, *Metode Penelitian*, cetakan ketiga, Ghalia, Jakarta.
- Parasuraman, and Leonard L Berry, 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49, Pp 41 – 50.
- Parasuraman, Leonard L Berry, Philip Kotler, 1994, *Reassessment of Expectations as a Comparison Standart In Measuring Service Quality : Implications for Further Research*, Journal of Marketing, January, Vol 58, PP III – 142
- Simorangkir, 1997, *Masalah Pokok Pemasaran*, Cetakan Pertama, Penerbitan Yogyakarta, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survai*, Edisi Revisi. Penerbit LP3ES. Jakarta.
- Sumarni, Murti .1997., *Marketing Perbankan*. Edisi Revisi. Penerbit Liberty Yogyakarta.
- Suprpto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Stanton, William J., 1994, *Fundamental of Marketing*, Edisi Ketujuh, Jilid 2. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Swasta, Basu dan Irawan, 1991, *Manajemen Pemasaran Modern*, Bagian Penerbitan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Swasta, Basu, 1994, *Azas-azas Marketing*, Edisi ketiga, Penerbit liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein, 1999, *Metode Penelitian Aplikasi dan Pemasaran*, Gramedia Utama, Jakarta.
- Winardi, 1995, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.