

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH
(Studi Kasus Pada PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung)**



Oleh :

TIEN INDRANINGSIH SULISTYA

NIM :142017

**SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
JOMBANG
2019**

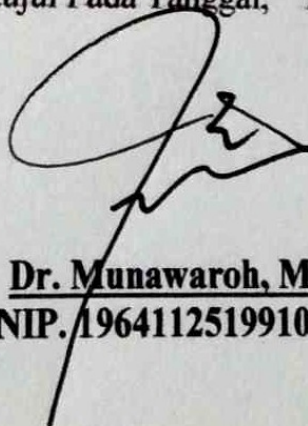
ARTIKEL

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung)

Oleh :

TIEN INDRANINGSIH SULISTYA
NIM :142017

Disetujui Pada Tanggal, Maret 2019

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop at the top and a series of connected, somewhat jagged lines below it, ending in a small hook.

Dr. Munawaroh, M. Kes
NIP. 196411251991032001

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH**
(Studi Kasus Pada PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung)

Tien Indraningsih Sulistya

¹Tien Indraningsih Sulistya, ²Munawaroh
e-mail: tienindraningsih@gmail.com;munawarohw@yahoo.co.id
^{1, 2} Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang

ABSTRAK

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan ada tidaknya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, populasi adalah nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung dan sampel penelitian sebanyak 47 nasabah menabung, pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi dengan teknik analisa data menggunakan Analisis Regresi Linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung, artinya semakin baik pelayanan prima yang diberikan maka semakin baik atau tinggi kepuasan nasabah.

Kata kunci : Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The aim to be achieved in this research is to explain whether there is an influence of excellent service on customer satisfaction PD BPR Bank Jombang, Mojoagung Branch. This study uses quantitative research, the population is customers of PD BPR Bank Jombang Mojoagung Branch and research samples as many as 47 customers save, data collection using questionnaires and documentation with data analysis techniques using simple Linear Regression Analysis. The results showed that there was an influence of excellent service on customer satisfaction PD BPR Bank Jombang, Mojoagung Branch, meaning that the better the excellent service provided, the better or high customer satisfaction.

Keywords: Excellent Service and Customer Satisfaction

1. Pendahuluan

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. (Khasmir, 2014:14). Pengertian bank menurut Pedoman Standar Akuntansi Keuangan No.31 tentang Akuntansi Perbankan menjelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank pada hakikatnya adalah lembaga intermediasi antara penabung dan investor. Tabungan hanya berguna apabila diinvestasikan, sedangkan para penabung tidak mampu untuk melakukannya sendiri dengan trampil dan sukses. Nasabah mau menyimpan dananya di bank karena percaya bahwa dapat memilih alternatif investasi yang menarik.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor pendukung utama dalam pengembangan industri perbankan. Oleh karena itu di setiap perusahaan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya agar dapat mempertahankan simpanan sebagian dananya di perusahaan.

Kualitas layanan merupakan salah satu unsur indikator bagi konsumen untuk menilai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan keuangan. Nasabah tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat tercermin oleh perusahaan yang menerpakan kinerjanya dari sebuah aspek seperti *reability*, *emphaty*, *tangibles*, *assurance*, *serta responsivences*. Kelima aspek kualitas ini bila diterapkan secara bersama-sama akan mendapatkan kualitas yang prima dan memuaskan, dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono, 2012:20).

Perusahaan yang gagal memuaskan konsumennya melalui pelayanan akan menghadapi masalah yang cukup kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah pelanggan jika merasa tidak puas akan menyapaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan

pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan wajib mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Penilaian akan kualitas pelayanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Perasuraman dan Zeithaml dalam Kotler (2012: 122) yang dikenal dengan *service quality*, yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian juga dengan bisnis perbankan, kepercayaan dan kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, tepatnya pada PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan nasabah.

PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung merupakan salah satu perusahaan yang didalamnya dijalankan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah oleh pimpinan, Administrasi, marketing, dan bagian *cleaning service*, PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung sebagai tempat, tentu harus mendukung kelengkapan dan kenyamanan pelayanan. Agar nasabah merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung, adapun salah satu bentuk untuk membuat nasabah lebih nyaman ialah memberikan arahan petunjuk jalan yang jelas, informasi bagi nasabah, dan lain sebagainya, dengan memberikan ruang tunggu yang nyaman dan waktu tunggu karena akan mempengaruhi kondisi kelelahan dan kejenuhan bagi nasabah dalam menerima pelayanan, dan mendengarkan keluh kesah nasabah dan tak lupa pula memberikan senyum, salam, sapa kepada nasabah agar merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung. Ini merupakan salah satu bentuk promosi pelayanan yang diberikan PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung. perilaku melayani yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan. Kepuasan dan kenyamanan akan memberikan kenangan yang nantinya akan menyebabkan yang bersangkutan menjadi langganan. Dan

diharapkan tidak yang hanya bersangkutan akan tetapi keluarga, teman atau kerabat dekat dapat ikut tertarik.

Pelayanan yang tepat, kompeten, ramah dan menanggapi setiap keluhan dengan bijaksana. Bank juga dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, karena sebuah kualitas pelayanan nasabah dapat berpengaruh pada citra bank tersebut. Namun yang paling dibutuhkan oleh seorang nasabah adalah pelayanan dari pihak bank terhadap nasabah. Karena kualitas pelayanan identik dengan harapan pelanggan dan layanan yang dirasakan pelanggan, makin tinggi kualitas suatu layanan makin dekat tercapainya harapan konsumen dengan kenyataan yang dirasakan atau dialaminya. PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung termasuk salah satu Bank yang memberikan pelayanan dan kepuasan pelanggan hingga menjadi pilihan utama masyarakat dalam pelayanan perbankan, terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pada nasabah. Kualitas pelayanan ini dapat memberikan manfaat bagi loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga masyarakat tertarik jika pelayanan yang diberikan oleh PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung tersebut sangat baik.

Rumusan masalah yaitu adakah pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung?

2. Kajian Pustaka

Customer service atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010; 179). Seorang petugas Bank pastinya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) kepada nasabanya. *Service Excellent* adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan (Rahmayanty, 2013: 17)

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (Suwithi, 2009; 4)

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8)

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2008 : 195). Sedangkan Kotler (2012 : 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing

3. METODE PENELITIAN

a. Pendekatan

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain

Penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

b. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung selama tahun 2017 sebanyak 471 nasabah. Sampel penelitian ini sebagian nasabah PD Bank Jombang Cabang Mojoagung yang berjumlah 47 nasabah atau 10% dari 471. Teknik yang digunakan dalam

pengambilan sampel adalah dengan cara *Simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2012)

c. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara angket yaitu Peneliti memberikan angket kepada responden yang berisis pernyataan-pernyataan tentang gaya kepemimpinan otoriter dan kinerja karyawan. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan. Peneliti memperoleh data berupa jumlah nasabah, profil perusahaan. dan Observasi yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang diselidiki

d. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Pada pengolahan data disesuaikan dengan pendekatan penelitian yaitu menggunakan analisis regresi.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.623	2.331		1.554	.127
	Pelayanan Prima (X)	.416	.037	.861	11.370	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel tergantung pada regresi ini adalah kepuasan nasabah sedangkan variabel bebasnya adalah pelayanan prima. Model regresi berdasarkan tabel di atas adalah $Y = 3,623 + 0,416X$

Persamaan regresi yang didapat, dijelaskan secara terinci pada interpretasi hasil penelitian seperti di bawah ini :

- a. Konstanta (α) sebesar 3,623, berarti dengan menganggap pelayanan prima adalah nol maka kepuasan nasabah sebesar 3,623 yang dijelaskan bahwa kepuasan nasabah minimal setara dengan 3,623 (skala 1-100).
- b. Koefisien regresi (β), untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan kepuasan nasabah dapat dilihat besarnya koefisien regresi yaitu sebesar 0,416, artinya setiap kenaikan 1 (satu) satuan pelayanan prima akan diikuti oleh kepuasan nasabah sebesar 0,416 dibutuhkan peningkatan pelayanan prima sebesar 1 satuan.

b. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, dilakukan dengan uji t yaitu pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, karena nilai signifikansi = $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga Hipotesis diterima, yang dinyatakan bahwa ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung

c. Koefisien Diterminasi (R^2)

Tabel 2 Hasil Koefisien Diterminasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.742	.736	2.553

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Prima (X)

Nilai R^2 sebesar 0,742 artinya kepuasan nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung dalam penelitian ini dipengaruhi oleh pelayanan prima sebesar 74,2%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu $100\% - 74,2\% = 25,8\%$, antara lain variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya kualitas produk dan suku bunga.

d. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan prima dapat meningkatkan kepuasan nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung. Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis dengan uji t. Semakin tinggi pelayanan prima yang diberikan pihak Bank maka semakin meningkat kepuasan nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung.

Pelayanan Prima adalah permulaan dari kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan yang baik pada konsumen dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki layanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Memuaskan kebutuhan konsumen berarti harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada konsumen ((Maddy, 2009; 8).

Pelayanan prima (*Service Excellence*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep, yaitu : “kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan”. Keempat komponen pokok tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak unggul (*exelent*) bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *Excellence*, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan menarik baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan menguasai pekerjaannya, baik tugas yang berkaitan pada bagiannya maupun tugas lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional . (Rahmayanty, 2013; 18)

Hal ini dapat dibuktikan bahwa kualitas adalah ciri serta sifat dari suatu produk/pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan / yang tersirat. Definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, kita dapat mengatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas bila produk / layanan penjual memenuhi / melebihi harapan konsumen. (Rahmayanty, 2013; 18)

Kotler (2012: 49) mengatakan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas produk dan pelayanan, kepuasan konsumen dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dan pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan konsumen. Kadangkala konsumen mengalami pelayanan buruk, jika konsumen mendapatkan perlakuan pelayanan dibawah standar yang diharapkan, maka konsumen akan marah, frustasi dan kecewa. Sehingga pengalaman konsumen yang negatif tersebut menimbulkan rasa ketidakpuasan. Jika orang yang melayani kita hangat, bersahabat dan penuh perhatian, ia menghormati kita, menyelesaikan keluhan kita. Dengan begitu, konsumen akan berlalu dengan perasaan yang positif, maka konsumen akan puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan. Karena pada dasarnya manusia ingin disenangi, dihargai dan diperhatikan.

Hasil penelitian kami yang berjudul pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah didukung oleh penelitian Handini Khairunnisa (2004) yang membuktikan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Pandeglang. Hasil penelitian kami juga didukung penelitian yang dilakukan Silvester Kukuh (2015) yang menunjukkan bahwa pelayanan prima secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen.

PENUTUP

a. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung, artinya semakin baik pelayanan prima yang diberikan maka semakin baik atau tinggi kepuasan nasabah

b. Saran

1. Pelayanan prima PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena pelayanan prima PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung termasuk cukup baik, hal ini sesuai dengan salah satu misi dari PD BPR Bank Jombang yaitu meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada UKM, IKM, petani, koperasi dan masyarakat lainnya
2. Perlunya peningkatan kepuasan nasabah karena hal ini sesuai dengan motto dari PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung yaitu Kepuasan anda kebanggaan kami. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka PD BPR Bank Jombang Cabang Mojoagung harus memperhatikan pelayanan prima dan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah
3. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini..

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hasanah, Fadilah. 2016. *Pengaruh layanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta*
- Khaerunnisa, Handini. 2014. *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Cabang Pandeglang*
- Kasmir. 2014. *Dasar-dasar Perbankan*. Edisi Revisi 2008. Jakarta : PT Raja. Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Pedoman Standar Akuntansi Keuangan No.31 tentang Akuntansi Perbankan

- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung ; Alfabeta
- Suwithi, Ni Wayan. 2009. *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandi, 2008, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta ; Andi Offset