

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PENERIMA BLT DI MASA PANDEMI COVID 19
(STUDI KASUS DESA JOLOTUNDO KECAMATAN JETIS MOJOKERTO)**

Oleh:

Riris Olivia Sandi
NIM. 142160

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima BLT di Desa Jolotundo Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dimana untuk menemukan konsep atau tesa baru, peneliti terlebih dahulu mengembangkan proposisi dan hipotesis. Dalam hal ini kami mengambil jumlah populasi 150 dengan memakai rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan di atas yakni jumlah populasi 150, kemudian dihitung dengan rumus di atas maka yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 110 orang atau responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat penerima BLT Covid 19 di Desa Jolotundo Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the significant effect on the satisfaction of BLT recipients in Jolotundo Village, Jetis District, Mojokerto Regency. This research is a type of quantitative research where to find a new concept or thesis, the researcher first develops propositions and hypotheses. In this case we take a population of 150 using the Slovin formula. Based on the calculation above, the population is 150, then calculated by the above formula, 110 people or respondents are taken as samples. The data analysis technique used simple linear regression analysis. The results of this study state that there is an influence of the quality of public services on the satisfaction of the community receiving BLT Covid 19 in Jolotundo Village, Jetis District, Mojokerto Regency.

Keywords: *Service quality, community satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini dikarenakan masih banyaknya pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan public yang terjadi selama ini masih berbelit-belit dan melelahkan. Rendahnya kualitas pelayanan publik baik itu pelayanan barang, jasa, maupun administrasi merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit. Sehingga kemungkinan timbulnya ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, nepotisme, dan kurangnya pengawasan dari pemerintah. Pelayanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk meraih tingkat tertinggi dalam sebuah kepuasan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Pengertian lain, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Kepala desa Jolotundo mempunyai peran dan kedudukan yang sangat penting dalam pemerintahan desa. Karena ia merupakan pemimpin terhadap jalannya tata urusan pemerintahan yang ada di desa. Seperti kita ketahui dalam pendistribusian bantuan sosial sosial ini tidak terlepas dari masalah – masalah, yaitu dimana pendistribusiannya tidak sepenuhnya tepat sasaran. Dalam arti, masih ada warga/masyarakat yang seharusnya menerima Bansos namun tidak menerima. Sebaliknya yang seharusnya tidak menerima seperti: masih bekerja di sektor formal, sudah pindah tempat tinggal, meninggal dunia, dan lain sebagainya menerima Bansos. Di desa Jolotundo Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto distribusi bantuan sosial dari pemerintah telah dilakukan dan dijalankan. Hal tersebut tidak terlepas dari peran kepala desanya sebagai pimpinan tertinggi yang mengatur wilayah tersebut. Dalam penelitian ini penulis berkeinginan meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima BLT Covid 19 di Desa Jolotundo, alasan pengambilan sampel di Desa Jolotundo adalah karena di daerah Desa Jolotundo masih terdapat pelayanan untuk masyarakat yang kurang baik, antara bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa Jolotundo.

Organisasi pelayanan publik pada umumnya memiliki struktur yang tidak ramping dengan kualitas SDM yang rendah. Manajemen day to day yang dijalankan secara tidak profesional tidak terlihat pada keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan mereka, seperti terlihat pada kasus-kasus yang sudah bukan merupakan rahasia umum seperti jadwal pembagian yang tidak tepat waktu. Oleh karena itu pelayanan publik seharusnya dimainkan oleh tenaga profesional dengan struktur yang lebih ramping menurut standar etika profesi yang benar, melayani dengan memiliki integritas, berperilaku adil, dan jujur serta manusiawi menjalankan tugas dengan melayani publik dengan ramah, efisien, cepat dengan tanpa prasangka atau salah urus. Namun demikian masalah yang perlu dipikirkan bahwa pelayanan publik yang kini berlangsung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atau dengan kata lain memiliki kesan yang buruk dan berakibat pada rusaknya tatanan kehidupan secara menyeluruh. Tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima BLT di Desa Jolotundo Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dimana untuk menemukan konsep atau tesa baru, peneliti terlebih dahulu mengembangkan proposisi dan hipotesis untuk pada langkah berikutnya kemudian di uji dengan data secara kuantitatif hingga akhirnya sampai pada temuan akhir berupa sebuah hipotesa baru atau hipotesis yang teruji (Ferdinand, 2014).

Pembicaraan tentang subyek penelitian dengan sendirinya menyangkut populasi dan sampel penelitian. Populasi menurut (Nazir, 2013) adalah kumpulan dari individu dengan kualitas dan ciri-ciri yang ditetapkan. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2015) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi dalam suatu penelitian menjadi hal yang penting karena melalui penentuan populasi, seluruh kegiatan penelitian akan relevan dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah penerima BLT Covid 19 di Desa Jolotundo Kabupaten Mojokerto yang berjumlah 150 orang, jumlah ini didapatkan berdasarkan data penerima BLT yang tercatat di Desa Jolotundo.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2013). Mengenai ukuran sampel dapat ditempuh melalui beberapa tahap perhitungan. Menurut (Sugiyono, 2015) mengatakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut biasa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus *representative* artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih. Dalam hal ini kami

mengambil jumlah populasi 150 dengan memakai rumus Slovin menurut Nurslam (2015). Maka sampel dalam penelitian ini di tentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

$$= \frac{150}{1 + 150(0,05)^2}$$

$$= \frac{150}{1,375}$$

$$= 109,09$$

Sampel = 110 Responden

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

d: Tingkat signifikansi (0,05)

Berdasarkan perhitungan di atas yakni jumlah populasi 150, kemudian dihitung dengan rumus di atas maka yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 110 orang atau responden. Pada penelitian ini peneliti menggunakan simple random sampling, kemudian menurut (Sugiyono, 2015) *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dengan mempergunakan program SPSS for windows versi 25.00. Analisis regresi sederhana dipakai untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Dalam penelitian ini analisis regresi berganda berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi dan metode pelatihan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Analisis regresi menggunakan rumus persamaan regresi berganda seperti yang dikutip dalam Rangkuti (2014), yaitu: $Y = a + bx + e$.

Untuk membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan dengan uji t. Dalam penelitian ini ditetapkan tingkat kepercayaan (confidence interval) = 95% ($\alpha = 5\%$). Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Atau jika probabilitas nilai t atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Uji hipotesis dilakukan dengan cara uji – t. Hipotesis yang dinyatakan pada bab sebelumnya adalah: Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat penerima BLT Covid 19 di Desa Jolotundo Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto.. Hipotesis diterima apabila apabila t hitung > t tabel dan sig. $\leq \alpha = 0,05$. Nilai t tabel didapat dengan *degree of freedom* (df) = n – k, yaitu 110 – 1 = 109, dan sig. $\alpha = 0.05$ maka didapat t tabel dua sisi sebesar 1.65. Untuk membuktikan hipotesis tersebut hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	52.873	2.185		24.196	.000
	Kualitas pelayanan publik	.616	.634	.737	6.481	.031

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer diolah, 2021.

Berdasarkan dari hasil uji – t maka dapat dilakukan pembuktian sebagai berikut: Hasil uji – t antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat mendapatkan t hitung = 6.481 \geq t

tabel = 1.65 dan sig. $0.031 \leq \alpha = 0.05$. Dengan hasil ini maka membuktikan bahwa hipotesis diterima artinya: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat penerima BLT Covid 19 di Desa Jolotundo Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. Selanjutnya untuk mengetahui keeratan hubungan semua variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan publik dengan variabel kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel Hasil Output Uji Regresi (Model Summary)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.512	.504	7.293
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan publik				

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2021

Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,512, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 51,2%, sedangkan sisanya yaitu 48,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

b. Pembahasan

Berdasarkan dari hasil uji – t maka dapat dilakukan pembuktian sebagai berikut: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat penerima BLT Covid 19 di Desa Jolotundo Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan (Moenir, 2015) tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut. Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi public adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Menurut (Fadillah, 2015), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan public dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

Menurut (Lupioyadi, 2016) dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu salah satunya dengan kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Menurut (Supranto, 2017) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut (Lupiyoadi, 2016) faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gebby Gabriella Waha, 2019. Analisis kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak pada UPTD Samsat Tomohon. Hasil penelitian yang diukur berdasarkan teori kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik dinilai sudah cukup sesuai dengan beban kerja yang ada. Untuk fasilitas pelayanan masih perlu dibenahi. Empati sudah cukup baik. Keandalan pegawai masih kurang memuaskan. Daya tanggap pegawai masih harus ditingkatkan. Jaminan yang berkaitan dengan masalah koordinasi antar petugas masih perlu ditingkatkan.

Mario Fransiskus Tekol, 2015. Analisis kualitas pelayanan kantor SAR Kelas a Manado terhadap kepuasan masyarakat (Studi Pasca Banjir Bandang di Kecamatan Tikala Kota Manado). Hasil penelitian secara simultan ke empat variabel berpengaruh terhadap kepuasan dan pengujian secara parsial juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang kena bencana di Kec. Tikala Manado. Dhion Gama Putra. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan nilai toleransi 10%, sehingga didapatkan 95 sampel dari 985 populasi di wilayah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Fahmi Rezha, 2018. Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat. Delly Indriani, 2017. Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: studi kasus izin produksi pangan industry rumah tangga di kantor badan penanaman modal Kota Batu. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah Purposive Sampling. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan reliabilitas data serta menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, sehingga membuktikan bahwa Hipotesis Nol (H0) ditolak, jadi dapat disimpulkan ada pengaruh yang nyata variabel kualitas pelayanan (x) terhadap variabel kepuasan masyarakat (y). Persamaan regresi antara variabel independent terhadap variabel dependen yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan memiliki sumbangan efektif, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.

4. PENUTUP

a. Simpulan

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat penerima BLT Covid 19 di Desa Jolotundo Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto.

b. Saran

1. Kepada pemerintah desa untuk melakukan pengawasan ketat kepada pegawai terhadap masyarakat yang meminta pelayanan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai prioritasnya, yaitu melayani masyarakat atau warga yang tidak mampu.
2. Disarankan kepada pemerintah desa untuk : (1) melaksanakan prosedur secara baik dan benar, (2) memastikan tempat pelayanan secara representative.

5. DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, Gary. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid I. Jakarta : Erlangga

Durianto, 2015. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

- Ferdinand, A. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fuad, Mas'ud. 2015. *Survai Diagnosis Organisasional*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Multivariate dengan SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar 2015. *Basic Econometrics*. (3rd edition ed.). New York: Mc-Graw Hill, Inc..
- Gujarati, Damodar. 2012. *Basic Econometrics*. (3rd edition ed.). New York: McGraw Hill, Inc..
- Hasibuan, Malayu S. P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keenoy T. 2015. *HRM: Metaphor, Meaning and Morality. Reassessing Human Resource Management*. New York: Sage Publication
- Kotler, P. 2014. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip dan K.L. Kaller. 2015. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid I*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2014. *Dasar-Dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan, Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Storey, John. 2015. *Cultural Theory and Popular Culture, fifth edition*. Pearson Education.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta..
- Thoha, Muhammad. 2013. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2013. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andy.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran, Edisi 1*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Vincent, Gasperz. 2014. Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah. Jakarta: PT. Gramedia Utama.

Wahjosumidjo. 2011. Kompetensi, Tinjauan Teori dan Permasalahannya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.