

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Tunggorono Kecamatan Jombang

<sup>1</sup>Hartanti Dwi Handayani, <sup>2</sup>Yulia Effrisanti  
e-mail: <sup>1</sup>[hartantidwi21@gmail.com](mailto:hartantidwi21@gmail.com); <sup>2</sup>[yulia\\_effrisanti@yahoo.com](mailto:yulia_effrisanti@yahoo.com)  
<sup>1,2</sup> Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Balai Desa Tunggorono Kecamatan Jombang. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, serta pengisian angket oleh 97 responden dan dianalisis dengan teknik kuantitatif korelasi. Hasil penelitian ini adalah: terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,822 > t_{tabel}$  1,985 pada taraf signifikansi 5 %. Berdasarkan nilai signifikansi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa prediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

## Pendahuluan

### (a) Latar Belakang Penelitian

Pelayanan di bidang administrasi pemerintahan tidaklah kalah penting bahkan berperan sangat besar. Terselenggaranya pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat kita jumpai di berbagai macam tempat salah satunya adalah kantor Balai Desa. Kantor Balai Desa Tunggorono merupakan salah satu instansi pemerintahan yang menyediakan jasa pelayanan public tingkat desa, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah, disebabkan kurang maksimalnya informasi yang diberikan aparatur desa sehingga masyarakat kurang memahami maksud dari informasi yang telah disampaikan, serta dalam hal pengurusan surat menyurat, yang seharusnya satu hari langsung jadi, justru molor sampai dua hari baru terselesaikan.

### (b) Masalah dan Wawasan Rencana Pemecahan Masalah (lebih teliti dan disiplin)

Balai desa merupakan ujung tombak pemerintah pusat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, hal ini lah yang mendorong pegawai atau

aparatus Balai Desa untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Namun dalam prakteknya masih terdapat berbagai macam masalah yang disebabkan kurang maksimalnya informasi yang diberikan, kurang tepat sasaran bantuan sosial untuk masyarakat, serta penyelesaian surat-surat yang tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati, seperti yang terjadi di kantor Balai Desa Tunggorono Kec. Jombang Kab. Jombang. Hal ini mengharuskan aparat/ pegawai Balai Desa Tunggorono untuk lebih teliti dalam melakukan pendataan bantuan sosial kepada masyarakat ekonomi menengah ke bawah sehingga bantuan sosial yang diberikan tepat sasaran dan lebih disiplin dalam hal memberikan pelayanan administrasi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

(c) Rumusan Tujuan Penelitian

1. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Adakah pengaruh kualitas pelayanan pegawai kantor terhadap kepuasan masyarakat Balai Desa Tunggorono Kecamatan Jombang?”

2. Maka, tujuan dari penelitian ini adalah:

“Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan pegawai kantor terhadap kepuasan masyarakat Balai Desa Tunggorono Kecamatan Jombang.”

(d) Harapan tentang Manfaat Hasil Penelitian

a. Manfaat teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan kantor Kelurahan sebagai peningkatan kualitas pelayanan.

b. Manfaat praktis

1. Bagi instansi

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan peneliti mengenai pemberian pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat selaku penerima pelayanan.

## **Kajian Teori**

Kualitas dapat didefinisikan sebagai, "Keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat" (Wijaya, 2011:10). Sedangkan untuk pelayanan Kotler (dalam Napitupulu, 2014:163) mendefinisikan, "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun." Zethami, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2014:12) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.

Wilkie (dalam Tjiptono, 2014:354) mendefinisikan, "Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa." Dapat disimpulkan kepuasan masyarakat merupakan hasil evaluasi setelah pengalaman mendapatkan pelayanan serta pemakaian produk dan jasa. Apabila hasil dari produk dan jasa tersebut tidak sesuai dengan harapan, maka yang akan terjadi masyarakat merasa kecewa, kurang puas, bahkan tidak puas, namun apabila hasil dari produk dan jasa tersebut sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa puas bahkan sangat puas.

## **Metode**

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu:

### **1. Observasi**

Peneliti mengamati secara langsung keadaan obyek penelitian, yaitu Balai Desa Tunggorono pada tanggal 2 April sampai 16 April 2018.

### **2. Dokumentasi**

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen dari berbagai sumber tertulis maupun informasi yang berhubungan dengan penelitian. Di dalam Metode dokumentasi peneliti berusaha membaca literatur dari berbagai sumber, seperti buku, peneliti terdahulu, peraturan-peraturan, serta data-data mengenai Balai Desa Tunggorono yang sesuai dengan penelitian yang akan

digunakan sebagai sumber informasi pendukung, seperti profil desa, jumlah penduduk, jenis-jenis pelayanan, serta syarat-syarat yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.

### 3. Angket

Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden atau masyarakat Tunggorono yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya perlu memilih jawaban.

Populasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah warga masyarakat Desa Tunggorono dengan rentan usia antara 18-55 tahun, yang pada tahun 2017 berjumlah 3.350 jiwa. Sedangkan untuk pengambilan sampel penelitian menurut (Arikunto 2010:112), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin* sebanyak 97 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang berisi beberapa pertanyaan tertutup yang sesuai dengan keadaan responden sampel. Angket tertutup adalah angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Dalam penyusunan angket, peneliti menggunakan skala ordinal atau sering disebut skala Likert. Menurut Ghazali(2011:47) Skala Likert yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut : 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Ragu-ragu atau Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

Pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer IBM SPSS Statistik versi 22, teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah:

#### 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ialah pendekatan analisis kuantitatif dengan uji regresi linier sederhana, dikarenakan dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel bebas. Analisa data ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang variable yang diteliti yaitu: kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang dinyatakan dalam sebuah uji regresi linier sederhana.

## 2. Pengujian Hipotesis dengan uji t

Langkah-langkah pengujian hipotesis dengan uji t sebagai berikut:

### a. Menentukan hipotesis

- 1)  $H_0$  : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pegawai kantor terhadap kepuasan masyarakat.
- 2)  $H_a$  : Ada pengaruh kualitas pelayanan pegawai kantor terhadap kepuasan masyarakat

### b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 0,05$

### c. Menentukan $t_{tabel}$

Table distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$

### d. Membuat kesimpulan

- 1) Jika  $t_{sig} \leq \alpha = 5\%$  , maka Hipotesis diterima
- 2) Jika  $t_{sig} > \alpha = 5\%$  , maka Hipotesis ditolak

## Hasil

Analisis regresi linier sederhana yang telah diajukan pada bab sebelumnya dapat dibuktikan melalui hasil uji sebagai berikut:

**Table Analisis coefficients**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.410	4.243		5.281	.000
Kualitas pelayanan	.237	.062	.365	3.822	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data primer yang telah diolah

Berdasarkan table 4.3, dapat diketahui nilai Constant (a) sebesar 22,410 sehingga nilai kualitas pelayanan (b/ koefisien regresi) sebesar 0,237 sehingga persamaan regresi linier sederhana dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22,410 + 0,237X$$

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Constant (a) sebesar 22,410, artinya nilai konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 22,410.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,237 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,237 atau 23,7%. Koefisien regresi tersebut berpengaruh positif dan signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah positif dan signifikan, semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat
3. Nilai signifikansi yang dilihat dari table coefficients sebesar  $0,000 < 0,05$ , sedangkan nilai t, diketahui nilai t hitung sebesar  $3,822 > t$  table 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai signifikansi tersebut maka nilai signifikansi berada dibawah 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pegawai kantor terhadap kepuasan masyarakat Balai Desa Tunggorono.

Pengujian hipotesis (uji t) sesuai dengan penjelasan di bab sebelumnya, dalam penelitian ini menggunakan hipotesisi sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pegawai kantor terhadap kepuasan masyarakat.
- 2)  $H_a$  : Ada pengaruh kualitas pelayanan pegawai kantor terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk melihat hasil uji hipotesisi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan menggunakan uji t dapat dilihat pada table berikut:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89.993	1	89.993	14.606	.000 <sup>a</sup>
	Residual	585.327	95	6.161		
	Total	675.320	96			

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data primer yang telah diolah

Berdasarkan hasil perhitungan pada pengujian F dengan tingkat signifikan 5% dan  $df = 95$ , diketahui nilai F untuk variabel (X) terhadap (Y) adalah  $14,606 > 3,940 (f_{tabel})$ . Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

## **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Balai Desa Tunggorono Kecamatan Jombang. Berdasarkan analisis data yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparat Balai Desa Tunggorono memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani sebesar 0,237, yang berarti kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,237 atau 23,7% jika kualitas pelayanan ditingkatkan. Masyarakat cenderung merasa puas jika dilayani secara baik oleh petugas/aparat Balai Desa Tunggorono.

Nilai uji t yang menunjukkan hasil t hitung sebesar  $3,822 > t_{table} 1,985$  dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan berdasarkan hasil perhitungan pada pengujian F dengan tingkat signifikan 5% dan  $df = 95$ , diketahui nilai F untuk variabel (X) terhadap (Y) adalah  $14,606 > 3,940 (f_{tabel})$ . Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemberian pelayanan, sehingga perlu untuk diperhatikan oleh petugas/aparat Balai Desa Tunggorono, hal ini dilakukan untuk menjaga agar masyarakat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang pemberi pelayanan, melainkan dari sudut pandang penerima pelayanan yaitu masyarakat.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan pandangan masyarakat mengenai mutu suatu jasa atau produk yang dirasakan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat, sehingga jasa atau produk tersebut dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka instansi pemerintahan tersebut dinilai kurang bermutu.

Pada table 4.1 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada kantor Balai Desa Tunggorono dapat dikatakan cukup baik, dibuktikan dengan pernyataan angket no 1 dan 2 dalam indikator *tangibles* (berwujud) yang memiliki skor lebih tinggi yaitu 430 dari indikator

yang lainnya, dimana dalam pernyataan tersebut menyatakan bahwa pegawai/ aparat Balai Desa Tunggorono sudah cukup baik pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal cara berpakaian dan kenyamanan tempat pelayanan, sehingga mendorong timbulnya rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kantor petugas/ aparat Balai Desa Tunggorono. Namun dari tabel 4.1 juga dapat diketahui total skor pernyataan no 11 pada indikator *assurance* (jaminan) sebesar 401, skor tersebut terbilang rendah jika dibandingkan dengan total skor pernyataan lain dari beberapa indikator kualitas pelayanan, hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai/ aparat Balai Desa Tunggorono kurang tepat ketika melakukan pendataan dalam memberikan bantuan sosial untuk masyarakat ekonomi menengah ke bawah sehingga bantuan tersebut kurang tepat sasaran saat pembagian.

Sedangkan untuk indikator kepuasan masyarakat dibagi menjadi tiga indikator, yaitu kesesuaian harapan mendapatkan penilaian 86,9%, kesesuaian harapan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini didapatkan dari respon aparat/ pegawai Balai Desa Tunggorono yang cepat, tepat, sesuai dengan kebutuhan serta minim kesalahan dalam melayani berbagai kebutuhan administrasi masyarakat. Indikator persepsi kinerja mendapatkan penilaian 85,7% persepsi kinerja menjadi faktor kedua dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, hal dapat dilihat dari jelasnya informasi yang diberikan, disiplin (jarang meninggalkan tempat kerja) serta kenyamanan yang diberikan aparat/pegawai Balai Desa Tunggorono. Dan indikator penilaian pelanggan/ masyarakat mendapatkan penilaian 84,7%, penilaian pelanggan/ masyarakat menjadi faktor terakhir dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, karena masyarakat tidak terlalu mempermasalahkan penilaian masyarakat terhadap pegawai/ aparat Balai Desa Tunggorono.

Dari table 4.2 diketahui bahwa masyarakat Desa Tunggorono cukup puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Balai Desa Tunggorono, dibuktikan dengan pernyataan angket nomor 1 dan 2 yang memiliki skor tertinggi yaitu 425 dari indikator yang lainnya, dimana dalam pernyataan tersebut menyatakan bahwa kepuasan masyarakat didapatkan dari berbagai macam fasilitas penunjang dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat yang dimiliki dan dirawat secara maksimal oleh pegawai/ aparat Balai Desa Tunggorono. Namun dari table 4.2 juga dapat diketahui total skor pernyataan no 9 pada indikator penilaian pelanggan/ masyarakat sebesar 406, skor tersebut terbilang rendah jika dibandingkan total skor pernyataan lain dari beberapa indikator kepuasan masyarakat, hasil tersebut menunjukkan bahwa aparat/ pegawai Balai Desa dalam memberikan pelayanan khususnya dalam hal surat menyurat kurang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi kantor Balai Desa Tunggorono, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti Kantor Balai Desa Tunggorono telah memberikan kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dengan maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler & Keller (dalam Tjiptono, 2014:354) mendefinisikan, “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan disbanding dengan harapan”. Masyarakat merupakan pelanggan atau konsumen utama yang memperoleh pelayanan, dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau bisa disebut pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar terciptanya kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat akan sangat bermanfaat bagi perkembangan instansi pemerintah penyedia pelayanan.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widya Arum Vellayati (2018) dan Tika Astia (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

## **Penutup**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif. Artinya, kualitas pelayanan pegawai kantor berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Balai Desa Tunggorono.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah diuraikan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran kepada Balai Desa Tunggorono Kecamatan Jombang sebagai berikut:

1. Hendaknya aparat/ pegawai Balai Desa Tunggorono harus lebih teliti dalam melakukan pendataan bantuan sosial kepada masyarakat ekonomi menengah ke bawah sehingga bantuan sosial yang diberikan tepat sasaran.

2. Hendaknya aparat/ pegawai Balai Desa Tunggorono harus lebih disiplin dalam hal memberikan pelayanan administrasi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **Daftar Rujukan**

- Arikunto, Suharsimi. (2011). *Prosedur Penelitian Satuan Pendekatan Praktik*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Astia, Tika. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur*. Skripsi tidak diterbitkan. Tanjungpinang, Indonesia : Universitas Maritim Raja Ali Aji.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IMB SPSS 19*. Semarang : Undip.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta : PT Ikrar Mandiriabadi.
- Munawaroh. (2013). *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang : Intermedia.
- Napitupulu, Paimin. (2014). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. ALUMNI.
- Ridwan. (2017). *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai PATH ANALYSIS (ANALYSIS JALUR)*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET.
- Vellayati, Widya Arum. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta, Indonesia : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT INDEKS.