

KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Alfa Riandi Anwar, Meyzi Heriyanto, dan Kiswanto

Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

Abstract: Competence, Work Discipline, Service Quality, People Satisfaction. The purpose of this study is to determine the Effect of Competence and Work Discipline on People Satisfaction with Service Quality as an intervening variable At the Tenayan Raya Local Government. This research uses Path Analysis Method using primary data. The data used in this study were obtained from 113 unique respondents that had joined “Gerakan Indonesia Sadar Admindukcapil (GISA)” phase one and two. This study concluded that Work Discipline were statistically significance affect Service Quality. However, there is no significant relation between Competence and Service Quality. Competence, Work Discipline and Service Quality were statistically significance affect People Satisfaction.

Key words: competence, work discipline, service quality, people satisfaction, intervening variable, path analysis

Abstrak: Kompetensi, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh dari Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening pada UPTD Disdukcapil Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan data primer yang kemudian diolah dengan metode analisis Path. Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari masing-masing 113 responden yang telah mengikuti program Gerakan Indonesia Sadar Admindukcapil (GISA) tahap pertama maupun tahap kedua. Hasil dari penelitian ini adalah Disiplin Kerja secara statistik signifikan mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Namun, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan. Kompetensi, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan secara statistik signifikan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci: kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, variabel intervening, analisis path

PENDAHULUAN

Kota Pekanbaru merupakan ibukota dari Provinsi Riau. Sebagai ibukota, maka pusat pemerintahan serta ekonomi sangat umum untuk berada di kota ini. Ibukota yang merupakan representasi dari Provinsi Riau ini setidaknya harus lebih tertata dan merata baik secara pembangunan infrastruktur, ekonomi maupun pelayanan masyarakat. Untuk memaksimalkan kinerja pemerintah kota, maka pada tahun 2016 melalui Perda Nomor 4 Kota Pekanbaru, mulai dicanangkan pemekaran wilayah pada hampir seluruh kecamatan di Kota Pekanbaru.

Salah satu urusan yang ditangani oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru adalah

urusan bidang kependudukan dan catatan sipil yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam menjalankan peraturan daerah tersebut Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Pemekaran wilayah jika dilihat dari sisi administrasi, akan memberikan problematika baru pada masyarakat. Pemekaran wilayah akan menyebabkan masyarakat harus melakukan penggantian berkas kependudukan baik Kartu Keluarga (KK) maupun

Kartu Tanda Penduduk (KTP) dikarenakan masyarakat yang tempat domisilinya mengalami perubahan struktur secara administratif. Penggantian berkas kependudukan ini tentunya akan menghadirkan masalah baru lagi mengingat polemik yang terjadi pada penguasaan KTP yang berbasis elektronik (E-KTP)

masih belum dapat terselesaikan dengan baik oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Permasalahan durasi pengurusan migrasi KTP standar menjadi E-KTP tetap menjadi isu utama yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru.

Tabel 1: Tabel Populasi Masyarakat Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018.

No	Kelurahan	Jumlah Populasi
1.	Kulim	2.041
2.	Tangkerang Timur	20.038
3.	Rejosari	22.553
4.	Bencah Lesung	22.322
5.	Pebatuan	10.472
6.	Mentangor	14.771
7.	Pematang Kapau	15.417
8.	Sialang Sakti	21.625
9.	Tuah Negeri	6.340
10	Melebung	845
11	Industri Tenayan	2.553
12	Bambu Kuning	19.861
13	Sialang Rampai	4.772

Sumber : Tenayan Raya dalam Angka 2018 (diolah)

Berdasarkan tabel 1, terdapat beberapa kecamatan baru dengan jumlah penduduk yang cukup padat. Pengurusan berkas administrasi baru dengan jumlah penduduk yang padat ini berpotensi menghadirkan permasalahan. Kelurahan Sialang Sakti, Pematang Kapau dan Bambu Kuning merupakan 3 kelurahan baru dengan penduduk paling padat. Penduduk yang padat dengan keharusan untuk memperbaiki data administrasi kependudukan ini akan menjadi tantangan tersendiri di dalam menjalankan amanah sebagai pelayan sektor publik.

Salah satu program Disdukcapil Kota Pekanbaru di dalam pemutakhiran data kependudukan dikenal dengan nama Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Admindikduk) yang telah berjalan sebanyak dua tahap. Program Gisa tahap pertama dan kedua pada tahun 2018 terhitung telah menyebarkan total 759 E-KTP masyarakat Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Namun distribusi terse-

but masih menyisakan permasalahan yang belum terselesaikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru mencatat, sekitar 41.000 E-KTP di Pekanbaru belum dicetak. Banyaknya E-KTP yang belum dicetak disebabkan adanya keterbatasan blangko. Hal ini menyebabkan permintaan blangko tidak sebanding dengan jumlah yang dapat disediakan oleh pusat (halloriau.com, 2019 diakses 13 Juni 2019).

Hasil observasi awal masih menemukan adanya personil yang tidak tepat waktu terutama pada jam masuk baik pagi maupun jam makan siang. Sudah menjadi rahasia umum jika masyarakat mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan terutama setelah waktu makan siang. Hal ini disebabkan oleh banyaknya personil yang masih tidak memiliki kesadaran akan pentingnya ketepatan waktu sehingga terjadi ketidakpastian pada jam pelayanan E-KTP masyarakat.

METODE

Populasi dan Sampel

Yang menjadi populasi penelitian adalah masyarakat Tenayan Raya yang telah menerima E-KTP pada program Gisa tahap pertama dan kedua tahun 2018 sebanyak 759 jiwa. Pengambilan sampel secara *probabilitas* dengan teknik *Multi Spread Random Sampling* dengan jumlah sample sebanyak 114 menggunakan rumus Solvin.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Data primer, yaitu data yang dihimpun langsung dari sumber pertama. Pengumpulan data dilakukan dengan mempergunakan kuesioner yang akan dibuat dengan model tertutup.
- 2) Data sekunder, yaitu diperoleh dari data olahan yang telah dipublikasikan, baik yang berasal dari publikasi pemerintah Kota Pekanbaru, jurnal penelitian terdahulu, dan buku-buku penunjang lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Angket/Kuesioner, kumpulan daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden.
- 2) Wawancara, yang dilakukan bersamaan dengan pengisian angket/ kuesioner oleh responden. Hasil dari wawancara ini dimaksudkan sebagai penguatan dan verifikasi terhadap angket/kuesioner penelitian.

Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran yang dipergunakan adalah skala Likert yang digunakan untuk mengukur respons subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama. Dengan demikian maka tipe data yang digunakan adalah tipe interval (Hartono, 2012:81).

Analisis Jalur

Tujuan penggunaan *path analysis* pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung variabel Kompetensi (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) melalui peran intervening Kualitas Pelayanan (Y_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y_2).

Persamaan regresi struktural yang digunakan adalah sebagai berikut:

Struktural 1:

$$Y_1 = \rho_{X_1 Y_1} \cdot X_1 + \rho_{X_2 Y_1} \cdot X_2 + e_{ij 1}$$

Struktural 2:

$$Y_2 = \rho_{X_1 Y_2} \cdot X_1 + \rho_{X_2 Y_2} \cdot X_2 + \rho_{Y_1 Y_2} \cdot Y_1 + e_{ij 2}$$

Uji Signifikansi

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi simultan, dan uji t untuk menguji signifikansi parsial. Pengujian simultan memiliki kaidah sebagai berikut (Riduwan & Kuncoro, 2007:117):

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dan nilai $\rho \leq 0,05$ maka tolak H_0 yang artinya signifikan.

- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan nilai $\rho \geq 0,05$ maka terima H_0 yang artinya tidak signifikan

Formulasi yang digunakan untuk mencari nilai F_{hitung} (Riduwan & Kuncoro, 2007:117):

$$F = \frac{(n - k - 1) R^2_{YXk}}{k (1 - R^2_{YXk})}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel eksogen

R^2_{YXk} : *R square* (koefisien determinasi)

Sedangkan nilai F_{tabel} diperoleh:

$F_{tabel} = F_{\{(1 - \alpha) (dk = k), (dk = n - k - 1)\}}$, dimana:

Nilai $(dk = k)$: dinamakan nilai pembilang

Nilai $(dk = n - k - 1)$: dinamakan nilai penyebut

Sementara kaidah pengujian parsial adalah sebagai berikut (Riduwan & Kuncoro, 2007:118):

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan nilai $\rho \leq 0,05$ maka tolak H_0 yang artinya signifikan.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan nilai $\rho \geq 0,05$ maka terima H_0 yang artinya tidak signifikan.

Formulasi mencari nilai t_{hitung} :

$$t\beta_i = \frac{\beta_i}{s\beta_i}$$

Dimana: β = koefisien regresi
 $s\beta$ = Simpangan baku

Untuk mencari nilai t_{tabel} dilakukan dengan formulasi: $t_{tabel} = (\alpha/2 : df) = n - k - 1$

HASIL

Substruktur 1

Dari hasil pengujian substruktur 1, didapatkan persamaan:

$$Y_1 = 0,305 X_1 + 0,253X_2 + e_1$$

Variabel kompetensi (X_1) dan tidak memiliki pengaruh yang signifikan sedangkan variabel disiplin kerja (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Dari hasil uji juga didapat bahwa nilai koefisien kompetensi relatif lebih besar jika dibandingkan dengan koefisien variabel bebas lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 1. Hasil Uji Simultan Substruktur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.274 ^a	.756	.188	5.885	1.341

Tabel 2. Hasil Uji Parsial Substruktur 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.007	3.537		3.394	.001
	Kompetensi	0.305	.137	.666	1.870	.386
	Disiplin Kerja	0.253	.066	.466	3.409	.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari hasil uji simultan, didapatkan nilai R^2 sebesar 0,75 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPTD Disdukcapil Kantor Camat

Tenayan Raya sebesar 75,6 % dapat dijelaskan oleh variasi yang terjadi pada variabel kompetensi dan disiplin kerja.

Substruktur 2

Dari hasil pengujian substruktur 2, didapatkan persamaan:

$$Y_2 = 0,536Y_1 + 0,360X_1 + 0,207X_2 + \epsilon_1,$$

Variabel Kompetensi (X_1), Disiplin Kerja (X_2) Kualitas Pelayanan (Y_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y_2). Variabel Y_1 masih memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap variabel Y_2 relatif jika dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya. Dari hasil uji simultan, didapatkan nilai $R^2 = 0,762$ menunjukkan kepuasan masyarakat pada UPTD Disdukcapil Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru sebesar 76,2% dapat dijelaskan oleh variasi yang terjadi pada variabel kompetensi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan.

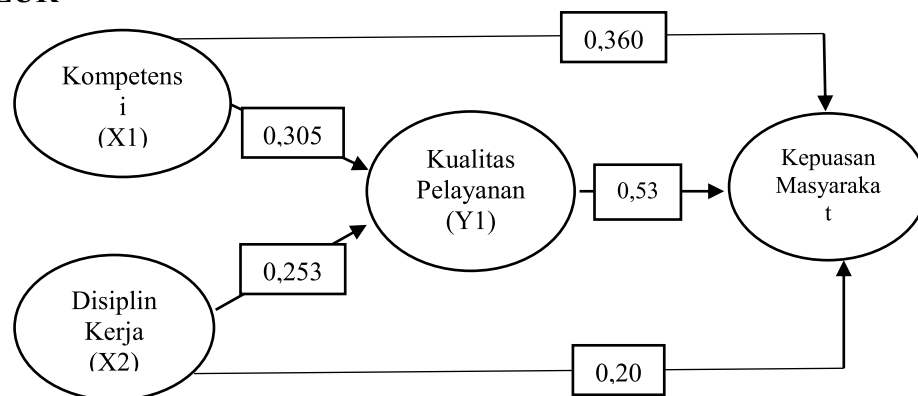
Tabel 3. Hasil Uji Parsial Substruktur 2**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.742	1.350		4.253	.000		
	Kompetensi	0.360	.051	0.471	1.592	.000	.971	1.029
	Disiplin Kerja	0.207	.025	0.541	5.013	.030	.868	1.152
	Kualitas Pelayanan	0.536	.031	0.309	0.495	.020	.791	1.264

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel 4. Hasil Uji Simultan Substruktur 2**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.873 ^a	.762	.755	2.118	1.730

ANALISIS JALUR**Gambar 1. Analisis Jalur**

Berdasarkan gambar analisis jalur di atas,

1. Kontribusi langsung dan tidak langsung variabel kompetensi terhadap kepuasan masyarakat:

a. Kontribusi langsung variabel kompetensi terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,360.

b. Sedangkan besar kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 0,536.

c. Dengan demikian maka besar kontribusi tidak langsung variabel kompetensi terha-

dap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan adalah $0,360 \times 0,536 = 0,193$. Sehingga kontribusi total variabel kompetensi terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar: $0,360 + 0,193 = 0,553$.

2. Kontribusi langsung dan tidak langsung variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat:

a. Kontribusi langsung variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,253

b. Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 0,536. Dengan demikian maka besar kontribusi tidak langsung variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan adalah $0,253 \times 0,536 = 0,136$. Sehingga kontribusi total variabel disiplin kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar: $0,253 + 0,136 = 0,389$.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kompetensi secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Maknanya adalah semakin tinggi nilai kompetensi maka tidak mempengaruhi nilai-nilai pada variabel kualitas pelayanan di UPTD Disdukcapil Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Risparyanto (2015) yang menyatakan kompetensi karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Secara umum, kecenderungan masyarakat untuk mempercayakan pengurusan E-KTP terhadap prosedur yang berjalan sangat tinggi. Maksud variabel kompetensi pada penelitian ini adalah bagaimana penilaian dari masyarakat terhadap kemampuan-kemampuan teknis individu di dalam melayani masyarakat terutama di seputaran pengurusan E-KTP ini. Masyarakat cenderung lebih memperhatikan bagaimana cara mereka diperlakukan relatif jika dibandingkan dengan kapabilitas teknis si penyedia jasa.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa disiplin kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Maknanya adalah semakin tinggi nilai disiplin kerja maka akan semakin kuat pula pengaruhnya terhadap nilai-nilai pada variabel kualitas pelayanan di UPTD Disdukcapil Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Trianto (2015) yang menyatakan tidak terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan.

Kecenderungan masyarakat untuk menuntut pelayanan yang baik sangat dipe-

ngaruhi oleh bagaimana mereka diperlakukan. Variabel disiplin kerja menjelaskan tentang bagaimana para personil di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tenayan Kota Pekanbaru bersikap didalam ruang norma dan nilai yang berlaku baik secara umum maupun secara aturan kepegawaian negeri. Masyarakat di Indonesia khususnya pada Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru masih menjunjung tinggi nilai-nilai tersebut sehingga pada penelitian ini, disiplin kerja masih memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap bagaimana masyarakat menilai kualitas dari pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maknanya adalah semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka akan semakin kuat pula pengaruhnya terhadap nilai-nilai pada variabel kepuasan masyarakat di UPTD Disdukcapil Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Hasil temuan penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2015) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien yang paling tinggi di dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat lebih mempedulikan aspek kenyamanan yang didapat baik dari sisi keandalan dari personil UPTD dalam memberikan rasa aman terhadap masyarakat. Masyarakat yang dijadikan sample dalam penelitian ini cenderung lebih mengutamakan perasaan terlayani relatif dibandingkan dengan variabel lain yang diujikan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kompetensi secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maknanya adalah semakin tinggi nilai kompetensi maka akan semakin kuat pula pengaruhnya terhadap nilai-nilai pada variabel kepuasan masyarakat di UPTD Disdukcapil Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Hasil temuan penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh

Irawan (2015) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Variabel kompetensi menjadi signifikan setelah kualitas pelayanan diikutsertakan di dalam persamaan regresi.

Adanya perubahan signifikan dari kompetensi ini menandakan terdapat fenomena unik yang terjadi pada masyarakat Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Terbukti bahwa faktor pelayanan merupakan penggerak persepsi masyarakat terhadap kepuasan yang dirasakan. Perasaan terlayani masih menjadi isu utama yang terbentuk di dalam pemikiran masyarakat terutama yang berada di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Hal tersebut dibuktikan dari inkompetensi personil yang terlihat dari hasil rekapitulasi kuisioner dimana banyak poin pertanyaan yang tidak disetujui oleh responden ternyata tidak menyebabkan variabel ini menjadi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa disiplin kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maknanya adalah semakin tinggi nilai disiplin kerja maka akan semakin kuat pula pengaruhnya terhadap nilai-nilai pada variabel kepuasan masyarakat di UPTD Disdukcapil Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Hasil temuan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Prayogo dan Ismiyati (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat.

Koefisien variabel disiplin kerja mengalami penurunan nilai setelah kualitas pelayanan dimasukkan ke dalam persamaan regresi. Nilai koefisien merupakan representasi kekuatan pengaruh dari variabel bebas kepada variabel terikat. Adanya penurunan kekuatan pengaruh dari variabel disiplin kerja ini menandakan bahwa masyarakat menyadari adanya kekurangan disiplin yang dicerminkan oleh para personil. Namun, fenomena tersebut terkompensasi dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat.

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan dari masyarakat adalah apabila masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Membangun kepuasan masyarakat merupakan inti dari pencapaian jangka panjang. Apabila tingkat harapan tinggi, sementara pekerjaannya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila pekerjaan dan pengalaman pelayanan melebihi apa yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki masyarakat cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman.

SIMPULAN

Kompetensi pegawai di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru tidak mempengaruhi nilai-nilai pada kualitas pelayanan. Disiplin kerja berpengaruh signifikan pada nilai-nilai kualitas pelayanan di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Kompetensi secara langsung dan signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Faktor disiplin kerja secara langsung dan signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

DAFTAR RUJUKAN

- Fandy *Tjiptono*, dan Gregorius *Chandra*. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. (ed 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Herman, Sofyandi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta :Graha Ilmu.
- Husein Umar. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.

- Hutapea,P. dan Thoha, Nuriana. 2010. *Kompetensi plus: teori, desain, kasus, dan penerapan untuk. HR dan organisasi yang dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Irawan, Handi. 2003. “*Prinsip-Prinsip Kepuasan Masyarakat*”. Jakarta :Elek Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Gey Armstrong. 2001. “*Prinsip-Prinsip Pemasaran*”. Jakarta.
- Kotler Philip, 2005. “*Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*”. Prentice Hall Int, Inc., Millenium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh*. Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Mathis, R.L dan John Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Moenir, HAS. 2010.“*Manajemen Pelayanan Publik*”.Jakarta :Bumi Aksara.
- Muwafik, Saleh. 2010 .“*Manajemen Pelayanan*”. Pustaka Pelajar :Jakarta.
- Ndraha, Talizudu. 2000. “*Teori pembangunan sumber daya manusia*”.Jakarta : Rineka Cipta.