

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KOTA DUMAI**

Oleh : Sheila Octoriana

Email : sheilaoctoriana@yahoo.com

Pembimbing : Dadang Mashur, S.Sos.,M.Si

Public Administration Study Program, Administration Science Dapertement
Faculty Of Social and Political Science, University Of Riau, Pekanbaru,
Indonesia.

Telp/Fax. 0761 – 63277

Abstract

Regional Water Company (PDAM) is one of the agencies that often gets complaints from the public as customers about the quality of its services. The complaint is about the services of officers who are slow and not maximal. The research method used in this study is a quantitative research method with a quantitative descriptive approach. The study sample was taken as many as 100 respondents and the technique used was cluster random sampling. The data in this study used randomized questionnaires to the Customers of the Regional Water Company (PDAM) in Dumai City. The results of this study indicate that the variable quality of service on the reliability indicator gets the highest score of 985 and the lowest score is the Assurance indicator with a score of 731. As for the customer satisfaction variable the indicator of recommended availability gets the highest score with 752 and the score the lowest is obtained by the indicator of expectations of suitability with a score of 574. research conducted on the variable Quality of service to customer satisfaction shows that the service quality count value is 5.544 with a significance value of 0,000 smaller than 0.05 and regression coefficient of 13,382. This means that proven service quality and customer satisfaction have a significant effect.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Di era otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk dapat mengelola sumber daya yang ada di daerah masing-masing agar dapat memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan daerahnya sendiri termasuk kebutuhan masyarakatnya. Salah satu sumber daya yang sangat dibutuhkan masyarakat adalah Kebutuhan akan air. Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang sangat penting bagi hidup dan kehidupan manusia atau dengan kata lain selama masih ada kehidupan selama itu pula air masih dibutuhkan. Meskipun pada dasarnya air termasuk kategori benda bebas, dalam arti untuk memperolehnya tidak memerlukan banyak pengorbanan, tetapi terkadang harus melawati jasa pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) adalah badan usaha milik pemerintah yang memiliki cakupan usaha dalam pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Dumai sampai saat ini belum dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga masih banyak keluhan dan kekecewaan pelanggan. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal menyebabkan masyarakat kurang puas akan hal ini. Sedangkan yang kita tahu kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan

konsumen/pelanggan serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan (Tjiptono: 2014). Semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Tuntutan pelayanan saat ini semakin meningkat, pelanggan tidak hanya mengharapakan terpenuhnya kebutuhan, tetapi lebih dari itu pelanggan menuntut kualitas pelayanan yang mampu memberikan kepuasan. Pelayanan yang diinginkan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terbuka.

Begitu pula dengan hal kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai belum mampu memberikan pelayanan maksimal karena keterbatasan sarana dan prasarana. Dilihat dari perkembangannya dari target 1000 KK yang masuk daftar tunggu, hanya 2-5 % maksimal yang mampu dilayani. Artinya dari 1000 keluarga hanya 50 keluarga yang dilayani dengan baik setiap tahunnya. Dilihat dari titik perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai tidak memuaskan dalam hal pelayanan untuk seluruh masyarakat Kota Dumai.

Dari permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai?
2. Bagaimana Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai?

KONSEP TEORI

1. Pelayanan Publik

Sulistyo (2008:9), pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud (intangible). Dalam persaingan yang ketat ini, pelayanan menjadi salah satu komoditas yang berpotensi menjadi keunggulan kompetitif. Meskipun dalam operasionalnya pelayanan memiliki standar pelayanan tertentu untuk mengukur mutu pelayanan.

Menurut Lewis dan Gilman (2005) dalam Hayat (2016:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution (2004:47) menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2005:135), Elemen kualitas jasa atau pelayanan terdiri dari :

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti fisik adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perusahaan memahami masalah para pembelinya dan bertindak demi kepentingan pembeli, serta memberikan perhatian personal kepada para pembeli dan memiliki jam operasi yang nyaman.

3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Kinerja harus sesuai dengan harapan pembeli yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pembeli tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi tinggi.

4. DayaTanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pembeli dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan dan memberikan dan membantu pelayanan yang cepat dan tepat kepada pembeli dengan menyampaikan informasi yang jelas.

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pembeli terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pembelinya, selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pembeli.

3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007:177) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil yang diharapkan).

Menurut Tjiptono (2004:101), ada 4 indikator pembentuk kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:

1. Kesesuaian Harapan
2. Minat Berkunjung Kembali
3. Kesediaan Merekomendasi

METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai di jalan Jendral Sudirman, Bintan, Dumai Timur, Kota Dumai, Riau. Penelitian ini menyangkut Persepsi Pengguna Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai. Penelitian dilakukan di Kota Dumai dikarenakan Kota Dumai merupakan 1 dari 2 kota di Provinsi Riau yang memiliki jumlah penduduk yang banyak namun kebutuhan dan distribusi akan air bersih dan air minum belum dapat dialirkan

secara maksimal oleh pemerintahan Kota Dumai. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berada di Kota Dumai.

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur sejak awal hingga akhir.

3. Sumber Data

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi dan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan penilaian persepsi pengguna layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai. Sumber data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapat dari penyebaran angket yang berupa kuesioner yang ditujukan kepada pengguna layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini digunakan sebagai pendukung data primer, data sekunder yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tabel jumlah pelanggan PDAM Kota Dumai, tabel Data Keluhan pelanggan PDAM Kota Dumai dan tabel Penelitian terdahulu

yang sesuai dengan yang sedang peneliti teliti.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Yang menjadi populasi didalam penelitian ini adalah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai Tahun 2017 dengan jumlah 13.860.

b. Sampel

Jumlah sampel tergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan sebagai sumber data, dan sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan maka akan semakin besar jumlah sampel yang digunakan. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{13.860}{1 + 13.860 \times (0,1)^2}$$
$$n = \frac{13.860}{1 + 13.860 \times (0,01)}$$
$$n = \frac{13.860}{1 + 138,6}$$
$$n = \frac{13.860}{139,6}$$

$$n = 99,283 \text{ (di genapkan)}$$

menjadi 100).

Teknik Pengambilan Sampel

Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sumpling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang pengambilan sampelnya secara acak, dengan cara pengambilan sampel ini seluruh anggota populasi diasumsikan memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian.

Metode dalam penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster Random*

Sampling (pengambilan sampel acak berdasarkan area). Pengambilan sampel jenis ini dilakukan berdasarkan kelompok/area tertentu.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono :2008). Khusus untuk penelitian ini peneliti memberi daftar pertanyaan kepada objek (responden) penelitian dimana selanjutnya responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, yang menjadi responden adalah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai.

Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran variable dalam penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian, fenomena social ini telah ditetapkan secara spesifik, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian (Sugiyono : 2012).

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, dengan kata lain penggambaran hasil penelitian dari

data yang diperoleh dari responden dan disusun dalam tabel-tabel kemudian dilakukan penilaian secara presentasi.

b. Analisis Data Kuantitatif

Analisis yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian dengan menggunakan perhitungan-perhitungan atau uji statistik dari data yang diperoleh yang berasal dari jawaban kuesioner dan data primer. Untuk melakukan pengujiannya dibantu dengan menggunakan aplikasi *SPSS for windows* versi 23.

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Dimana valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula (Effendi, 2012:141).

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas, artinya pengukuran yang

dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur.

HASIL PENELITIAN

1. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 indikator yaitu Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati (Tjiptono (2005:135). Berdasarkan teori yang digunakan maka seluruh instrument penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan PDAM Kota Dumai diketahui bahwa indikator Reliability (Kehandalan) memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu sebesar 985, sedangkan yang terendah pada Assurance (Jaminan) dengan skor sebesar 731.

Tingginya skor indikator Reliability (Kehandalan) dibandingkan dengan indikator lainnya dikarenakan pemberi pelayanan cukup mampu memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-beda dengan pelanggan lainnya, pemenuhan janji yang tepat dan akuratnya besar tagihan pelanggan. memahami dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pengguna layanan sehingga banyak responden yang memilih indikator Reliability dibandingkan dengan indikator lainnya. Persepsi yang ada dipikiran para pelanggan yang baik mengenai indikator Reliability membuat banyak responden yang memilih Cukup puas atas pernyataan-pernyataan dari Indikator Kualitas pelayanan PDAM Kota Dumai. Oleh karena itu sangat

perlu pembenahan yang maksimil agar terciptanya kepuasa pelanggan.

2. Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai

Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan harapan-harapannya. Indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali dan Ketersediaan Merekomendasi.

Berdasarkan teori yang digunakan maka seluruh instrument penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kepuasan pelanggan PDAM Kota Dumai indikator Ketersediaan Merekomendasi memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 752, sedangkan yang terendah pada indikator Kesesuaian Harapan memiliki skor terendah dibandingkan indikator lainnya yaitu sebesar 574.

Tingginya skor indikator dibandingkan Ketersediaan Merekomendasi dengan indikator lainnya dikarenakan responden bersedia untuk merekomendasi/mempromosikan kepada orang lain untuk menikmati pelayanan di PDAM Kota Dumai. Dengan demikian, maka seluruh indikator variabel kepuasan pelanggan ada dalam kategori cukup puas. Dengan standar cukup puas, maka dapat disimpulkan bahwa benar ada masalah pada kepuasan pelanggan di

PDAM Kota Dumai. Dari itu perusahaan harus lebih memperhatikan setiap indikator kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Kota Dumai.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai

Hasil penelitian yang dilakukan pada variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan nilai hitung t_{hitung} sebesar 5,544 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar 13,382. Ini berarti bahwa terbukti Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilandasi dengan kajian teori dan perumusan masalah yang telah dibahas, selanjutnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Kualitas Pelayanan yang dilakukan

oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai dari aspek secara keseluruhan mendapat tanggapan Cukup Puas . Artinya Cukup mampu memenuhi harapan pelanggan dalam memenuhi pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator yaitu *Tanggible* (bukti fisik) dengan skor 806, *Emphaty* (empati) dengan skor 847, *Reliability* (keandalan) dengan skor 985, *Responsiveness* (daya tanggap) dengan skor 773 dan *Assurance* dengan skor 731. Dari ke 5 indikator kualitas pelayanan indikator *Reliability* yang memiliki tanggapan terbanyak dari responden dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas memiliki respon yang cukup baik dari pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai, sedangkan indikator *Assurance* mendapatkan tanggapan yang rendah dari responden ini termasuk dalam kategori tidak puas dapat diartikan bahwa indikator *assurance* mendapatkan tanggapan yang tidak baik dari pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai.

2. Kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai berdasarkan tanggapan responden secara keseluruhan mendapat tanggapan Cukup Puas. Kepuasan pelanggan terdiri dari 3 indikator yaitu Kesesuaian harapan

mendapatkan respon dengan skor 574, Minat berkunjung kembali mendapatkan skor 667 dan Kesediaan merekomendasi mendapatkan respon dengan skor 752. Dari 3 indikator kepuasan pelanggan indikator Kesediaan merekomendasi mendapatkan skor tertinggi ini dikarenakan sebagian pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan sehingga mereka merekomendasikan agar orang lain juga menggunakan jasa ini agar dapat memudahkan mereka untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, sedangkan Indikator Kesesuaian Harapan mendapatkan skor terendah ini disebabkan karena Tingginya harapan pelanggan terhadap pelayanan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai namun kenyataannya pelayanan yang diberikan belum dapat dimaksimalkan sehingga banyaknya pelanggan yang merasa kecewa.

3. Setelah dilakukan penelitian secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai dan hipotesis diterima. Ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan pada variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan

bahwa Kualitas Pelayanan nilai hitung t_{hitung} sebesar 5,544 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar 13,382. Ini berarti bahwa terbukti Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

2. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, selanjutnya peneliti mencoba memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan kepada :

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai harus meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal dalam hal ini Kota Dumai dalam pelayanannya harus memberikan perhatian, waktu yang cukup, dan tidak memandang status sosial pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai juga harus meningkatkan pengetahuan dan sikap sopan santun petugas dengan memberikan pelatihan keahlian teknis, dan lain sebagainya.
2. Agar terciptanya kepuasan pelanggan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus bisa memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan sehingga harapan yang tinggi dari pelanggan dapat memuaskan mereka sehingga tidak ada

kekecewaan yang dialami pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai perlu melakukan upaya peningkatan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dengan layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bimo, Walgito. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fatah, Hanurawan. 2010. *Psikologi Sosial*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Hayat. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- HM, Sonny Sumarsono. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Jember: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Moenir, A,S. 2005. *Persepsi Masyarakat dan Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi.
- _____. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statification*. Bandung: Alurni.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philip, Kotler dan Keller Lane kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. Alih Bahasa. Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid I. Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Indeks.
- Saefuddin, Azwar. 2005. *Persepsi Mengenai Perilaku menyimpang*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Sarlito, Wirawan Sarwono. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. 2000. *Manajemen SDM dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Sinar Baru.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, Heri. 2008. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sutupo. 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Desertasi, Peraturan :**
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
Tentang Prinsip Pelayanan Publik.
- Penelitian :**
Hasugian, Alberto. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan PDAM Muall Na Tio Kabupaten Tapanuli Utara Di Kecamatan Tarutung*. Jakarta: Jurnal Universitas Terbuka
- Nur Apriliani, Widi. 2014. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan*

*Perusahaan Daerah Air
Minum (PDAM) Di RT 24 Kelurahan
Dadimulya*

*Kota Samarinda. Samarinda:
Universitas Mulawarman.*

Kusaini, Ahmad. 2016. *Analisis
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan*

*Konsumen Di SPA Club Arena
Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas
Negeri
Yogyakarta.*

Nurul Ulya, Ade. 2018. *Pengaruh
Diversifikasi Kualitas Produk
Terhadap*

*Kepuasan Pelanggan Pada
Toko Rabbani Cabang Pekanbaru.
Pekanbaru:
Universitas Riau.*