

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PERANGKAT DESA KARANG MEKAR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN MEKARSARI

Herliyana Febriyanti¹, Fakhsianor², Murdiansyah Herman³

¹Ilmu Administrasi Publik. 63201. Fisip. Uniska MAB. NPM 17120177

²Ilmu Administrasi Publik. 63201. Fisip. Uniska MAB. NIDN 1120106301

³Ilmu Administrasi Publik. 63201. Fisip. Uniska MAB. NIDN1109127301 Email : herliyanafebriyanti2@gmail.com

ABSTRAK

Herliyana Febriyanti. Npm. 17.12.0177. ” Pengaruh Kualitas Layanan Publik Dan DIsiplin Kerja Perangkat Desa Karang Mekar Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Mekarsari ”. Pembimbing Utama Fakhsianor.dan Co. Pembimbing Murdiansyah Herman

Tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Publik Dan DIsiplin Kerja Perangkat Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala. (2) Untuk mengetahui dIsiplin kerja pada perangkat Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala. Penelitian yang dIgunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Analisis data pada penelitian menggunakan analisis data regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Berdasarkan hasil analisis uji t untuk variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala. (2) Berdasarkan hasil analisis uji t untuk variable dIsiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala. (3) Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai koefisien determinasi (R²) dIperoleh nilai sebesar 0. 477. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan dIsiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 47. 7% terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan. DIsiplin Kerja. Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Herliyana Febriyanti. Npm. 17.12.0177. "The Effect of Public Service Quality and Work DIscipline of Karang Mekar Village Officials on the Satisfaction of the Mekarsari DIstrict Community". Main Advisor Murdiansyah Herman and Co. Fakhsianor's Advisor.

The research objectives are (1) to determine the effect of the quality of public services and work dIscipline of Karang Mekar Village officials. Mekarsari DIstrict. Barito Kuala Regency. (2) To find out the work dIscipline of the Karang Mekar Village apparatus. Mekarsari DIstrict. Barito Kuala Regency. The research used in this study is a quantitative approach. Data analysis in this study used multiple linear regression data analysis.

The results showed that (1) Based on the t test for the service quality variable. the effect on community satisfaction in Karang Mekar Village. Mekarsari DIstrict. Barito Kuala Regency. (2) Based on the t-test for the variable work dIscipline that affects community satisfaction in Karang Mekar Village. Mekarsari DIstrict. Barito Kuala Regency. (3) Based on the calculation of the coefficient of determination (R²). a value of 0.477 is obtained. This shows that service quality and work dIscipline have an influence of 47.7% on community satisfaction in Karang Mekar Village. Mekarsari DIstrict. Barito Kuala Regency.

Keywords: Service Quality. Work DIscipline. Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Kantor Desa Karang Mekar merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Kantor Desa Karang Mekar terletak di Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala. Saat ini kantor Desa Karang Mekar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan masih belum maksimal. Berdasarkan hasil analisis hasil pengamatan secara langsung proses penyampaian informasi masih terbilang belum maksimal. Seperti mengenai prosedur pelayanan yang ada belum dibuatkan sebuah banner khusus mengenai tata cara tersebut. Sehingga masyarakat merasa kesulitan dan harus bertanya terlebih dahulu secara langsung. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan membaca petunjuk dari banner maupun dari pengumuman. Sehingga akan menghemat waktu masyarakat terkecuali masyarakat membutuhkan informasi yang lebih rinci. Selain itu sosialisasi juga sangat diperlukan oleh masyarakat.

Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan bagian yang perlu diperhatikan demi meningkatkan pelayanan publik. Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan fasilitas yang harus ada dalam proses pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu antrian. Tidak adanya ruang tunggu merupakan masalah yang harus diperhatikan agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Desa Karang Mekar.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat Berdasarkan hasil analisis pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pengetahuan, keahlian dan keterampilan aparatur desa pemberi pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsi. Hanya sebagian perangkat desa yang ada di Kantor Desa Karang Mekar yang pernah memperoleh pelatihan khusus yang disediakan oleh Pemerintah Pusat. Perangkat desa yang ada bekerja hanya Berdasarkan hasil analisis pengalaman sehari-hari. Kurangnya ilmu pengetahuan, keahlian dan keterampilan pada perangkat desa tentu akan banyak menghambat proses pelayanan.

Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, aparatur desa pemberi pelayanan juga harus mempunyai sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap (*attitude*) merupakan kecenderungan evaluative terhadap suatu objek atau

subjek yang bersifat permanen mengenai aspek-aspek tertentu dalam lingkungannya sedangkan perilaku merupakan suatu reaksi psikis seseorang terhadap lingkungannya. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh perangkat Desa Karang Mekar selama ini sudah baik namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang penyampaian dan penjelasan yang diberikan. Selain itu, perangkat Desa Karang Mekar terkadang masih membedakan status sosial masyarakat serta juga kedekatan pribadi dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis hasil pengamatan, terkait disiplin kerja perangkat desa di Kantor Desa Karang Mekar masih belum optimal. Masih ada beberapa perangkat desa yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran perangkat desa yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu. Selain itu juga dalam jam bekerja yang tidak sesuai dengan prosedur seperti pulang lebih awal. Berdasarkan hasil analisis penjabaran masalah di atas, diketahui bahwa aparatur Desa Karang Mekar belum memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Maka dilakukan sebuah kajian mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan Publik Dan Disiplin Kerja Perangkat Desa Karang Mekar Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Mekarsari

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan. (Perangin Angin, 2001)

Pengertian Pelayanan Publik

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya Berdasarkan hasil analisis regulasi yang dibuat oleh

pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. (Undang-Undang Nomor 25, 2009)

Kualitas Pelayanan

Menurut Briliana (2010). kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan skala terstandarisasi yang mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan yang harus diberikan perusahaan secara konsisten. Dalam jurnal Panjaitan (2016). kualitas pelayanan harus benar-benar diperhatikan oleh perusahaan. karena kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan.

Disiplin Kerja

Secara umum disiplin seseorang dapat dilihat dari perilaku orang tersebut dalam menjalankan tugasnya. Secara lebih mendalam disiplin memuat dimensi sikap yang melibatkan mental seseorang. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik

Kepuasan Masyarakat

Masalah pelayanan erat kaitannya dengan upaya peningkatan kepuasan masyarakat. yang terpenting adalah bagaimana agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memuaskan mereka. Kepuasan pelanggan. menurut Day dan Wilton dalam Tjiptono (2012:146) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual setelah pemakaiannya.

Selanjutnya. Engel et.al dalam Tjiptono (2012:147) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli. dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu merupakan cara meneliti dengan menekankan pada usaha menggunakan dan mengumpulkan sederhana. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif peneliti dapat mengukur kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Data

Sehubungan dengan masalah yang telah dikemukakan. maka dalam menganalisis data. penulis menggunakan metode analisis kuantitatif. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Uji Kualitas Data

Uji kualitas data bertujuan untuk menentukan batas-batas kebenaran ketepatan alat ukur (kuesioner) suatu indikator variabel penelitian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a) Uji Validitas

Validitas merupakan konsep pengukuran yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut menghasilkan hasil ukur sesuai dengan tujuan pengukurannya. Jika suatu item pernyataan dinyatakan tidak valid maka item pertanyaan itu tidak dapat digunakan dalam uji-uji selanjutnya. Uji validitas dengan melihat koefisien korelasi (*pearson correlation*) antara butir-butir pertanyaan dengan skor jawaban. Karena skala pengukuran item pernyataan adalah skala likert. maka perhitungan validitas menggunakan koefisien korelasi *Coefficients Pearson*. Validitas pernyataan-pernyataan yang telah disiapkan dapat diukur dengan menghubungkan setiap pernyataan dengan jumlah skor totalnya. Dalam hal ini pernyataan yang memiliki koefisien korelasi yang lebih kecil dari 0.3. berarti tidak lolos uji validitas dan pernyataan ini harus diabaikan. Suatu tes atas instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mampu menjalankan fungsi ukurnya

dan memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Uji yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai uji yang memiliki validitas rendah.

Kemudian nilai koefisien korelasi dari setiap item pernyataan dibandingkan dengan 0.3. Jika koefisien korelasi suatu item lebih kecil dari 0.3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pernyataan lainnya dari pada dengan variable yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (Umar : 2003). Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh telah dilakukan uji korelasi pearson dengan hasil sebagai berikut :

Y.6	0.614	Valid
Y.7	0.627	Valid
Y.8	0.667	Valid
Y.9	0.605	Valid
Y.10	0.691	Valid
Y.11	0.615	Valid
Y.12	0.754	Valid
Y.13	0.662	Valid
Y.14	0.670	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian (2021)

Dari hasil uji korelasi pearson, dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid, dengan demikian pertanyaan dalam penelitian ini layak digunakan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

X	R Hitung	Keterangan
X1.1	0.564	Valid
X1.2	0.611	Valid
X1.3	0.560	Valid
X1.4	0.639	Valid
X1.5	0.608	Valid
X1.6	0.633	Valid
X1.7	0.637	Valid
X1.8	0.754	Valid
X1.9	0.555	Valid
X1.10	0.661	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian (2021)

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

Y	R Hitung	Keterangan
X2.1	0.611	Valid
X2.2	0.606	Valid
X2.3	0.675	Valid
X2.4	0.568	Valid
X2.5	0.646	Valid
X2.6	0.777	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

X	R Hitung	Keterangan
Y.1	0.667	Valid
Y.2	0.687	Valid
Y.3	0.653	Valid
Y.4	0.638	Valid
Y.5	0.599	Valid

b) Uji Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Pengukuran yang reliabilitas menunjukkan instrument sudah dipercaya sehingga menghasilkan data dapat dipercaya. Uji Reliabilitas adalah alat untuk indikator dari variabel dan konstruk. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur Reliabilitas dengan uji Statistik Cronbach Alpha. Suatu pengukuran dapat diandalkan apabila memiliki koefisien cronbach's alpha sama atau lebih dari 0.60.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.821	Reliabel
2	Disiplin Kerja	0.724	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat	0.896	Reliabel

Sumber : Data Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas dapat dilihat, koefisien alpha untuk semua variabel adalah diatas 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

c) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji

statistik non-paramerik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis (Ghozali, 2013:32).

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian

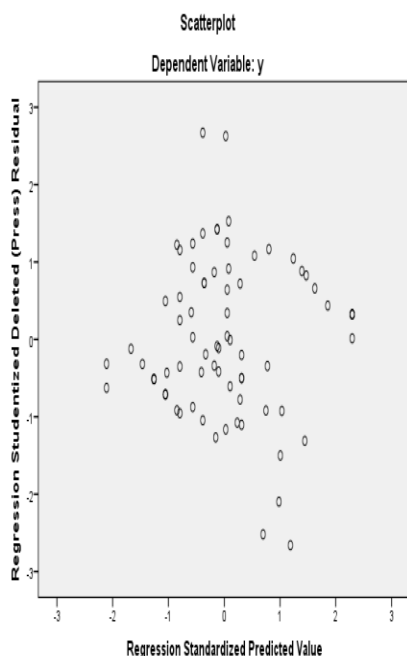
No	Asymp. Sig	Keterangan
1	0.200	Berdistribusi Normal

Sumber : Data Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas dapat dilihat. Asymp. Sig dari data penelitian yaitu Asymp. Sig sebesar $0.200 > 0.050$. sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig lebih besar dari 0. 050.

d) Uji Heteroskedastisitas.

Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.



Gambar 4.1.3 Diagram Scatterplot

Berdasarkan hasil analisis grafik *scatterplot* diatas ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. sehingga model regresi layak dipakai.

e) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di mana variabel bebas (Ghozali, 2005). Suatu model regresi yang bebas dari masalah multikolinieritas apabila mempunyai nilai toleransi tidak kurang dari 0. 1 dan nilai VIF tidak lebih dari 10

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Penelitian

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
X1	0.649	1. 540	Non Multikolinieritas
X2	0.649	1. 540	Non Multikolinieritas

Sumber : Data Hasil Penelitian (2021)

b. Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. dilakukan dengan menggunakan metode enter. Tabel berikut ini akan memperlihatkan hasil dari perhitungan untuk analisis regresi.

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Kepuasan Masyarakat	
	T	Sig.
Konstanta	2.092	0.040
Kualitas Pelayanan	4.616	0.000
Disiplin Kerja	2.630	0.010
R Square	0.477	
R	0.690	
F Hitung	32.794	
Sig.	0.000	

Sumber : Data Hasil Penelitian

Dari persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi dari β bernilai positif. Hal ini menunjukkan variabel bebas apabila ditingkatkan maka akan menimbulkan peningkatan pada variabel terikatnya. dalam artian bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan dengan dua arah (2 tail) dengan tingkat keyakinan 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan degree of freedom (df) = nk.

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima. dengan kata lain variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya. jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil analisis hasil yang diperoleh dari pengujian parsial variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4.616 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 (lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.665 dan P Value sebesar $0.000 < 0.05$). maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial (uji t) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.

Berdasarkan hasil analisis dari pengujian parsial variabel bebas yaitu variabel disiplin kerja dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.630 dengan tingkat signifikan sebesar 0.010 (lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.665 dan P Value sebesar $0.010 < 0.05$). maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial (uji t) disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0.477. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 47.7% terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.

Dan Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai R (Korelasi) diperoleh nilai sebesar 0.690. ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki hubungan yang sangat erat dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis. Adapun kesimpulan-kesimpulan dari penulisan skripsi ini adalah :

- Berdasarkan hasil analisis uji t untuk variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.
- Berdasarkan hasil analisis uji t untuk variable disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.
- Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0.477. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 47.7% terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Karang Mekar Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.

REFERENSI

Buku

- Aritonang. L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Barata. A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.
- Kotler. P. (2003). *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Mangkunegara. A. P. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.

- Nasution. M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management. . EdIsi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Perangin angin. L. (2001). *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.
- Rivai. V. d. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi EdIsi Ketiga*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins. S. P. (2005). *Management. 8th Edltion*. New Jersey: Prentice Hall.
- Soejono. (2000). *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhartono. S. (2000). *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Ar-Ruzz.
- Tjiptono. F. (2009). *Strategi Pemasaran. edIsi kedua. cetakan ketujuh*. Yogyakarta: AndI.

Jurnal

- Bandu. M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat”