

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin

Muhammad Kurniawan¹, Joni Iswan², Agus Mulyani³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, iwanusman220506@gmail.com

²Fakultas Saint dan Teknologi Universitas PGRI Palembang, joni.iswan@gmail.com

³Manajemen, FE Universitas PGRI Palembang, agusmulyani@univpgri-palembang.ac.id

ABSTRACT

The research design consisted of 2 variables, namely the service variable at the sub-district office (Y), the community satisfaction variable (X1). In this study the data collection techniques used were interviews, observations, questionnaires. For analysis techniques in testing hypotheses, namely qualitative descriptive analysis then quantitative, namely methods that focus on an existing problem starting with collecting data, classifying data, analyzing data and then drawing conclusions based on existing facts. Data analysis techniques using indicators- indicators such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility.

Keywords: *Community Satisfaction, Lais District Office Services*

ABSTRAK

Rancangan penelitian terdiri atas 2 variabel yaitu variabel Pelayanan pada kantor camat (Y), variabel Kepuasan Masyarakat (X1). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Wawancara, Observasi, Quisioner. Untuk teknik analisis dalam pengujian hipotesis yaitu analisis deskriptif kualitatif kemudian di kuantitatifkan, yaitu metode yang memusatkan perhatian kepada suatu masalah yang ada dimulai dengan mengumpulkan data, mengklasifikasi data, menganalisis data dan kemudian mengambil kesimpulan berdasarkan kenyataan yang ada. Teknik analisis data dengan menggunakan indikator-indikator seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kantor Camat Lais

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka pembangunan nasional, yaitu sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan berbangsa, serta ikut melaksanakan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial maka dibutuhkan aparatur negara diantaranya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dituntut melaksanakan perlindungan, mewujudkan kemerdekaan kemerdekaan dengan ikut menjaga kedamaian dunia. Pegawai negeri sipil (PNS) sebagai unsur utama sumber daya manusia aparatur negara mempunyai peran yang sangat vital dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan sehubungan dengan cepatnya perkembangan dunia, unsur manusia sebagai tenaga pelaksana utama yang memegang peranan penting dalam kegiatan menjalankan pembangunan nasional, dengan keterampilan yang dimiliki para karyawan dan didukung kemajuan teknologi sekarang ini. Sesuai dengan tuntutan jaman dan era globalisasi yang menciptakan pemerintahan yang baik sangat dibutuhkan peranan sumber daya manusia yang mampu menyelenggarakan pembangunan nasional. Untuk menjalankan hal itu sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu

menjalankan tugas tersebut, sikap pengabdian terhadap bangsa dan negara.

Setiap saat pegawai negeri sipil (PNS) dituntut harus dapat mengembangkan kemampuan supaya dapat menjawab tantangan di era globalisasi saat ini supaya dapat melaksanakan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat, begitu pula dengan para aparatur negara Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin sangat dituntut dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat, terlebih di zaman globalisasi saat ini yang menuntut semuanya serba cepat selesai tepat dengan waktunya.

Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang kinerja pegawai negeri sipil (PNS) agar dapat memberikan hasil yang maksimal, maka perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang mengarah pada:

- a. Peningkatan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa, negara, tanah air.
- b. Peningkatan kompetensi teknis, manajerial dan kepemimpinannya.
- c. Peningkatan produktivitas kerja dan kualitas pelayanan tugas yang dilakukan dengan semangat kerja sama dan tanggung jawab sesuai dengan lingkungan kerja dan organisasinya.

Faktor terpenting dari setiap organisasi atau instansi dalam usaha mencapai suatu tujuan yang diinginkan terutama dalam hal memberdayakan masyarakat adalah unsur manusia, karena untuk melaksanakan berbagai aktifitas pelayanan publik erat kaitannya pada masyarakat. tingkat kepuasan masyarakat itu sendiri tergantung pada pelayanan yang diberikan.

Masalah yang diangkat oleh penulis ialah tingkat kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan, dikarenakan masih adanya masyarakat yang berpikir negatif dan mengeluh terhadap pelayanan disalah satu instansi terutama instansi pemerintah. Kurang puasnya pelayanan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal:

Faktor internal, merupakan faktor yang berasal dari dalam karyawan itu sendiri antara lain:

- a. Tingkat pendidikan
- b. Keinginan dan harapan pribadi
- c. Kemampuan dalam bekerja

Faktor eksternal, merupakan faktor yang berasal dari luar antara lain:

- a. Lingkungan kerja yang kurang menyenangkan
- b. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti tata cara urusan yang benar

B. KAJIAN TEORI

1. Pengertian, Karakteristik, Klasifikasi Jasa

a) Pengertian Jasa

Pada awalnya perkembangan dimulai secara sederhana, dimana transaksi atau tukar menukar barang dilakukan tanpa memakai media atau alat berupa logam mulia atau uang. Dengan semakin berkembangnya peradaban manusia membawa dampak yang positif bagi kemajuan ilmu pengetahuan, dimana manusia semakin membutuhkan suatu alat tukar yang berlaku umum untuk memberikan kemudahan dalam proses tukar menukar barang, sehingga diciptakan uang sebagai alat pembayaran/ media tukar. Di samping itu manusia juga juga membutuhkan sesuatu pelayanan jasa untuk mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi suatu bagian yang penting dalam pemasaran.

Definisi jasa menurut Kotler (2011: 83) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, selanjutnya definisi jasa menurut Stanton dalam Alma (2007: 243) Jasa adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat laba (*Intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak terikat pada penjualan produk jasa lainnya. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin pula tidak diperlukan penggunaan benda nyata (*Tangible*). Akan tetapi, sekalipun penggunaan benda itu perlu namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut (Pemilik Permanen).

b) Karakteristik Jasa

Menurut Kotler (2011: 84) ada beberapa macam karakteristik jasa yang dapat diuraikan, sebagai berikut:

- 1) *Intangible* (Tidak Berwujud)
Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud. Tidak seperti produksi fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa dibeli.
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisah)
Pada umumnya jasa diproduksi (dihasilkan) dan dapat dirasakan pada waktu yang bersamaan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
- 3) *Variability* (bervariasi)
Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
- 4) *Perisability*
Daya tahan jasa tergantung dari situasi yang diciptakan berbagai faktor.
Menurut Alma, Buchari (2007: 244) karakteristik jasa adalah sebagai berikut:
 - Lebih bersifat tidak wujud dari pada berwujud
 - Produksi dan konsumen bersamaan waktu
 - Kurang memiliki standar dan keseragaman

c) Klasifikasi jasa

Menurut Kotler (2011: 83) membagi 5 macam jasa yang dapat diuraikan, sebagai berikut :

- 1) Barang berwujud murni
Barang berwujud murni yaitu terdiri dari barang-barang berwujud seperti sabun, pasta gigi, tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.
- 2) Barang berwujud yang disertai jasa
yaitu terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. contohnya produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya, misalnya jasa reparansi, pelayanan dan jasa pasca jual.
- 3) Campuran
Yaitu terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. contohnya: restoran yang harus dilengkapi dengan makanan dan pelayanan dari karyawannya.
- 4) Jasa utama yang dilengkapi dengan barang jasa tambahan.
Yaitu terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan suatu barang pelengkap. contohnya penumpang bus membeli jasa transportasi. Mereka sampai ditempat tujuan tanpa sesuatu hal berwujud yang hanya

memperlihatkan pengeluaran mereka. Namun penjualan tersebut meliputi barang-barang berwujud, seperti makanan dan minuman. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal agar terealisasi, tapi komponen utamanya adalah jasa.

5) Jasa murni

Yang hanya terdiri dari jasa. Contohnya adalah : jasa menjaga bayi dan jasa psikoterapi.

Salah satu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah dengan memberikan jasa dengan kualitas jasa yang lebih baik dari pesaingnya secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan. Harapan konsumen dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan dari perusahaan jasa. Konsumen memilih penyediaan jasa berdasarkan hal tersebut. Bila saja yang dialaminya berada di bawah harapan, konsumen tidak berminat lagi pada penyediaan jasa. Jika saja memenuhi ataupun melebihi harapan maka yang terjadi adalah hal yang sebaliknya.

Converse dalam Alma, Buchari (2007: 246) membagi jasa menjadi 5 macam, yaitu:

- Pelayanan pribadi (*personalized servic*), jasa yang bersifat personal yang tidak ada bahkan dari orang yang menghasilkan jasa tersebut.
- Pelayanan keuangan (*Financial Servicce*), jasa dalam bidang keuangan.
- Fasilitas umum dan transportasi (*Public Utility and Transportation*), pelayanan kendaraan umum meliputi kereta api, pesawat udara dan lain sebagainya.
- Hiburan (*Entertainment*), usaha dibidang mempengaruhi masyarakat melalui layanan mereka
- Pelayanan penginapan (*Hotel services*), pelayanan jasa penginapan.

2. Pengertian Kepuasan Konsumen

Adapun pengertian keputusan konsumen yang penulis maksud adalah para masyarakat yang ada di wilayah Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin. Menurut Kotler (2011: 36) pengertian kepuasan secara umum adalah: "perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Tjiptono (2009: 146) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau ketidak puasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidak puasan atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan telah memakainya. Menurut Kotler (2011: 36) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang antara kesan yang diterimanya terhadap kinerja atau sistem cara kerja dengan harapan yang di inginkan.

Banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konsumen yang tidak puas untuk melakukan komplain atau tidak, menurut Tjiptono (2009: 22) antara lain:

- Penting atau tidaknya pelayanan yang dilakukan, yaitu menyangkut derajat kepentingan bagi konsumen, terhadap bentuk pelayanan itu sendiri.
- Pengetahuan dan pengalaman yakni jumlah, pemahaman akan produk atau jasa, serta persepsi terhadap kemampuan sebagai konsumen dan pengalaman komplain sebelumnya.
- Tingkat kesulitan sebelumnya dalam mendapatkan ganti rugi, meliputi jangka waktu penyelesaian masalah, gangguan terhadap aktivitas rutin dan biaya.
- Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

3. Teori Kepuasan Pelanggan

Adapun teori di dalam Ekonomi Makro, Tjiptono (2009: 30) menyatakan bahwa konsumen melakukan alokasi sumber daya yang langka dengan cara membandingkan kegunaan manajerial dengan harga masing-masing produk suatu jasa, semua konsumen akan membayar harga sama seperti individu yang sebenarnya berbeda membayar harga yang lebih tinggi akan meraih manfaat subjektif yang disebut dengan surplus konsumen.

4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen

Di dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen, Kotler (2011: 38) menyatakan sebagai berikut :

- + Sistem keluhan dan saran, yaitu usaha perusahaan memberikan kesempatan kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, keluhan, pendapat lewat media yang di sediakan.
- + Survey kepuasan pelanggan, yaitu upaya yang dilakukan perusahaan untuk memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan lewat kegiatan penelitian.
- + Analisis kehilangan pelanggan, yaitu usaha untuk menghubungi pelanggan yang berhenti membeli, guna mempelajari sebabnya.

Adapun teknik pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2009: 35) dilakukan secara langsung lewat pernyataan tertentu dengan Skala Liker berikut ini

- ❖ Sangat Setuju
- ❖ Setuju
- ❖ Ragu-ragu
- ❖ Tidak Setuju
- ❖ Sangat Tidak Setuju

C. METODE PENELITIAN

1. Variabel Penelitian / Operasional

Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kepuasan konsumen ialah hasil kinerja jasa yang diberikan aparatur Kantor Camat tersebut kepada Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik.
- b. Pelayanan ialah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkannya agar mereka selalu loyalitas kepada organisasi atau perusahaan.

2. Populasi dan Sampel

➤ Populasi

Populasi menurut, Sugiono (2018: 61) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/Subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang terdiri dari 13 desa yang ada di lingkungan Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin yang berjumlah 11.872 Kepala Keluarga.

➤ Sampel

Sampel Menurut Sugiyono (2018: 62) ialah sebagian kecil ataupun keseluruhan dari jumlah populasi, yang dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk di jadikan sampel. Adapun sampel di dalam penelitian ini berjumlah

80 Orang yang diambil 6-7 Orang dari masing-masing desa yang ada dilingkungan Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin, dengan menggunakan tehnik *sampling Insidensial* yang dimana tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok untuk dijadikan sumber data.

3. Teknik Pengumpulan Data

❖ Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi
Pengamatan langsung ke objek penelitian dengan mencatat secara sistematis objek penelitian.
- b. Wawancara
Wawancara merupakan instrumen pengumpulan data yang digunakan penulis untuk memperoleh informasi secara langsung dari sumbernya.
- c. Studi pustaka
Pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mengunjungi perpustakaan untuk mencari literatur dan membahas literatur yang berhubungan dengan skripsi ini.
- d. Angket/Kuesioner
Memberikan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada masyarakat yang ada dilingkungan Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin dengan menggunakan kuesioner.

❖ Sumber Data

Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Data sekunder
Data yang sudah dikumpulkan dan sudah tersedia di suatu organisasi atau instansi, adapun data sekunder yang dikumpulkan antara lain :
 - Sejarah singkat organisasi atau instansi
 - Stuktur organisasi
 - Tugas dan fungsi pegawai
 - Data jumlah karyawan
 - Data absensi pegawai
- b. Data Primer
Data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara, observasi, atau penelitian lapangan. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan langsung data yang dibutuhkan. Adapun data primer yang penulis kumpulkan antara lain adalah hasil jawaban kuesioner yang disebarakan penulis dalam penelitian ini.

❖ Tehnik Analisis Data

Penulis dalam menganalisa data menggunakan metode Kuantitatif yaitu tehnik menganalisis data menggunakan perhitungan angka-angka untuk mengetahui sejauh mana pelayanan Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin, didalam menganalisis data terdapat indikator-indikator penentu untuk mengevaluasi jasa maka digunakan faktor penentu kualitas jasa yaitu:

- a) Keandalan
Keandalan ialah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

- b) Daya tanggap (*Responsives*)
 Daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan kantor tersebut untuk membantu masyarakat yang berkepentingan serta dapat memberikan pelayanan tanggap.
- c) Jaminan (*Assurance*)
 Jaminan ialah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- d) Empati (*empaty*)
 Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat.
- e) Berwujud
 Berwujud ialah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan menggunakan skala Likert dimana skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial menurut Sugiono (2018: 86), dimana penetapan standar penilaian berdasarkan interval nilai tersebut, yang akan diberikan berdasarkan potensi yang dimiliki dalam hal ini tanggapan responden atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Camat Rantau Bayur Banyuasin yang terdiri dari beberapa tingkat atau bobot, yaitu

- 1. Sangat Baik (SB) total nilai = 5
- 2. Baik (B) total nilai = 4
- 3. Cukup Baik (CB) total nilai = 3
- 4. Tidak Baik (TB) total nilai = 2
- 5. Sangat Tidak Baik (STB) total nilai = 1
- 6. Ditingkatkan (DT) total nilai = 2
- 7. Dipertahankan (DP) total nilai = 1

Kemudian dengan data angket dianalisis berdasarkan skor pada setiap jawaban responden yaitu:

- 1. Jumlah responden yang menjawab SB x5
- 2. Jumlah responden yang menjawab B x 4
- 3. Jumlah responden yang menjawab CB x 3
- 4. Jumlah responden yang menjawab TB x 2
- 5. Jumlah responden yang menjawab STB x1
- 6. Jumlah responden yang menjawab DT x 2
- 7. Jumlah responden yang menjawab DP x 1

D. HASIL PENELITIAN

1) Analisis

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada 80 orang responden, maka dalam bagian ini dijelaskan mengenai tingkat kepentingan konsumen dalam hal ini masyarakat yang ada di wilayah Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin.

Tabel Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	68	85%
2	Perempuan	12	15%
Jumlah		80	100%

Dari tabel pengujian data berdasarkan jenis kelamin di atas dapat dilihat 85 % responden laki-laki dan 15 % reponden perempuan.

Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	< 25 Tahun	53	66%
2	25 - 35 Tahun	17	21%
3	35 - 45 Tahun	10	13%
4	> 45 Tahun	0	0 %
Jumlah		80	100%

Berdasarkan kelompok umur reponden pada tabel menunjukkan bahwa umur responden yang kurang dari 25 tahun sebanyak 53 orang responden (66%), 25 - 35 tahun sebanyak 17 responden (21%), 35 - 45 tahun sebanyak 10 orang responden (13%), sedangkan lebih dari 45 tahun sebanyak 0 responden (0%).

2) Kualitas Pelayanan

Dari pernyataan responden mengenai kualitas pelayanan pada aparaturn Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin, kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yaitu: Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, dan Empati.

❖ **Variabel Berwujud (Tangibles)**

Variabel ini merupakan fasilitas fisik, ruang pelayanan yang memadai, serta kerapian dan penataan interior yang baik.

a. Ruang pelayanan yang baik dan nyaman

Ruang yang aman dan nyaman serta terlihat bersih akan menjadi penilaian penel tersendiri yang mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Ruangan yang teratur dan bersih membuat para konsumen (masyarakat) merasa betah untuk melaksanakan kepentingannya di Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin. Karena dengan ini semua akan tercipta pola kerja yang efektif dan teratur.

b. Kerapian dan penataan exterior dan interior

Kerapian dan penataan exterior dan interior yang baik merupakan citra yang menunjukkan citra tersendiri bagi organisasi / instansi dalam hal ini adalah Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin, bagaimana kantor tersebut bisa dikatakan baik apabila penataan exterior dan interiornya kurang baik dan tidak enak di pandang, sehingga masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap suatu urusan kepada Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin merasa suasana yang kurang menyenangkan.

Tabel Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Keamanan dan Kenyamanan Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	38	190	47%
2	Baik	4	28	112	35%
3	Cukup	3	12	36	15%
4	Tidak baik	2	2	4	3%
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
TOTAL			80	342	100%

$$\frac{(5 \times 38) + (4 \times 28) + (3 \times 12) + (2 \times 2) + (1 \times 0)}{80} = 4,23$$

Tabel Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Keamanan dan Kenyamanan Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Ditingkatkan	2	55	110	69%
2	Dipertahankan	1	25	25	31%
Jumlah			80	135	100%

$$\frac{(2 \times 55) + (1 \times 25)}{80} = 1,69$$

Tabel Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian Ruang Para Pegawai

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	45	225	56%
2	Baik	4	30	120	38%
3	Cukup	3	5	15	6%
4	Tidak baik	2	-	0	0
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
Jumlah			80	360	100%

$$\frac{(5 \times 45) + (4 \times 30) + (3 \times 5) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{80} = 4,5$$

Tabel Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian Ruang Para Pegawai

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Ditingkatkan	2	8	16	10%
2	Dipertahankan	1	72	72	90%
Jumlah			80	88	100%

$$\frac{(2 \times 8) + (1 \times 72)}{80} = 1,1$$

Tabel Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Exterior dan Interior Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	26	130	32%
2	Baik	4	44	176	55%
3	Cukup	3	8	24	10%
4	Tidak baik	2	2	4	3%
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
TOTAL			80	334	100%

$$\frac{(5 \times 26)+(4 \times 44)+(3 \times 8)+(2 \times 2)+(1 \times 0)}{80} = 4,18$$

Tabel Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Exterior dan Interior Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Ditingkatkan	2	66	132	83%
2	Dipertahankan	1	14	28	17%
Jumlah			80	160	100%

$$\frac{(2 \times 66)+(1 \times 14)}{80} = 2$$

* Kinerja $\frac{4,23 + 4,5 + 4,18}{3} = 4,30$

* Harapan $\frac{1,69 + 1,1 + 2}{3} = 1,59$

❖ **Variabel Keandalan**

Tabel Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Tepat Waktu

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	32	160	40%
2	Baik	4	25	100	31%
3	Cukup	3	19	57	24%
4	Tidak baik	2	3	6	4%
5	Sangat tidak baik	1	1	1	1%
TOTAL			80	324	100%

* Ketepatan Jadwal Pelayanan
 $\frac{(5 \times 32)+(4 \times 25)+(3 \times 19)+(2 \times 3)+(1 \times 1)}{80} = 4,05$

Tabel Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Tepat Waktu

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Ditingkatkan	2	15	30	19%
2	Dipertahankan	1	65	65	81%
Jumlah			80	95	100%

* Ketepatan Jadwal Pelayanan
 $\frac{(2 \times 15)+(1 \times 65)}{80} = 1,18$

Tabel Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Ramah dan Sopan

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	34	170	43%

2	Baik	4	24	96	30%
3	Cukup	3	20	60	25%
4	Tidak baik	2	2	4	2%
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
TOTAL			80	330	100%

* Ketepatan Jadwal Pelayanan

$$\frac{(5 \times 34)+(4 \times 24)+(3 \times 20)+(2 \times 2)+(1 \times 0)}{80} = 4,13$$

Tabel Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Ramah dan Sopan

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Ditingkatkan	2	5	10	6%
2	Dipertahankan	1	75	75	94%
Jumlah			80	85	100%

* Ketepatan Jadwal Pelayanan

$$\frac{(2 \times 5)+(1 \times 75)}{80} = 1,10$$

Jadi nilai rata-rata skor variabel keandalan (*reliability*) yaitu :

* Kinerja
$$\frac{4,05 + 4,13}{2} = 4,09$$

* Harapan
$$\frac{1,18 + 1,10}{2} = 1,14$$

❖ **Variabel Daya Tanggap (*Resvonsivenes*)**

Pada variabel ini para staf pegawai kantor camat harus membantu para konsumen dalam hal ini masyarakat yang datang dan memberikan pelayanan yang cepat. Variabel ini diukur dari hasil penilaian responden terhadap daya tanggap atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin.

Tabel Penilaian Masyarakat Terhadap Kemampuan Pihak Instansi Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin Dalam Menghadapi Keluhan Cepat Tanggap Terhadap Masalah yang Timbul

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	39	195	49%
2	Baik	4	29	116	36%
3	Cukup	3	9	27	11%
4	Tidak baik	2	3	6	4%
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
TOTAL			80	344	100%

$$\frac{(5 \times 39)+(4 \times 29)+(3 \times 9)+(2 \times 3)+(1 \times 0)}{80} = 4,3$$

Tabel Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kemampuan Pihak Instansi Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin Dalam Menghadapi Keluhan Cepat Tanggap Terhadap Masalah yang Timbul

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Ditingkatkan	2	35	70	44%
2	Dipertahankan	1	45	45	56%
Jumlah			80	115	100%

$$\frac{(2 \times 35) + (1 \times 45)}{80} = 1,44$$

$$* \text{ Kinerja } \frac{4,3}{1} = 4,3$$

$$* \text{ Harapan } \frac{1,44}{1} = 1,44$$

❖ **Variabel Jaminan (Assurance)**

Pada variabel ini para pegawai dituntut mempunyai pengetahuan yang baik tentang bidang tugasnya, mempunyai kesopanan, dapat dipercaya masyarakat dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada para konsumen, dalam hal ini masyarakat. Apabila masyarakat menanyakan suatu masalah atau menyampaikan keluhan, maka sebaiknya pegawai dapat menjelaskan dengan baik apa yang di tanyakan oleh masyarakat.

Untuk menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat, maka para pegawai harus memiliki pengetahuan yang baik tentang masalah yang menyangkut instansi Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin.

Tabel Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pengetahuan dan Kecakapan Pegawai

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	43	215	54%
2	Baik	4	25	100	31%
3	Cukup	3	9	27	11%
4	Tidak baik	2	3	6	4%
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
TOTAL			80	348	100%

$$\frac{(5 \times 43) + (4 \times 25) + (3 \times 9) + (2 \times 3) + (1 \times 0)}{80} = 4,35$$

Tabel Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Pengetahuan dan Kecakapan Pegawai

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Ditingkatkan	2	34	68	43%
2	Dipertahankan	1	46	46	57%
Jumlah			80	114	100%

$$\frac{(2 \times 34) + (1 \times 46)}{80} = 1,43$$

Tabel Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Komunikasi Yang Efektif Terhadap Masyarakat

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	44	220	55%
2	Baik	4	29	116	36%
3	Cukup	3	5	15	6%
4	Tidak baik	2	2	4	3%
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
TOTAL			80	355	100%

$$\frac{(5 \times 44) + (4 \times 29) + (3 \times 5) + (2 \times 2) + (1 \times 0)}{80} = 4,44$$

Tabel Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Komunikasi Yang Efektif Dengan Para Konsumen (masyarakat)

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Ditingkatkan	2	20	40	25%
2	Dipertahankan	1	60	60	75%
Jumlah			80	100	100%

$$\frac{(2 \times 20) + (1 \times 60)}{80} = 1,25$$

* Kinerja $\frac{4,35 + 4,44}{2} = 4,39$

* Harapan $\frac{1,43 + 1,25}{2} = 1,34$

❖ **Variabel Empati (Empathy)**

Pihak Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin harus mampu melakukan hubungan yang baik, memberikan perhatian secara individu kepada masyarakat yang berkepentingan. Para pegawai Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin harus dapat memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat, yang penting dalam menyampaikannya masyarakat bisa memperoleh penjelasan yang terperinci dan sebaiknya diberikan perhatian secara pribadi, maksudnya adalah masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya bisa menghadap satu orang yang ditunjuk dan diterima tanpa bersamaan dengan yang lain yang ingin menyampaikan keluhannya juga, hal ini agar terciptanya suasana yang kondusif.

Tabel Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Memberikan Perhatian Dalam Melayani Masyarakat

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	28	140	35%
2	Baik	4	39	156	49%
3	Cukup	3	10	30	12%
4	Tidak baik	2	3	6	4%
5	Sangat tidak baik	1	-	1	0
TOTAL			80	332	100%

$$\frac{(5 \times 28) + (4 \times 39) + (3 \times 10) + (2 \times 3) + (1 \times 0)}{80} = 4,15$$

Tabel Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Memberikan Perhatian Dalam Melayani Masyarakat

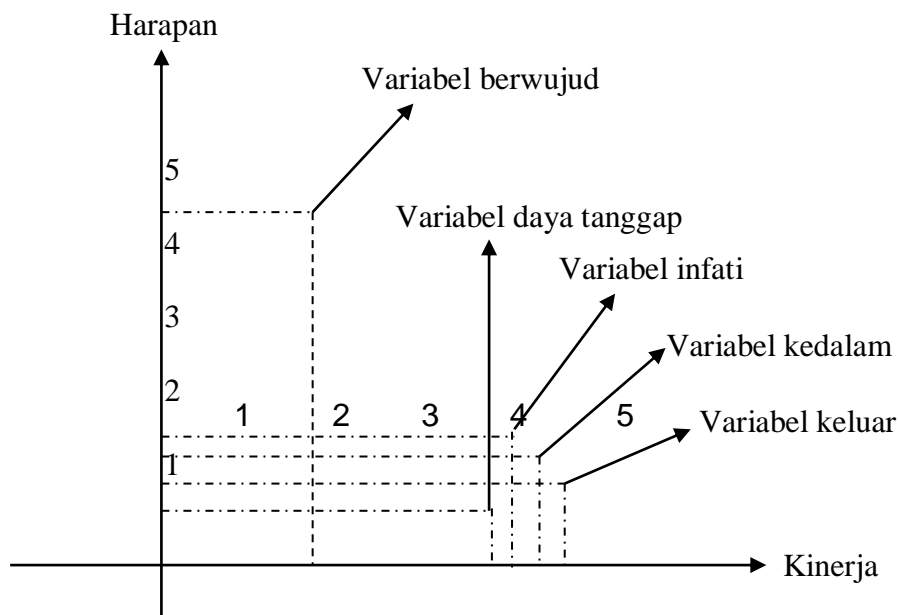
No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Ditingkatkan	2	43	86	54%
2	Dipertahankan	1	36	36	46%
Jumlah			80	122	100%

$$\frac{(2 \times 50) + (1 \times 30)}{80} = 1,53$$

* Kinerja $\frac{4,15}{1} = 4,15$

* Harapan $\frac{1,53}{1} = 1,53$

Gratik Nilai Skor Kinerja dan Harapan



Dari hasil rekapitulasi nilai skor kinerja dan harapan yang ditunjukkan pada Grafik, penulis akan membuat suatu bahasan sebagai berikut:

Variabel Berwujud

- 1) Kinerja dengan nilai 4,30 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel berwujud antara lain:
 - ✓ Penilaian masyarakat terhadap kinerja keamanan dan kenyamanan kantor tersebut dengan skor 4,23
 - ✓ Penilaian masyarakat terhadap kinerja kebersihan dan kerapian ruang para pegawai dengan skor 4,5
 - ✓ Penilaian masyarakat terhadap kinerja exterior dan interior kantor tersebut dengan skor 4,18
$$\text{Kinerja } \frac{4,23 + 4,5 + 4,18}{3} = 4,30$$
- 2) Harapan dengan nilai 1,59 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel berwujud antara lain:
 - ✓ Harapan masyarakat terhadap kinerja keamanan dan kenyamanan kantor tersebut dengan skor 1,69

- ✓ Harapan masyarakat terhadap kinerja kebersihan dan kerapian ruang para pegawai dengan skor 1,1
- ✓ Harapan masyarakat terhadap kinerja exterior dan interior kantor tersebut dengan skor 2

$$\text{Harapan } \frac{1,69 + 1,1 + 2}{3} = 1,59$$

Variabel Keandalan

- 1) Kinerja dengan nilai 4,09 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel keandalan antara lain:

- ✓ Penilaian masyarakat terhadap kinerja yang tepat waktu dengan skor 4,05
- ✓ Penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang ramah dan sopan dengan skor 4,13

$$\text{Kinerja } \frac{4,05 + 4,13}{2} = 4,09$$

- 2) Harapan dengan nilai 1,14 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel keandalan antara lain:

- ✓ Harapan masyarakat terhadap kinerja yang tepat waktu dengan skor 1,18
- ✓ Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang ramah dan sopan dengan skor 1,10

$$\text{Harapan } \frac{1,18 + 1,10}{2} = 1,14$$

Variabel Daya Tanggap

- 1) Kinerja dengan nilai 4,3 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel daya tanggap antara lain:

- ✓ Penilaian masyarakat atas pelayanan yang cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dengan skor 4,3

$$\text{Kinerja } \frac{4,3}{1} = 4,3$$

- 2) Harapan dengan nilai 1,44 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel daya tanggap antara lain:

- ✓ Tingkat penilaian harapan masyarakat terhadap instansi kantor tersebut dalam menghadapi keluhan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dengan skor 1,44

$$\text{Harapan } \frac{1,44}{1} = 1,44$$

Variabel Jaminan

- 1) Kinerja dengan nilai 4,39 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel jaminan antara lain:

- ✓ Penilaian masyarakat terhadap kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai kantor tersebut di dalam membantu masyarakat dengan skor 4,35
- ✓ Penilaian masyarakat terhadap kinerja komunikasi yang efektif dengan masyarakat dengan skor 4,44

$$\text{Kinerja } \frac{4,35 + 4,44}{2} = 4,39$$

- 2) Harapan dengan nilai 1,34 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel jaminan antara lain:
- ✓ Harapan masyarakat terhadap kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai dengan skor 1,43
 - ✓ Harapan masyarakat terhadap kinerja komunikasi yang efektif dengan masyarakat dengan skor 1,25
- $$\text{Harapan } \frac{1,43 + 1,25}{2} = 1,34$$

Variabel Empati

- 1) Kinerja dengan nilai 4,15 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel empati antara lain:
- ✓ Penilaian masyarakat terhadap kinerja memberikan perhatian dalam melayani masyarakat dengan skor 4,15
- $$\text{Kinerja } \frac{4,15}{1} = 4,15$$
- 2) Harapan dengan nilai 1,53 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel empati antara lain :
- ✓ Tingkat penilaian harapan masyarakat terhadap kinerja memberikan perhatian dalam melayani masyarakat dengan skor 1,53
- $$\text{Harapan } \frac{1,53}{1} = 1,53$$

Dari hasil penjelasan rekapitulasi nilai skor kinerja dan harapan diatas maka variabel yang memiliki skor paling tertinggi dan terendah terjadi pada variabel:

- Kinerja
Terjadi pada variabel jaminan yang dimana semua itu terjadi dikarenakan masyarakat cukup percaya atas kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai kantor tersebut di dalam melayani masyarakat dengan skor 4,35, serta penilaian kinerja komunikasi yang efektif dengan skor 4,44 sehingga pada variabel jaminan di dapat tingkat penilaian masyarakat paling tinggi atas kinerja yang diberikan kepada masyarakat dengan skor 4,39.
- Harapan
Terjadi pada variabel berwujud yang dimana semua itu terjadi dikarenakan masyarakat cukup percaya atas harapan kinerja keamanan dan kenyamanan kantor tersebut dengan skor 1,69 dan kebersihan, kerapian ruang pegawai dengan skor 1,1 serta penilaian harapan masyarakat terhadap exterior dan interior kantor tersebut dengan skor 2 sehingga pada variabel berwujud di dapat tingkat penilaian masyarakat paling tinggi atas kinerja dan harapan yang diberikan oleh kantor tersebut dengan skor akhir 1,59.
- Kinerja
Terjadi pada variabel keandalan yang dimana semua itu terjadi dikarenakan jawaban responden dalam hal ini masyarakat yang ada di lingkungan Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin cenderung menyatakan kurangnya pelayanan yang tepat waktu dengan skor 4,05 serta pelayanan yang ramah dan sopan di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berkepentingan dengan skor 4,13 sehingga pada variabel keandalan di dapat penilaian terendah atas kinerja yang diberikan kantor tersebut di dalam melayani

masyarakat dengan skor akhir 4,09.

➤ Harapan

Terjadi pada variabel keandalan yang dimana semua itu terjadi dikarenakan jawaban responden dalam hal ini masyarakat yang ada di lingkungan Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin, cenderung menyatakan perlu ditingkatkannya kinerja instansi kantor tersebut di dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan skor 1,18 serta pelayanan yang ramah dan sopan dengan skor 1,10 sehingga pada variabel keandalan didapat penilaian terendah atas harapan kinerja masyarakat cukup percaya atas harapan kinerja keamanan dan kenyamanan kantor tersebut dengan skor 1,69 dan kebersihan, kerapian ruang pegawai dengan skor 1,1 serta penilaian harapan yang diberikan kantor tersebut di dalam melayani masyarakat dengan skor akhir 1,14.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap variabel yang ada maka tingkat penilaian masyarakat terhadap kinerja dan harapan masyarakat sebagai berikut:

- a) Berdasarkan variabel yang pernyataannya adalah berwujud (*tangibles*) dengan nilai rata-rata 4,30 ini berarti masyarakat menilai Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin memiliki tampilan fisik yang sangat baik, aman, nyaman, bersih, rapi, dan penataan *exterior* dan *interior* yang baik serta lokasi yang strategis dan harapan masyarakat agar dipertahankan.
- b) Berdasarkan variabel yang pernyataannya adalah keandalan (*reliability*) di Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin dengan nilai rata-rata 4,09 ini menunjukkan masyarakat cukup percaya atas kemampuan aparatur kantor tersebut di dalam memberikan pelayanan dengan kecepatan dan ketepatan waktu, juga memberikan pelayanan yang ramah dan sopan serta penilaian masyarakat agar terus ditingkatkan.
- c) Berdasarkan variabel yang pernyataannya adalah daya tanggap (*responsiveness*) di Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin dengan nilai rata-rata 4,3 ini berarti masyarakat menilai kinerja pegawai Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, ini dinilai sangat baik, maka masyarakat percaya atas kemampuan kinerja pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dan harapan masyarakat menilai agar terus ditingkatkan.
- d) Berdasarkan variabel yang pernyataannya jaminan (*assurance*) mendapatkan nilai rata-rata 4,39 yang dinilai masyarakat, bahwa kinerja pegawai Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup serta memiliki komunikasi yang sangat baik didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan, adapun harapan masyarakat agar terus ditingkatkan.
- e) Berdasarkan variabel yang pernyataannya adalah empati (*emphaty*) dengan nilai rata-rata 4,15 ini berarti masyarakat menilai kinerja para pegawai Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin di dalam memberikan perhatian dalam melayani masyarakat sudah sangat baik dan harapan masyarakat agar terus dipertahankan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan tingkat penilaian dan harapan masyarakat pada Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin sudah baik, misal nya: Keamanan dan kenyamanan, Kerapian dan kenyamanan

ruang pegawai, Kinerja exterior dan interior, Keluhan cepat tanggap terhadap masalah yang timbul, Pengatahuan dan kecakapan pegawai, Komunikasi yang efektif terhadap masyarakat, Dan Memberikan perhatian dalam melayani masyarakat. Dimana tingkat kinerja instansi Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin lebih tinggi dari harapan masyarakat setempat. Namun masih ada faktor-faktor yang perlu ditingkatkan agar pelayanan yang akan diberikan lebih baik dimasa yang akan datang. Adapun faktor-faktor yang akan ditingkatkan antara lain:

- a) Kurangnya pelayanan yang ramah dan sopan pegawai Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin di dalam membantu masyarakat yang mempunyai kepentingan di kantor tersebut.
- b) Kurangnya tepat waktu pegawai Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin di dalam membantu kepentingan masyarakat setempat, yang menyebabkan masyarakat menunggu.

2. Saran

- a) Para pegawai Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin hendaknya lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan yang tepat waktu serta pelayanan yang ramah dan sopan di dalam membantu kepentingan masyarakat setempat.
- b) Fasilitas pendukung kegiatan administrasi kantor tersebut, seperti komputer, mesin tik perlu disediakan dan ditambah, supaya pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat lebih baik dan tepat waktu seperti yang diinginkan.
- c) Perlunya menjalin komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan pihak Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin misalnya tersedianya kotak-kotak saran dan kritik untuk mengetahui respon masyarakat terhadap kinerja Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin selama ini, dan bagi kantor tersebut dapat dijadikan acuan untuk lebih baik lagi ke depannya.
- d) Pegawai instansi Kantor Camat Rantau Bayur Banyuasin terus meningkatkan kualitas kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta – RenikaCipta.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi, Bandung CV. Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Indeks. Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi.