

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara

Stenly Ronaldo Titioka

Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Ambon
stenlytitioka08@gmail.com

Abstract

This research is done for to know the influence of Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurances and Tangible which stand as the factors of the Quality Servicing to the customer satisfaction of Waterworks Territory of S.E. Moluccas Regency.

This research is the behavior research in survey which is done for to answer five hypothesis namely: 1) Reliability which has influential positive to the customer satisfaction; 2) Responsiveness which has influential positive to the customer satisfaction; 3) Empathy which has influential positive to the customer satisfaction; 4) Assurances has influential positive to the customer satisfaction; 5) Tangible has influential positive to the customer satisfaction.

Subject of research are the customers of Waterworks Territory of S.E. Moluccas Regency. Sample of research is the whole population of research which are included of 100 people. Testing and analysis hypothesis is done by using double regression method which is using the helper of statistic program of computer.

Analysis result indicated that Reliability with t-count ($2.794 > 2.015$) influential positive to the customer satisfaction; Responsiveness with t-count ($2.288 > 2.015$) influential positive to the costumer satisfaction; Empathy with t-count ($2.304 > 2.015$) influential positive to the costumer satisfaction; Assurances with t-count ($2.371 > 2.015$) influential positive to the costumer satisfaction and Tangible with t-count ($3.498 > 2.015$) influential positive to the costumer satisfaction.

The conclusion of this research is proving that Reliability has influence positive to the customer satisfaction, Responsiveness has influence positive to the customer satisfaction, Empathy has influence positive to the customer satisfaction, Assurances has influence positive to the customer satisfaction and Tangible has influence positive to the customer satisfaction.

Key Words: Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurances, Tangible, Customer Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurances, Tangible yang merupakan faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara

Penelitian ini adalah penelitian keperilakuan dalam bentuk survei yang dilakukan untuk menjawab lima hipotesis, yaitu: 1) Reliability berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, 2) Responsiveness berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, 3) Empathy berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, 4) Assurances berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, 5) Tangible berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan,

Subjek penelitian adalah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara. Sampel penelitian merupakan keseluruhan populasi penelitian yaitu sebanyak 100 orang. Pengujian dan analisis hipotesis dilakukan dengan metode regresi berganda, dengan mempergunakan bantuan program statistik di komputer.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Reliability dengan t hitung ($2,794 > 2,015$) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, Responsiveness dengan t hitung ($2,288 > 2,015$) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, Empathy dengan t hitung ($2,304 > 2,015$) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, Assurances dengan t hitung ($2,371 > 2,015$) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, dan Tangible dengan t hitung ($3,498 > 2,015$) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan.

Sebagai kesimpulan, penelitian ini membuktikan bahwa Reliability berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, Responsiveness berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, Empathy berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, Assurances berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, Tangible berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, Kata kunci: kata kunci dituliskan dalam 5 kata yang sebaiknya merupakan subset dari judul makalah, ditulis dengan menggunakan huruf kecil kecuali untuk singkatan, dan dipisahkan dengan tanda baca koma untuk antar kata.

Kata Kunci: Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurances, Tangible, Kepuasan Pelanggan

1. Pendahuluan

BUMN merupakan wujud nyata dari investasi negara dalam dunia usaha. Tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktivitas perekonomian nasional, demikian yang disampaikan oleh Usman (1997). Sementara menurut Soeharto (1996) tujuan BUMN adalah: (1) menunjang perkembangan ekonomi, (2) mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal melalui perintisan usaha dan pembinaan pengusaha golongan ekonomi lemah dan koperasi, (3) menjaga stabilitas dengan menyediakan persediaan barang yang cukup terutama menyangkut hajat hidup orang banyak, (4) mencapai efisiensi teknik agar dapat menjual dengan harga yang terjangkau tanpa mengurangi mutu dan kemampuan memupuk dana dari keuntungan, (5) menunjang terselenggaranya rencana pembangunan. BUMD dalam hal ini, tidaklah jauh berbeda dengan tujuan BUMN, hanya perbedaannya terletak pada kepemilikan yaitu dalam konteks negara dan daerah.

Salah satu BUMD yang mengemban amanat dan peran strategis di daerah adalah PDAM, yang berfungsi melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya untuk digunakan kembali dalam membangun sarana dan prasarana yang diperlukan oleh masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berbeda dengan perusahaan swasta murni yang selalu berorientasi pada keuntungan (profit oriented). Salah satu tujuan PDAM adalah turut serta dalam melaksanakan pembangunan daerah khususnya, dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya, dengan cara menyediakan air minum yang bersih, sehat, dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat di suatu daerah, yang sekaligus merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Apabila merujuk pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No: 690-069 tahun 1992, tentang Pola Petunjuk Teknis Pengelolaan PDAM, di sana ditegaskan bahwa PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, di mana dalam menjalankan fungsinya PDAM diharapkan mampu membiayai dirinya sendiri (self financing) dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanannya, di samping itu PDAM juga diharapkan mampu memberikan sumbangan pembangunan kepada Pemda. Selanjutnya dalam keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999, tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM dinyatakan bahwa tujuan pendirian PDAM adalah untuk memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat serta sebagai salah satu sumber PAD.

Berkaitan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan (profit oriented) pengelolaan operasi PDAM diharapkan mampu membiayai biaya operasionalnya sendiri (self financing) dan diharapkan dapat menopang pembiayaan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam jangka pendek

serta mampu memberikan kontribusi pada penerimaan daerah untuk jangka panjangnya. Untuk itu dalam perspektif ke depan manajemen pengelolaan Badan Usaha Milik Daerah termasuk di dalamnya adalah PDAM diharapkan mampu mengadopsi prinsip-prinsip manajemen professional (reiventing government) dalam penyelenggaraannya.

Dengan menerapkan prinsip dimaksud, maka dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat harus tetap mempertimbangkan cost and benefit sehingga biaya pungutan atas pelayanan yang diberikan (cost of service) dapat benar-benar membantu pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan di bidang penyediaan air bersih pada khususnya dan pelayanan pemerintah pada umumnya di masa yang akan datang. Mengingat keberadaan PDAM dibiayai oleh pemerintah daerah yang bersumber dari uang masyarakat (public fund) maka dalam pengelolaannya harus memperhatikan aspek transparansi dan akuntabilitas, baik dalam aspek pengelolaan keuangan, aspek operasional dan aspek administrasinya, karena ketiga aspek dimaksud sangat menentukan kinerja pengelolaan perusahaan termasuk di dalamnya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 157 disebutkan bahwa salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah adalah hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Peranan perusahaan daerah diwujudkan dalam bentuk pembagian laba yang disetorkan kepada Pemerintah Daerah yang bersangkutan dan dimasukkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagai sumber pembiayaan bagi kegiatan pembangunan di daerah. Namun demikian PDAM Kabupaten Maluku Tenggara sebagai salah satu komponen PAD belum memperlihatkan pengaruh yang berarti terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Bahkan ada indikasi bahwa perusahaan daerah selama ini hanya membebani pemerintah daerah dengan berbagai subsidi terselubung dan biaya semu, sehingga perusahaan daerah tidak mempunyai kemandirian dalam menjalankan usahanya. Devas, et.al, (1989) menyatakan bahwa ada beberapa indikasi yang menunjukkan mengapa kebanyakan BUMD tidak kompetitif, sehingga kurang memberikan kontribusi yang berarti terhadap Pendapatan Asli Daerah sebagai berikut.

1. Kegiatan itu sendiri sifatnya tidak dapat dikelola sebagai usaha niaga atas pasar setempat karena terlalu kecil
2. Susunan perusahaan daerah itu mungkin menyebabkan satuan-satuan biaya makin tinggi, dibandingkan dengan biaya menyediakan layanan itu dari dalam bagian tubuh pemda, ini mungkin

- akibat syarat harus ada organisasi terpisah, dengan pengurus yang dibayar tinggi dan sebagainya.
3. Tenaga pelaksana yang kurang cakap mungkin karena tidak berpengalaman dibidang pelayanan tersebut, dan mereka tahu pemerintah akan selalu menutup kerugian-kerugian yang diderita oleh perusahaan yang bersangkutan.
 4. Kesenjangan antara tujuan-tujuan yang harus dicapai perusahaan (misalnya antara mengejar laba atau memberikan layanan semurah-murahnya) dan akhirnya ada masalah campur tangan politik dalam kegiatan sehari-hari perusahaan daerah, termasuk seringnya terjadi perubahan pada tujuan-tujuan yang hendak dicapai.

Bagi Kabupaten Maluku Tenggara permasalahan tentang PDAM penting untuk diteliti karena merupakan salah satu bagian dari rencana strategis Kabupaten Maluku Tenggara dalam rangka pengembangan kapasitas daerah di mana sumbangan laba perusahaan daerah terhadap PAD khususnya PDAM belum memberikan kontribusi yang berarti jika dibandingkan dengan komponen sumber-sumber pendapatan asli daerah lainnya.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara dari tahun ke-tahun mengalami kerugian yang cukup besar sehingga tidak memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah. Walaupun mengalami kerugian namun karena peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat maka PDAM harus tetap berjalan untuk melayani masyarakat dalam penyediaan air bersih.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas (Joseph F. Hair, 1998), jadi akan di dapat hasil sebagai berikut: 20×5 (jumlah variabel bebas) = 100 . Jadi, berdasar perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan Non Probability Sampling, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2006). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada

Metode pengambilan sampelnya menggunakan Accidental sampling, Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi pelanggan PDAM di Kabupaten Maluku Tenggara yang datang membayar iuran air di kantor PDAM. Hal ini dilakukan karena diharapkan hasil yang didapatkan dari kuesioner tersebut valid.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan PDAM terhadap kepuasan pelanggan PDAM dengan menggunakan rumus regresi linear berganda seperti yang dikutip oleh Sugiyono (2006), yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Pelanggan PDAM

X1 : Realiabilitas

X2 : Responsiveness

X3 : Empathy

X4 : Assurances

X5 : Tangible

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Error term

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pengaruh variabel Reliability (Kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh reliability terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil pengujian dan analisis diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel ($2,794 > 2,015$) dengan nilai signifikansi $0,011$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa reliability berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Maka dapat dikatakan bahwa semakin baik reliability pelayanan yang diterima pelanggan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Reliability (Keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat oleh PDAM Kabupaten Maluku Tenggara, seperti ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para karyawan dapat secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat keandalan PDAM Kabupaten Maluku Tenggara, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

3.2. Pengaruh variabel Responsiveness (Ketanggapan) terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil pengujian dan analisis diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel ($2,288 > 2,015$) dengan nilai signifikansi 0,027. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat dikatakan bahwa semakin baik responsiveness pelayanan yang diberikan PDAM Maluku Tenggara akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Responsiveness (Ketanggapan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Daya tanggap merupakan keinginan para karyawan PDAM Kabupaten Maluku Tenggara untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap PDAM Kabupaten Maluku Tenggara, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

3.3. Pengaruh variabel Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh assurance terhadap kepuasan kerja berdasarkan hasil pengujian dan analisis diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel ($3,513 > 2,015$) dengan nilai signifikansi 0,001. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa assurance berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat dikatakan bahwa semakin baik assurance pelayanan yang diterima pelanggan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Assurance (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan PDAM Kabupaten Maluku Tenggara untuk membantu para pelanggan, seperti pelayanan sopan, trampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan PDAM Kabupaten Maluku Tenggara, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

3.4. Pengaruh variabel Emphaty (Empati) terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh empathy terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil pengujian dan analisis diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel ($3,513 > 2,015$) dengan nilai signifikansi 0,001. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi empathy pelayanan yang diterima pelanggan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Empathy (Empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan oleh karyawan PDAM Kabupaten Maluku Tenggara, seperti perhatian kepada pelanggan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan PDAM Kabupaten Maluku Tenggara, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

3.5. Pengaruh variabel Tangible (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh tangible terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil pengujian dan analisis diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel ($3,513 > 2,015$) dengan nilai signifikansi 0,001. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tangible berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tangible dari pelayanan PDAM Maluku Tenggara yang dirasakan pelanggan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tangible (Bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik merupakan fisik dari PDAM Kabupaten Maluku Tenggara, seperti penataan interior dan eksterior yang baik, kerapian dan kebersihan ruangan serta teknologi yang digunakan canggih. Bukti fisik ini dapat memengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya kondisi fisik pada PDAM Kabupaten Maluku Tenggara sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Semakin mendukung kondisi fisik di PDAM Kabupaten Maluku Tenggara, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian ini, maka simpulan dari penelitian ini adalah Reliability dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara dipersepsikan baik oleh sebagian besar responden penelitian, dan Variabel Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara., Responsiveness dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara dipersepsikan baik oleh sebagian besar responden penelitian, dan variabel Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara, Empathy dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara dipersepsikan sangat baik oleh sebagian besar responden penelitian, dan variabel empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara, Assurance dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara dipersepsikan baik oleh sebagian besar responden penelitian, dan variabel assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara, Tangible dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara dipersepsikan baik oleh sebagian besar responden penelitian, dan variabel tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara

Saran

Berdasarkan hasil dan simpulan tersebut, maka yang menjadi saran dari penelitian bahwa Assurance atau jaminan yang dominan adalah karyawan terampil dan mempunyai pengetahuan yang memadai. Untuk itu sebaiknya, karyawan tetap mempertahankan pola kerja selama ini, yaitu trampil dan senantiasa tetap meningkatkan pengetahuannya yang salah satunya dapat diperoleh melalui berbagai pelatihan yang diadakan oleh perusahaan.

Responsiveness atau daya tanggap yang dominan adalah kecepatan karyawan dalam melayani kepentingan pelanggan serta kemampuan dan kemauan karyawan menjalin komunikasi. Untuk itu, sebaiknya karyawan lebih cepat dalam melayani pelanggan, seperti perlu ada bagian customer service yang bertugas mengatasi keluhan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan serta bertugas memberikan informasi kepada pelanggan yang berkaitan dengan pembayaran tagihan, dan karyawan yang bertugas di bagian customer service harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik sehingga dapat lancar dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

Tangible atau bukti fisik yang dominan adalah ruang interior dan eksterior dan kebersihan ruang pelayanan. Untuk itu sebaiknya dalam melakukan penataan interior dan eksterior tetapi rapi, seperti, kursi untuk tempat duduk pelanggan ditata secara per baris sehingga lebih rapi serta setiap ruangan selalu dibersihkan setiap saat agar terlihat bersih dan menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam memberikan pelayanan seperti penggunaan nomor antrian secara elektronik.

Sebaiknya perusahaan berusaha mempertahankan kinerjanya dan senantiasa memperhatikan atribut yang memengaruhi kepuasan pelanggan agar tercipta kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan.

Daftar Rujukan

- [1] Augusty Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [2] Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. "Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- [3] Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". Usahawan, No.5
- [4] Churchill, G. A. Jr., Neil M Ford, Orville C. Walker, Jr., Mark W. Johnston, 2000, Sales Force Management, Sixth Edition, International Edition, McGraw-Hill, Singapore.
- [5] Cronin, J Joseph, dan Steven A Taylor, 1992, Measuring Service Quality: A Reexaminations and Extension, Journal of Marketing, 58 (3), p 53-68
- [6] Dhabolkar, P. A, et al, 2000, A Comprehensive Framework for service quality: An Investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal, Journal of Retailing, Vol. 76. No. 2 (139-173)
- [7] Engel, Blacwell, miniard. 1994. Perilaku Konsumen. Edisi Bahasa Indonesia. Edisi enam. Jakarta. Binarupa Aksara.
- [8] Hair, J.F., Anderson R.E, Ronald L Tatham & William C Black, 1998. Multivariate Data Analysis, Fourth edition, Prantice Hall, New Jersey
- [9] Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14
- [10] Hoffman, K. D., John E.G. Beteson, 2006, Service Marketing; Concepts, Strategies, & Case, third edition, Thomson South-Western, United States of America.
- [11] Imam Ghozali. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [12] James G Barnes, 2003. Secrets of Customer Relationship Management. Edisi Bahasa Indonesia. Andi Yogyakarta.

- [13] Jill Griffin. 2005. *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Edisi Bahasa Indonesia. PT Erlangga. Jakarta
- [14] Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, Jakarta, PT Prehalindo Kuswadi, 2004, *Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan*, Jakarta. PT. Elex Media Komputindo
- [15] M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [16] Michael R Solomon, 1996, *Consumer Behavior*, third edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- [17] Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- [18] Oliver, R. L., 1997, *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*, International editon, McGraw-Hill Companies, Singapore.
- [19] Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1996, *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Furture Research*, *Journal of Marketing*, Vol 58, No, 1, p 111-124
- [20] Rambat Lupiyoadi dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- [21] Rangkuti F. 2008 *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan ke empat. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- [22] Sentot Imam Wahyono, 2010, *Manajemen Pemasaran Bank*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- [23] Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h. 69-87
- [24] Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kesembilan, Alfabeta, Bandung.
- [25] Tjiptono, F., dan Gregorius Chandra, 2005, *Service Quality & Satisfaction*, Andi Yogyakarta.
- [26] Tse, Wilton, 1988, *Modeling of Consumer Satisfaction Formation*, *Journal of Marketing Research*, Vol XXV.
- [27] Umar Husein, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- [28] Usman, 2003, *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama, Yogyakarta. Amara Books.
- [29] Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153- 165
- [30] Woodside, Lisa, Roberth, 1989, *Linking Service Quality, Costumer Satisfaction and Behavioral Intention*, *Journal of Health Care Marketing*, Vol 9, no 4, p5-17
- [31] Zeithaml, Valarie A, and Mary Jo Bitner, 2003, *Services Marketing; Integreting Customer Focus Across the Firm*, McGraw-Hill Companies, New York.
-