

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN CLEANING SERVICE MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI PT. GLOBAL ELANG

M. Lukman Zaini
Sekolah Tinggi Teknik Malang
Proram Studi S1 Teknik Industri
lukmanzaini@stt.ac.id

ABSTRAK

Kualitas layanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan, yang dapat memacu terjalinnya hubungan yang kuat dengan mitra perusahaan. Perusahaan memiliki potensi menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan melalui pelayanan berkualitas tinggi dan konsisten, membawa manfaat yang beragam. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kinerja layanan cleaning service untuk memenuhi kebutuhan karyawan. Metode penelitian melibatkan perancangan berdasarkan lima dimensi Servqual, yaitu keandalan, koresponsifan, jaminan, empati, dan berwujud. Validitas dan reliabilitas diuji, skor Servqual dihitung, dan analisis kartesius dilakukan. Hasil analisis Servqual mengungkapkan selisih skor antara kebutuhan karyawan dan kinerja cleaning service. Atribut penilaian kepuasan konsumen dipetakan dalam diagram kartesius, memungkinkan identifikasi prioritas perbaikan kinerja perusahaan. Dari hasil analisis Servqual, terungkap bahwa 67% karyawan PT. Global Elang merasa kurang puas dengan layanan, sementara 33% menilai layanan tersebut cukup memuaskan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan karyawan, service quality, IPA

Abstract

The quality of service is closely related to customer satisfaction, which can foster the development of strong relationships with corporate partners. Companies have the potential to create a satisfying experience for customers through high-quality and consistent services, bringing various benefits. Therefore, this study focuses on measuring the performance of cleaning service to meet the needs of students. The research method involves designing based on the five dimensions of Servqual, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Validity and reliability are tested, Servqual scores are calculated, and Cartesian analysis is conducted. The results of the Servqual analysis reveal the score difference between the needs of students and the performance of the cleaning service. Consumer satisfaction assessment attributes are mapped in a Cartesian diagram, allowing for the identification of priorities for improving company performance. From the Servqual analysis results, it is revealed that 67% of PT. Global Elang employees feel dissatisfied with the service, while 33% rate the service as satisfactory.

Keywords: Service, Employees Satisfaction, service quality, IPA

I. PENDAHULUAN

Keberadaan pelayanan kebersihan Cleaning Service pada suatu perusahaan, instansi pendidikan maupun instansi pemerintahan merupakan suatu keharusan. Jasa Cleaning Service sangat penting dalam mencapai tujuannya. Indikator keberhasilan pada suatu usaha/bisnis dapat dilihat pada kebersihan lingkungan, sehingga terciptanya kenyamanan dan kepuasan bagi para karyawan-mahasiswa atau -. Cleaning Service juga sering kali harus bekerja ekstra saat acara-acara tertentu yang diadakan oleh kantor. Tuntutan loyalitas dan penuh tanggung jawab sangat ditekankan pada pekerja Cleaning Service, terutama di tempat pendidikan.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan yang dapat mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang sangat kuat dengan mitra perusahaan, dimana perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat mendatangkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan serta mendatangkan berbagai manfaat. Hal inilah yang membuat peneliti ingin mencari informasi mengenai kepuasan pelanggan yang dapat membentuk keputusan untuk menggunakan jasa atau produk jasa cleaning service di PT.WIS dan juga untuk mengevaluasi betapa pentingnya pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan pada mitra PT. Global Elang dalam upaya meningkatkan kepuasan karyawan yang bekerja di PT. Global Elang tempat peneliti.

Hal inilah yang membuat peneliti ingin mencari informasi mengenai kepuasan pelanggan

untuk mengevaluasi betapa pentingnya pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan pada PT. Global Elang dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pelanggan

Definisi dari kepuasan Pelanggan Menurut Lupyoadi (2001: 158) menyatakan bahwa “ pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas”.

Pelayanan publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Service Quality (Servqual)

Service quality atau kualitas pelayanan dapat dimanifestasikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi ekspektasi konsumen. Lovelock dan Wirtz (2007) menjelaskan kualitas pelayanan suatu evaluasi kognitif jangka panjang dari konsumen terhadap pemberian layanan oleh perusahaan.

Importance performance analysis

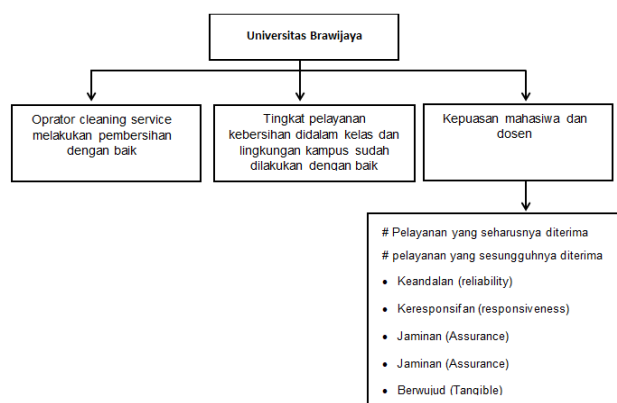
Teknik Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan dimana responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap

M. Lukman Zaini, Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan... SINTEKS, Vol 10 (2), Desember 2021, 10-16

elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (importance performance ratings). Teknik ini dikenal pula dengan istilah Importance Performance Analysis (Martilla & James, 1997).

Kerangka konseptual

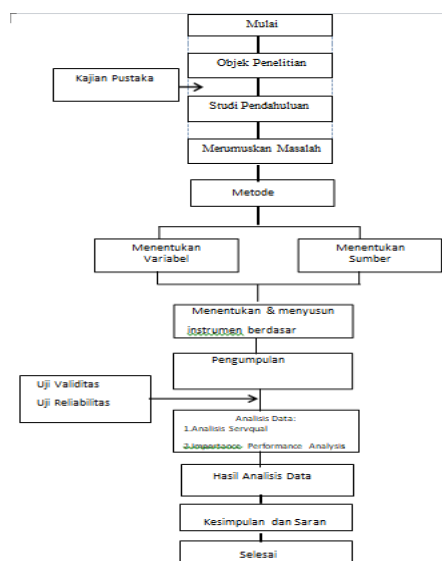
Berikut kerangka konseptual yang di buat oleh peneliti :



Gambar 3.1 kerangka konseptual peneliti

Sumber : hasil kajian penulis 2023

Kerangka pemikiran



Gambar 3.2 Bagaan Kerangka Pemikiran

Sumber : hasil kajian penulis 2023

III. METODELOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Mixed Method, yaitu kualitatif dan kuantitatif.

Sumber data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden melalui hasil kuesioner, wawancara, dan observasi yang diajukan oleh peneliti. Sedangkan, data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari dokumentasi pada saat penelitian, buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu Karyawan di PT. Global Elang, Jl. Soekarno Hatta no 94 Kota Malang. Sedangkan sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 50 Karyawan/i di PT. Global Elang. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling kuota, Menurut Sugiyono (2014: 85), Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan

Variabel Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance(X4), emphaty (X5). Sedangkan Variabel dependen pada penelitian adalah kepuasan Karyawan di PT. Global Elang Malang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

Teknik Pengolahan Data

Terdapat dua jenis analisis data, yaitu kuantitatif dan kualitatif.

a) Analisis Data Kualitatif: Penelitian ini lebih mengutamakan kualitas data, oleh karena itu teknik

M. Lukman Zaini, Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan... SINTEKS, Vol 10 (2), Desember 2021, 10-16

pengumpulan datanya banyak menggunakan wawancara yang berkesinambungan dan observasi langsung atau verification.

b) Analisis Data Kuantitatif: peneliti menggunakan Microsoft Excel dalam mengolah data kuesioner yang telah diisi oleh responden dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, gap indikator Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA).

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di PT. Global Elang berada di tengah kota Malang yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta no 94 Kota Malang, Jawa Timur 65145. Jumlah karyawan PT. Global Elang mencapai 135 lebih yang terdiri karyawan/i aktif. Waktu penelitian dilakukan mulai tanggal 20 juli 2023 – 2 Agustus 2023, sasaran penelitian ini adalah karyawan dan di PT. Global Elang

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembuatan Kuesioner

Terlebih dahulu peneliti mengidentifikasi atribut tingkat pelayanan cleaning service di PT. Global Elang, atribut tingkat pelayanan ini didapat dari proses pembersihan di lingkungan PT. Global Elang tersebut serta wawancara pada karyawan/i dan . Setelah proses identifikasi dan memastikan bahwa atribut tingkat pelayanan cleaning service sesuai dengan yang diinginkan karyawan/i maka dilakukan penyusunan kuesioner awal, dimana kuesioner tersebut berisi data-data responden dan atribut-atribut pelayanan cleaning service di PT. Global Elang tingkat pelayanan serta tingkat kinerja. Atribut pelayanan tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut tersebut bagi karyawan/i dan . Sedangkan Atribut pelayanan tingkat kinerja merupakan hasil dari kinerja yang dirasakan oleh karyawan/i setelah melakukan pembersihan lingkungan PT. Global Elang.

Hasil Uji Validitas

Tabel 6.1

Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan

No.	persepsi kinerja	R tabel	persepsi harapan	R tabel	keterangan
	R hitung		R hitung		
X.1	0,751	0,279	0,762	0,279	VALID
X.2	0,394	0,279	0,610	0,279	VALID
X.3	0,556	0,279	0,776	0,279	VALID
X.4	0,445	0,279	0,771	0,279	VALID
X.5	0,592	0,279	0,814	0,279	VALID
X.6	0,473	0,279	0,642	0,279	VALID
X.7	0,406	0,279	0,758	0,279	VALID
X.8	0,716	0,279	0,716	0,279	VALID
X.9	0,716	0,279	0,801	0,279	VALID
X.10	0,564	0,279	0,716	0,279	VALID
X.11	0,357	0,279	0,683	0,279	VALID
X.12	0,507	0,279	0,746	0,279	VALID
X.13	0,433	0,279	0,712	0,279	VALID
X.14	0,469	0,279	0,631	0,279	VALID
X.15	0,717	0,279	0,814	0,279	VALID
X.16	0,594	0,279	0,621	0,279	VALID
X.17	0,637	0,279	0,835	0,279	VALID
X.18	0,543	0,279	0,698	0,279	VALID
X.19	0,744	0,279	0,844	0,279	VALID

Sumber : data yang di olah di excel 2010

Dari tabel 6.3 dan 6.4 di atas dapat di ketahui bahwa 5 butir instrumen penanganan pelayanan yang sesungguhnya di terima dan pelayanan yang seharusnya di terima dapat di nyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel (0,279) maka pernyataan tersebut dapat di anggap sah dan dapat digunakan dalam penelitian

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 6.2

Hasil Uji Reliabilitas Presepsi Kinerja

KRITERIA PENGUJIAN		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0,7	0,967	RELIABLE

Sumber : data yang di olah di excel 2010

Tabel 6.3

Hasil Uji Reliabilitas Presepsi Harapan

KRITERIA PENGUJIAN		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0,7	0,949	RELIABLE

Sumber : data yang di olah di excel 2010

Dari tabel 6.5 dan 6.6 di atas, hasil cronbach's alpha adalah 0,966931673 dan 0,948911462 hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner tingkat kepuasan karyawan/i di PT. Global Elang dikatakan reliabel karena koefisien cronbach's alpha lebih besar dari 0,7

Hasil Perhitungan Metode Servqual

Tabel 6.4

Hasil Perhitungan Metode Servqual

Pertanyaan	Mean		Keterangan	Score SERVQUAL (Q)
	Presepsi kinerja (P)	Presepsi harapan (E)		
X.1	4,64	4,54	SANGAT PUAS	0,1
X.2	4,42	4,6	KURANG PUAS	-0,18
X.3	4,66	4,3	SANGAT PUAS	0,36
X.4	4,26	4,46	KURANG PUAS	-0,2
X.5	4,4	4,46	KURANG PUAS	-0,06
X.6	4,14	4,32	KURANG PUAS	-0,18
X.7	4,32	4,36	KURANG PUAS	-0,04
X.8	4,32	4,48	KURANG PUAS	-0,16
X.9	4,4	4,58	KURANG PUAS	-0,18
X.10	4,48	4,56	KURANG PUAS	-0,08
X.11	4,28	4,5	KURANG PUAS	-0,22
X.12	4,38	4,46	KURANG PUAS	-0,08
X.13	4,36	4,42	KURANG PUAS	-0,06
X.14	4,52	4,52	PUAS	0
X.15	4,46	4,6	KURANG PUAS	-0,14
X.16	4,5	4,62	KURANG PUAS	-0,12
X.17	4,38	4,48	KURANG PUAS	-0,1
X.18	4,46	4,46	PUAS	0
X.19	4,4	4,32	SANGAT PUAS	0,08

Sumber : data yang di olah di excel 2010

Tabel 6.5
Atribut Pertanyaan Servqul

Hasil Score Servqual (Negatif/Kurang Puas)	
NO	Pertanyaan
2	Jasa Cleaning Service dirasa penting menunjang kegiatan pekerja
4	ketepatan waktu cleaning service dalam pembersihan ruang kerja
5	kesediaan cleaning service untuk membantu pekerja menjadi hal yang penting
6	cleaning service selalu ada saat dibutuhkan oleh pekerja
7	kinerja yang diberikan cleaing service sudah baik dan memuaskan
8	kesungguhan karyawan cleaning service dalam bekerja sudah dirasa baik oleh pekerja
9	hasil kerja untuk menjamin kebersihan menjadi hal yang sangat penting untuk di tunjukan
10	syadat kerapihan dan kebersihan yang diterapkan sudah baik
11	reputasi baik sebagai jaminan kinerja cleaning service
12	komunitas baik cleaning service terhadap karyawan
13	perhatian karyawan cleaning service terhadap karyawan menjadi hal yang penting
15	sikap dan kesopanan karyawan cleaing service menjadi sebuah kepentingan
16	kejujuran cleaning service dalam bekerja
17	kerapihan penampilan karyawan cleaning service sangatlah penting

Sumber : penulis, 2023

Tabel 6.6
Atribut Pertanyaan Servqul

HASIL SCORE SERVQUAL (NOL/PUAS)	
NO	PERTANYAAN
14	Karyawan cleaning service membuat menyedian kebutuhan karyawan
18	hasil kerja yang diberikan sudah sangat baik

Sumber : penulis, 2023

Tabel 6.7
Atribut Pertanyaan Servqul

HASIL SCORE SERVQUAL (POSITIF/SANGAT PUAS)	
NO	PERTANYAAN
1	Keberadaan cleaning service untuk menjaga kebersihan telah memenuhi standar
3	keandalan cleaning service dalam melayani konsumen dengan baik
19	kelengkapan fasilitas kebersihan yang digunakan sangat baik

Berdasarkan tabel 6.5, 6.6, dan 6.7 bisa di lihat jika terdapat beberapa kategori scor servqual dengan keterangan sangan puas,puas,dan kurang puas. Untuk kategori scor atribut pertanyaan kurang puas nantinya akan di lakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan.

Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

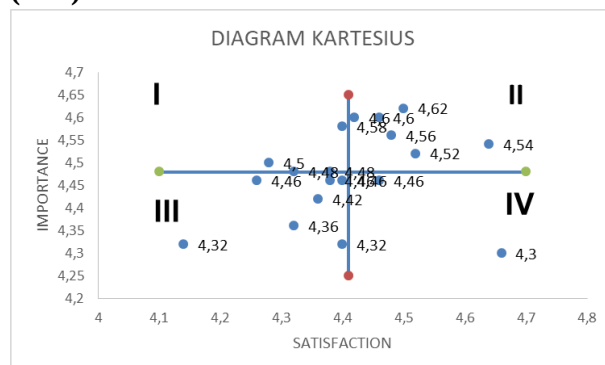
Pada bagian ini dibahas mengenai

pemetaan atribut-atribut yang akan menjadi dasar bagi peneliti untuk membuat usulan dan skala prioritas yang perlu dioptimalkan pihak cleaning service. Dalam tahap ini karyawan/i diminta untuk menilai kinerja/performa dan harapan pelayanan yang diberikan oleh cleaning service PT. Global Elang.

Tabel 6.8
Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil Score Servqual (Negatif/Kurang Puas)		
NO	Atribut Pertanyaan	Statistis
1	Keberadaan cleaning service untuk menjaga kebersihan telah memenuhi standar	4,64
2	Jasa Cleaning Service dirasa penting menunjang kegiatan pekerja	4,42
3	keandalan cleaning service dalam melayani konsumen dengan baik	4,66
4	ketepatan waktu cleaning service dalam pembersihan ruang kerja	4,26
5	kesediaan cleaning service untuk membantu pekerja menjadi hal yang penting	4,4
6	cleaning service selalu ada saat dibutuhkan oleh pekerja	4,14
7	kinerja yang diberikan cleaing service sudah baik dan memuaskan	4,32
8	kesungguhan karyawan cleaning service dalam bekerja sudah dirasa baik oleh pekerja	4,32
9	hasil kerja untuk menjamin kebersihan menjadi hal yang sangat penting untuk di tunjukan	4,4
10	syarat kerapihan dan kebersihan yang diterapkan sudah baik	4,48
11	reputasi baik sebagai jaminan kinerja cleaning service	4,28
12	komunitas baik cleaning service terhadap karyawan	4,38
13	perhatian karyawan cleaning service terhadap karyawan menjadi hal yang penting	4,36
14	Karyawan cleaning service membuat menyedian kebutuhan karyawan	4,52
15	sikap dan kesopanan karyawan cleaing service menjadi sebuah kepentingan	4,46
16	kejujuran cleaning service dalam bekerja	4,5
17	kerapihan penampilan karyawan cleaning service sangatlah penting	4,38
18	hasil kerja yang diberikan sudah sangat baik	4,46
19	kelengkapan fasilitas kebersihan yang digunakan sangat baik	4,4

Diagram 6.1 Importance Performance Analysis (IPA)



Sumber : Data Yang Di Olah Di Excel 2010

Pada gambar di atas, terlihat bahwa terdapat 3 atribut berada di kuadran A, 6 atribut berada di Kuadran B, 8 atribut berada di kuadran C dan 2 atribut berada di kuadran D. Jadi atribut-atribut yang perlu menjadi prioritas untuk dioptimalkan adalah terutama atribut-atribut yang berada di kuadran D dan kuadran C karena perusahaan belum dapat menampilkan kinerjanya secara memuaskan. Selanjutnya rangkuman dari metode perhitungan Importance-Performance Analysis dijelaskan melalui rekapitulasi analisis

kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan pada tabel berikut:

- 1) Kuadran A (Prioritas utama)
 - a) Keberadaan cleaning service untuk menjaga kebersihan telah memenuhi standar.
 - b) Keandalan cleaning service dalam melayani konsumen dengan baik.
 - c) Kelengkapan fasilitas kebersihan yang digunakan sangatlah baik
- 2) Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
 - a) jasa Cleaning Service dirasa penting menunjang kegiatan karyawan.
 - b) Ketepatan waktu cleaning service dalam pembersihan ruang kerja.
 - c) Kesiadaan cleaning service untuk membantu Karyawan/i menjadi hal yang penting.
 - d) Cleaning service selalu ada saat dibutuhkan oleh Karyawan/i.
 - e) Kinerja yang diberikan cleaning service sudah baik dan memuaskan.
 - f) Kesungguhan karyawan cleaning service dalam bekerja sudah dirasa baik oleh karyawan/i.
- 3) Seputar bengkel aman Kuadran C (Prioritas Rendah)
 - a) Hasil kerja untuk menjamin kebersihan menjadi hal yang penting untuk ditunjukkan.
 - b) Standar kerapian dan kebersihan yang diterapkan sudah baik.
 - c) Reputasi baik sebagai jaminan kinerja cleaning service.
 - d) Komunikasi baik cleaning service ke karyawan/i.
 - e) Perhatian karyawan cleaning service terhadap Karyawan/i menjadi hal yang penting
 - f) Sikap dan kesopanan karyawan cleaning service menjadi sebuah kepentingan
 - g) Kejujuran cleaning service dalam bekerja
 - h) Kerapian penampilan karyawan cleaning service sangatlah penting
- 4) Kuadran D (Berlebihan)
 - a) karyawan cleaning service membantu menyediakan kebutuhan Karyawan/i
 - b) Hasil kerja yang diberikan sudah sangat baik

V. KESIMPULAN

Berdasarkan literatur keilmuan mengenai Service Quality, maka dimensi yang digunakan adalah reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Dari digram kartesius diperoleh hasil bahwa atribut mengenai keandalan cleaning service untuk melayani dengan baik dan kesungguhan cleaning service dalam bekerja sudah dirasa baik oleh konsumen berada di kuadran II dan III, yang mana hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan masih lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh konsumen, sehingga perlu ditingkatkan karena konsumen menganggap bahwa atribut tersebut merupakan hal yang penting. Maka atribut ini merupakan prioritas untuk perbaikan yang harus dilakukan oleh oprator cleaning service di PT. Global Elang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, Buchari. (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- [2] Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia
- [3] Cut Medika Zellatifanny, Bambang Mudjiyanto Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi *The Type Of Descriptive Research In Communication Study*, Jurnal Diakom, Vol. 1 No. 2, Desember 2018: 83-90. (online)(<https://bit.ly/3roEFat>, di akses 20 juni 2023)
- [4] Devi Syukri Azhari Dkk. Penelitian Mixed Method Research Untuk Disertasi, E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246 (online)(<file:///C:/Users/N/Downloads/8010-8025.pdf>, di akses 21 juni 2023)
- [5] Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

M. Lukman Zaini, Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan... SINTEKS, Vol 10 (2), Desember 2021, 10-16

- [6]]Hadi, Sutrisno. 1986. Metodologi Research. Yogyakarta: Andi Offset.
- [7]]Heru Winarno dan Tb. Absor, 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering, Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik Vol. 1 No.2 (online), (*file:///C:/Users/N/Downloads/15-29-1-SM-1.pdf*, di akses 01 juni 2023)
- [8]]Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- [9]]Jaka Kurnia Dkk. 2023. Penerapan Teknik Servqual Dalam Mengukur Tingkat Pelayanan Pt. Trans Sumatra Andalan Kisaran. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi. Vol 3 No. 1 (online), (<https://jurnal.stmikroyal.ac.id/index.php/jutsi/article/view/2036/1001>, di akses 01 juni 2023)
- [10]]Koentjaraningrat. (1981). Metode-Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: Gramedia
- [11]]Lovelock, C. & Wirtz, J. 2007. Service Marketing. United States of America. Pearson Prentice Hall.
- [12]]Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani (2001) Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- [13]]Martilla, J. and James, J. (1997) Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41, 77-79.
- [14]]Moenir, H.AS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta 2008