

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PALETEANG KABUPATEN PINRANG

Syamsiah S^{*1}, Muhammad Idris², Muh. Said³

^{1,2,3} Program Pascasarjana ITB Nobel Indonesia

e-mail: ^{*1} syamsiah@gmail.com, ² midris@gmail.com, ³ muhsaid@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) secara parsial dan simultan dan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang dilayani pada Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang sebanyak 1.245. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak (*random sampling*) dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan mengambil sampel selama penelitian sebanyak 94 orang masyarakat yang dilayani pada Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*),

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis regresi berganda pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan masyarakat, khususnya pada Kantor Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang dan hasil analisis korelasi variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terlihat bahwa pengaruh variabel *empathy* adalah yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat khususnya pada Kantor Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan*

ABSTRACT

The research aims to determine and analyze the influence of service quality, namely: tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) partially and simultaneously and the most dominant variables affecting community satisfaction in Paleteang District Pinrang Regency.

This research uses quantitative and qualitative approaches. The method used is a survey method. The population in this study is the community served in Paleteang District Pinrang Regency as many as 1,245. The sample selection is done using the random sampling method (random sampling) with sampling using the Slovin formula, by taking samples during the study as many as 94 people served in the District of Paleteang Pinrang Regency.

Data analysis using multiple regression analysis (multiple regression analysis), The results showed that: 1) Based on the results of multiple regression analysis the effect of service quality on community satisfaction was positive. This shows that the better the quality of service, the higher the community satisfaction, especially at the Paleteang District Office in Pinrang Regency. and 2) Based on the results of correlation analysis of service quality variables on community satisfaction, it can be seen that the influence of empathy variables is the most significant influence on community satisfaction, especially at the Paleteang District Office in Pinrang Regency.

Keywords: service quality, satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Masalah utama yang dihadapi dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah oleh administrasi publik pada abad ke-21 ini adalah semakin terbatasnya sumber daya yang dipakai untuk keperluan melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (fairness), keseimbangan, etika dan kearifan (Good Judgment) (Kasim, 2013:6).

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (public service) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi di samping abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat (public servant). Oleh karena itu, untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan. Penyelenggaraan dimaksud baik meliputi kegiatan mengatur, membina, dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan.

Dalam konteks pelayanan, pentingnya lima dimensi yang perlu diperhatikan yaitu: *tangibles, reliability, assurance responsiveness, and empathy*. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang tanggap. dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Asuransi mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan

pelayanan dengan tanggap. *Emphaty* meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan masyarakat.

Dari tahun ke tahun untuk membenahi pelayanan publik terus dilakukan. Pembuatan kebijakan pemerintah dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik perlu perlu diterangkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu; kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisien, keadilan, dan ketetapan waktu. Prinsip pelayanan ini merupakan indikator untuk menilai baik tidaknya pelayanan aparatur terhadap publik.

Sebagian besar instansi-instansi pemerintah atau organisasi penyelenggara negara lainnya yang memberikan pelayanan publik, kondisi pelayanannya terkesan kurang memperoleh perhatian yang serius, antara lain ditandai oleh proses pelayanan yang cenderung berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Dalam hubungannya dengan hal tersebut peranan pada Kantor Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang sebagai pelaksana pemerintahan daerah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, menyelenggarakan pelayanan pemerintahan, menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan masyarakat, memantau dan mengendalikan program kerja sampai ke kelurahan/desa dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala daerah.

Berdasarkan observasi, ditemui beberapa fenomena pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang sebagai berikut: (1) Membutuhkan waktu yang agak lama oleh masyarakat dalam pengurusan layanan, (2) Adanya beberapa oknum pegawai yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kondisi seperti ini, hal utama yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah daerah adalah berbagai hal yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yaitu merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, yaitu : *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, yaitu : *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, dan 3) Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan publik yaitu: tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4) dan empathy (X_5) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey. Penggunaan metode ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan informasi yang diperoleh berkaitan dengan kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang dengan maksud untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan waktu penelitian ± 3 (tiga) bulan.

Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak (*random sampling*) dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase (10%), toleransi ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Berdasarkan rumus Slovin diatas, maka jumlah sampel yang diambil adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{1.245}{1 + 1.245 \cdot (10\%)^2} = 94,3 \approx 94 \text{ responden}$$

Dengan mengambil sampel selama pelaksanaan penelitian sebanyak 94 orang masyarakat yang dilayani di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji T (Parsial)

Hasil Analisis mengenai Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

Tabel 1 Uji T (Parsial)

Volume	Koefisien Regresi	T (F = 88)	Probability
X ₁	0,440	5,024	0,000
X ₂	0,145	2,859	0,010
X ₃	0,225	2,253	0,029
X ₄	0,400	4,466	0,000
X ₅	0,294	2,582	0,013
Constanta	- 1,761		

Signifikan dengan tingkat kepercayaan 95%

R = 0,792

R² = 0,627

Probability = 0,0001

F. ratio = 14,790

Sumber : Data diolah dengan program SPSS

Untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial kelima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, maka persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -1,761 + 0,440 X_1 + 0,145 X_2 + 0,225 X_3 + 0,400 X_4 + 0,294 X_5$$

Dimana :

- b₀ = -1,761 merupakan nilai konstan
- b₁ = 0,440 artinya apabila dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka pengaruhnya atas kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,440%.
- b₂ = 0,145 apabila dimensi *reliability* dalam kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan masyarakat akan meningkat pula sebesar 0,145%.
- b₃ = 0,225 apabila dimensi *responsiveness* dalam kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,225%
- b₄ = 0,400 artinya dimensi *assurance* dalam kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,400%
- b₅ = 0,294 artinya *empathy* dalam kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,294%.

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas maka dapat disajikan interpretasi atau arti ekonominya sebagai berikut :

Koefisien regresi terhadap semua variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang menunjukkan nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk

mengetahui pengaruh masing-masing variabel (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan maka dilakukan uji t (uji parsial) dengan menggunakan formulasi sebagai berikut :

1. Untuk variabel X_1

H_0 = Koefisien regresi tidak signifikan

H_1 = Koefisien regresi signifikan

Pengambilan keputusan (berdasarkan probability)

a. Jika probability $> 0,05$ maka H_0 diterima

b. Jika Probability $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Kesimpulan :

Terlihat pada kolom signifikan (sign) yang menunjukkan bahwa variabel *tangible* dalam kualitas pelayanan mempunyai angka signifikan (berpengaruh nyata) terhadap kepuasan masyarakat sebab probability $< 0,05$.

2. Untuk variabel X_2

H_0 = Koefisien regresi tidak signifikan

H_1 = Koefisien regresi signifikan

Pengambilan keputusan (berdasarkan probability)

a. Jika probability $> 0,05$ maka H_0 diterima

b. Jika Probability $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Kesimpulan :

Terlihat pada kolom signifikan (sign) yang menunjukkan bahwa variabel *reliability* dalam kualitas pelayanan mempunyai angka signifikan (berpengaruh nyata) terhadap kepuasan masyarakat sebab probability $< 0,05$.

3. Untuk variabel X_3

H_0 = Koefisien regresi tidak signifikan

H_1 = Koefisien regresi signifikan

Pengambilan keputusan (berdasarkan probability)

a. Jika probability $> 0,05$ maka H_0 diterima

b. Jika Probability $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Kesimpulan :

Terlihat pada kolom signifikan (sign) yang menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* dalam kualitas pelayanan mempunyai angka yang signifikan (berpengaruh nyata) terhadap kepuasan masyarakat sebab probability $< 0,05$.

4. Untuk variabel X_4

H_0 = Koefisien regresi tidak signifikan

H_1 = Koefisien regresi signifikan

Pengambilan keputusan (berdasarkan probability)

a. Jika probability $> 0,05$ maka H_0 diterima

b. Jika Probability $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Kesimpulan :

Terlihat pada kolom signifikan (sign) yang menunjukkan bahwa variabel *assurance* dalam kualitas pelayanan mempunyai angka yang signifikan (berpengaruh nyata) terhadap kepuasan masyarakat sebab probability < 0,05.

5. Untuk variabel X_5

H_0 = Koefisien regresi tidak signifikan

H_1 = Koefisien regresi signifikan

Pengambilan keputusan (berdasarkan probability)

- a. Jika probability > 0,05 maka H_0 diterima
- b. Jika Probability < 0,05 maka H_0 ditolak

Kesimpulan :

Terlihat pada kolom signifikan (sign) yang menunjukkan bahwa variabel *empathy* dalam kualitas pelayanan mempunyai angka yang signifikan (berpengaruh nyata) terhadap kepuasan masyarakat sebab probability < 0,05.

Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui pengaruh keseluruhan variabel (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) menunjukkan bahwa kualitas dimensi pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang sangat kuat (signifikan) terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Uji Determinasi (R^2)

Koefisien korelasi ganda (R) = 0,792 yang berarti bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan dalam peningkatan tingkat kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi (R^2) = 0,627 atau 62,7% yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh aspek dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*). Sedangkan sisanya sebesar 37,3% adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dimensi *empathy* berpengaruh paling signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dilihat dari nilai koefisien regresi (B) paling besar yaitu: 0,794, kemudian disusul dengan dimensi *tangible, assurance, responsiveness dan reliability*.

Pembahasan Hasil Penelitian

Lima dimensi kualitas pelayanan yang sangat menentukan dalam teori Lovelock (2012 : 10) dan Fitzsimmons (2014 : 13-14), tidak harus langsung dengan seketika semua (lima) dimensi tersebut diharapkan baik. Prioritas mana yang lebih utama untuk diperhatikan dalam pembenahan adalah hal yang umum dalam melakukan perbaikan. Hasil penelitian survey ini memberikan gambaran mana yang lebih utama yang

dianggap penting oleh pelanggan. Kualitas layanan tersebut dalam penelitian survey ini adalah *empathy*.

Pelayanan masyarakat, seperti halnya dengan bisnis perbankan yang dalam penelitian dilakukan oleh SWA, ditemukan *reliability* dan *responsiveness* merupakan bagian yang sangat penting. Masyarakat pada dasarnya perlu penanganan yang cepat dan tepat, tetapi melayani dengan sopan dan santun, tidak ada diskriminasi terhadap pelayanan yang mereka terima. Diperlukannya perhatian yang khusus terhadap masyarakat, serta kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan kesan/citra terbaik bagi pelanggan merupakan tuntutan dari segi dimensi kualitas (*empathy*) yang tentunya akan didukung terhadap teknologi dan kemampuan petugas pelayanan yang dimiliki Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang. *Empathy* akan diperbaiki untuk mendapatkan *the real service*.

Dengan demikian dalam hal pemberian informasi dan tingkat pelayanan yang memuaskan, merupakan hal yang mutlak yang diharapkan oleh masyarakat. Atas dasar tersebut, maka pihak Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang perlu mempertimbangkan kedekatan dengan masyarakat dengan berbagai jenis pelayanan yang ada.

Dalam hal ini dapat dikemukakan teknik komunikasi dan pendekatan dengan masyarakat sebagai contoh, kedatangan masyarakat untuk keperluan sesuatu, merupakan sarana tepat memberikan peluang kepada masyarakat untuk dapat berkomunikasi langsung dengan petugas pelayanan, misalnya dalam menyampaikan keluhan, komplain, dan pelayanan lainnya, sehingga para masyarakat merasa diperhatikan dan lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat (pelanggan) bersifat dinamis. Oleh karena itu, tantangan besar bagi setiap organisasi, khususnya Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang adalah mencari terobosan agar dapat mewujudkan kepuasan masyarakat secara konsisten kepada para langganannya sedemikian rupa sehingga tetap dalam batas *cost-effective* bagi organisasi. Artinya, meskipun tidak realistis bila organisasi mengharapkan tidak ada masyarakat yang tidak puas, namun organisasi harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik.

Dan pada saat bersamaan, organisasi perlu pula memperhatikan masyarakat yang tidak puas. Perlu dikemukakan bahwa sekedar puas saja tidaklah cukup. Kepuasan masyarakat perlu diikuti dengan *customer delight* dan loyalitas masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy*

(empati) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.
3. Variabel *empathy* (empati) yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

SARAN

Disarankan kepada pihak organisasi bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka perlu adanya pengembangan dimensi kualitas pelayanan hal ini dengan mempertahankan pelayanan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2013, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rajawali Press
- Feigenbaum, Armand V, 2012, *Total Quality Control*, Third Edition, Singapore: Mc Graw Hill Book.
- Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 2012, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L. and S. Davis, 2012, *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood, Cliffs, N.J.: Prentice Hall International, Inc.
- Hasibuan, Malayu, S.P., 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Gunung.
- Kotler, Philip, 2012, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8th ed Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, Inc.
- _____, dan Gary Amstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia dari: *Principles of Marketing 7e*, alih bahasa oleh Alexander Sindoro, 2013, Jakarta, Prenhallindo.
- Lovelock, Christoper, 2012, *Product Plus, How Product and Service Competitive Advantage*, New York: Graw Hill, Inc.
- Meritaken Kaban 2012. *Analisis SERVQUAL terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN Persero Cabang Makassar*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Mangkunegara, Prabu, A. 2013, *Prilaku Konsumen*, Bandung: Eresco.

- Moenir, H.A.S, 2013, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Nurarsin Syamsuddin 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan IMB pada Dinas Tata Bangunan Kota Makassar*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Nurwahidah. 2011. *Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Produk Unggulan Rumah Sakit Dr, Wahidin Sudirohusodo di Makassar*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar
- Pamudji, S., 2012, *Profesionalisme Pegawai Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widya Praja, IIP Depdagri.
- Proyek Kerjasama Indonesia-Institute for Civil Society (INCIS) Partnership for Government Reform Indonesia, 2010, *Defisit Pelayanan Publik*, Survey Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Jakarta. INCIS.
- Ross, JE, 2012, *Total Quality Management: Text Cases and Readings*, 2nd ed. London: Kogan Page Limited.
- Schiffman, Leon G, Kanuk, 2012, *Consumer Behavior*, Fifth Edition, New York, Prentice Hall.
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, 2013, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES.
- Skelcher, Chris, 2013, *Managing for Service Quality*, London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Tjiptono, Fandy, 2013, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, 2013, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triguno, 2012, *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta, PT. Golden Terayon Press.
- Yamit, Zulian, 2011, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonisia.
- Yoeti, Oka, A., 2011, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta-Pradnya Paramita.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 2011, *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press A Division of Macmillan, Inc.