

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan

Mandra Adrika Putra¹, Tri Yanti²

^{1,2} Prodi Manajemen, STIE Widyaswara Indonesia, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Mandra Adrika Putra

E-mail: mandraadrikaputra@gmail.com

Abstrak

Penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. (2) Mengetahui Pengaruh signifikan disiplin Kerja terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan kausal dengan Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) memerlukan 2 tahap untuk penilaian dari sebuah model penelitian yaitu outer model dan inner model. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang dalam pengurusan dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan, yang sekaligus di jadikan sebagai sample sebanyak 100 orang. Adapun hasil dari penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. (2) Disiplin kerja (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan

Kata kunci – Kualitas Layanan Publik, Disiplin Kerja, Kepuasan kerja

Abstract

This research, which was conducted at the South Solok Regency Population and Civil Registration Service, aims to: (1) Find out the significant influence of Service Quality on Community Satisfaction at the South Solok Regency Population and Civil Registration Service. (2) Knowing the significant influence of work discipline on community satisfaction at the South Solok Regency Population and Civil Registration Service. This type of research uses a descriptive and causal research design with the data processing technique in this research using the Partial Least Square (PLS) based SEM method which requires 2 stages for assessing a research model, namely the outer model and inner model. The population that is the object of this research is the people who come to process documents for the Population and Civil Registration Service of South Solok Regency, who are also used as a sample of 100 people. The results of this research are (1) Service quality (X1) has a significant influence on community satisfaction (Y) of the South Solok Regency Population and Civil Registration Service. (2) Work discipline (X1) has a significant influence on community satisfaction (Y) at the South Solok Regency Population and Civil Registration Service

Keywords - Quality of Public Services, Work Discipline, Job Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan public merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayan public, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 41 tahun 2007, tentang Organisasi Perangkat Daerah (ODP), yang telah ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010, tentang pembentukan Organisasi dan Tat Kerja Dinas Daerah Kabupaten Solok Selatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Solok Selatan memiliki komitmen untuk menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang kuat dalam menghadapi tantangan zaman, terutama dalam penyediaan Pelayanan publik menuju “ Good Governance” yang siap menjamin transparansi, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah yang didukung penguasaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Masyarakat sebagai penyelenggara dari pelayanan public memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan yang profesional, dan pemerintah mempunyai tanggungjawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan. Dalam organisasi pemerintah pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi yang dilakukan, Semakin cepat dan akurat yang diberikan, maka kualitas pelayanan semakin baik.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan public, dimana semakin besar manfaat yang dirasakan oleh publik, maka semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, dan sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014). Menurut Algifari (2019:8) kepuasan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. (Sedarmayanti & Kerja, 2007) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan (Tjiptono, 2008) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan masyarakat terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut menurut (Lupiyoadi, 2018) Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan (masyarakat), atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Menurut Harsiansyah 2018 dalam (Destyarama, 2023) kualitas pelayan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan kartu Keluarga (KK) dan cetak KTP-el yang dikelola dengan baik di harapkan untuk dapat memenuhi harapan dari masyarakat, karena masyarakat memiliki peran yang besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat adalah perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu layanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan yang dalam bentuk kinerja.

Dalam menjalankan tugas pegawai harus mempunyai rasa tanggung jawab dan disiplin yang tinggi, tanpa disiplin yang tinggi pegawai tidak akan berhasil menjalankan tugasnya sebagaimana yang diharapkan Menurut (Sutrisno, 2014) disiplin kerja pegawai adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkahlaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Anwar (Mangkunegara, 2016) “Dicipline is management action to enforce organization standar”. (Disiplin

kerja merupakan pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi). Menurut (Hasibuan, 2016) Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sedangkan Menurut (Rivai, 2009) "Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati dari semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku". Sehubungan dengan hal tersebut di atas jelas bahwa disiplin mempunyai peranan penting untuk dapat berprestasi dan berkarya sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja, demi untuk membantu kelancaran tercapainya tujuan lembaga, disiplin kerja pegawai perlu mendapatkan perhatian atasan, karena disiplin kerja tersebut memungkinkan timbulnya ketekunan, kerajinan, inisiatif, dan kreatifitas kerja.

Pegawai yang terlambat datang ke kantor akan mengakibatkan terlantarnya pelayanan KK dan KTP-el terhadap masyarakat yang membutuhkan. oleh karena itu upaya untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai terhadap aturan atau norma yang ada menjadi sangat penting. Kenyataan di lapangan disiplin kerja pegawai ini masih merupakan persoalan, keluhan-keluhan dan gejala-gejala dari lapangan tentang disiplin kerja pegawai masih sering terdengar dan terlihat bahwa pegawai dalam melayani masyarakat tidak tepat waktu, dan dari segi kecepatan pelayanan KK dan KTP-el yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan terkadang melebihi waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan data jumlah masyarakat yang berkunjung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan untuk pengurusan KK dan KTP-el dari tahun 2020-2022 terjadi peningkatan, hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Realisasi Pengurusan KTP dan KK Disdukcapil Kabupaten Solok Selatan

No	Pengurusan	Target Tahun			Realisasi Tahun		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022
1	KTP	128.153	127.320	130.726	113.968	125.321	118.870
2	KK	52.911	53.657	54.660	49.596	51.228	54.459

Sumber: Dukcapil Kab. Solok Selatan

Dari penjelasan diatas dapat dilihat masih banyak kelemahan dan kekurangan yang ditemukan, terutama dalam melayani masyarakat. Keterlambatan pegawai dalam melaksanakan tugas mengakibatkan kegelisahan masyarakat karena tidak sesuai dengan waktu yang telah di janjikan. Keterlambatan melaksanakan aktivitas kerja ini disebabkan beberapa masalah terutama, Pegawai yang datang terlambat, disiplin pegawai yang kurang baik, sarana dan prasarana yang belum memadai, dan hal lainnya yang tidak diinginkan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka Penelitian ini bertujuan untuk: (a) Mengetahui pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. (b) Mengetahui Pengaruh signifikan disiplin Kerja terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan, alamat di Jalan Jalur Dua Timbulun. Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan kausal dengan Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) memerlukan 2 tahap untuk penilaian dari sebuah model penelitian

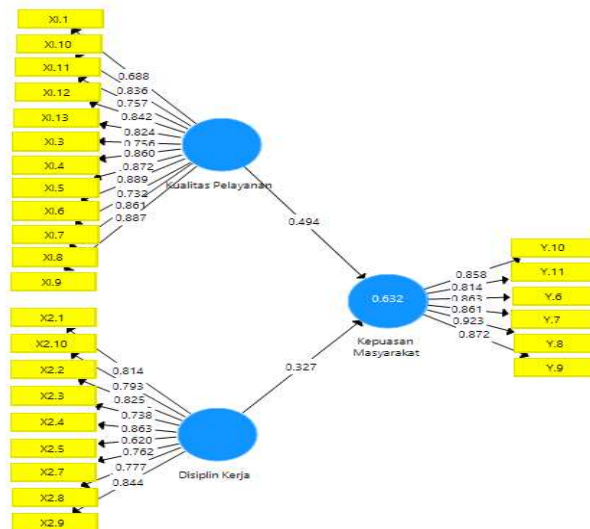
yaitu outer model dan inner model. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang dalam pengurusan dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan Roscoe dalam Sugiyono (2015) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Maka berdasarkan teori tersebut sampel yang menjadi acuan oleh peneliti sebanyak 100 orang, yaitu masyarakat yang datang dalam pengurusan Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan, yaitu dengan menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh (saturation sampling), merupakan teknik pengambilan sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik ini biasa digunakan jika populasinya relatif kecil atau peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang kecil. Sampling jenuh disebut juga sebagai sensus yang menjadikan semua anggota sebagai sampel. Sumber penelitian data primer dan skunder dengan teknik pengumpulan data yaitu melalui Angket/kuesioner, observasi dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Menilai Outer Model atau Measurement Model

Di dalam teknik analisis data dengan menggunakan Smart PLS ada tiga kriteria untuk menilai outer model yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity dan Composite Reliability. Convergent validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score atau component score yang diestimasi dengan Software PLS. Indikator dianggap mempunyai reliabilitas yang baik jika memiliki nilai diatas 0,7. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading factor 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima. Angka ini dapat kita lihat dengan merujuk pada tabel Outer Loading pada SmartPLS (Ghozali, 2018)

Pada pengujian composite reliability ini terdapat dua tabel yang harus diamati yaitu nilai yang terdapat pada tabel Composite reliability dan Cronbachs Alpha yang nilai nya harus lebih besar dari 0,6. Untuk pengujian Disriminant Validity dapat dilihat pada nilai cross loading. Nilai dari korelasi indikator terhadap konstruknya harus lebih besar, dibandingkan dengan nilai korelasi antara indikator dengan konstruk lainnya. Terdapat cara lain untuk menguji Disriminant Validity dengan membandingkan nilai akar dari Avrage Variance Extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya.



Gambar 1.
Outer Loadings

Penilaian *Average Variance Extracted* (AVE)

Kriteria *validity* suatu konstruk atau variabel juga dapat dinilai melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk atau variabel. Konstruk dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika nilainya berada diatas 0,50. Pengujian nilai *Average Variance Extracted* (AVE) sebagai berikut :

Tabel 1.
Report Hasil Pengujian AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Disiplin Kerja	0,921	0,928	0,935	0,616
Kepuasan Masyarakat	0,933	0,934	0,947	0,749
Kualitas Pelayanan	0,955	0,960	0,961	0,672

Sumber : Hasil *Uji Outer Loadings Model SmartPLS*, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel di atas memenuhi kriteria validitas yang baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Penilaian Reliabilitas

Setelah diketahui tingkat kevalitan data, maka langkah berikut adalah mengetahui tingkat keandalan data atau tingkat reliabel dari masing-masing konstruk atau variabel. Penilaian ini dari melihat nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach alpha*. Nilai suatu konstruk dikatakan reliabel, jika memberikan nilai *composite reliability* > 0,70. Adapun hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 2.
Report Hasil *Construct Reliability and Validity*

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Disiplin Kerja	0,921	0,928	0,935
Kepuasan Masyarakat	0,933	0,934	0,947
Kualitas Pelayanan	0,955	0,960	0,961

Sumber : Hasil *Uji Outer Loadings Model SmartPLS*, 2024

Berdasarkan output SmartPLS pada tabel di atas, telah ditemukan nilai *composite reliability* masing-masing konstruk atau variabel besar dari 0,70. Dengan demikian juga dapat disimpulkan bahwa tingkat kehandalan data telah baik atau reliable. Adapun pengujian nilai *Cronbach Alpha* sebagai berikut :

Tabel 3.
Report Hasil Cronbach Alpha

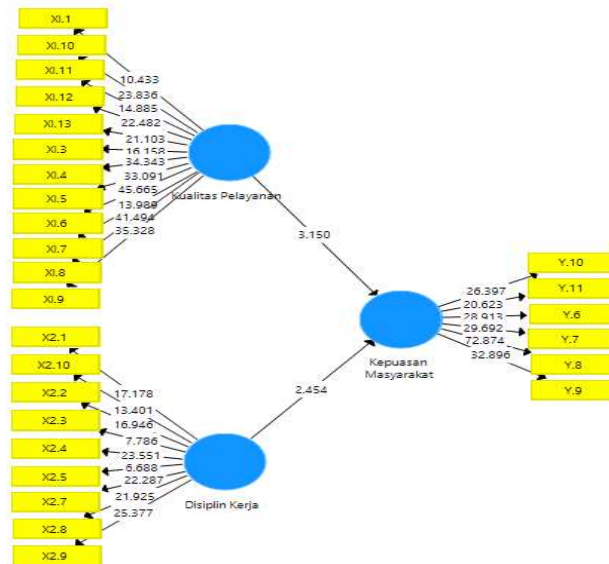
Variabel	Cronbach's Alpha
Disiplin Kerja	0,921
Kepuasan Masyarakat	0,933
Kualitas Pelayanan	0,955

Sumber : Hasil Uji Outer Loadings Model SmartPLS, 2024

Berdasarkan output SmartPLS pada tabel di atas, telah ditemukan nilai *Cronbach Alpha* masing-masing konstruk atau variabel besar dari 0,70. Dengan demikian juga dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadiran data telah baik atau handal.

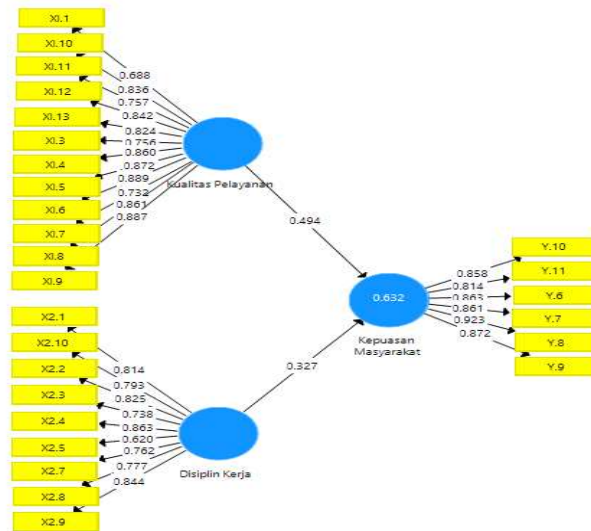
Pengujian Inner Model (*Structural Model*)

Proses pengujian selanjutnya adalah pengujian inner model atau model struktural yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar konstruk sebagaimana yang telah dihipotesiskan. Model struktural dievaluasi dengan memperhatikan dari nilai *R-Square* untuk konstruk endogen dari pengaruh yang diterimanya dari konstruk eksogen. Berikut model struktural hasil uji dengan menggunakan SmartPLS :



Gambar 2.
Struktural Model Inner

Berikutnya penilaian *Model Inner* akan dievaluasi melalui nilai *R-Squared*, untuk menilai pengaruh konstruk *laten eksogen* tertentu terhadap konstruk *laten endogen* apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*. Berikut estimasi R-Square :



Gambar 3.

R Square

Sumber : Hasil Outer Loadings SmartPLS, 2024

Selain gambar diatas untuk melihat nilai *R Square* juga dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.

R Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0,632	0,624

Sumber : Hasil Uji Outer Loadings Model SmartPLS, 2024

Pada gambar 3. dan tabel 4. terlihat nilai *R-Square* konstruk peningkatan kepuasa masyarakat sebesar 0,632 atau sebesar 63,2%, yang menggambarkan besarnya pengaruh yang diterimanya oleh konstruk peningkatan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai.

Pengujian Hipotesis

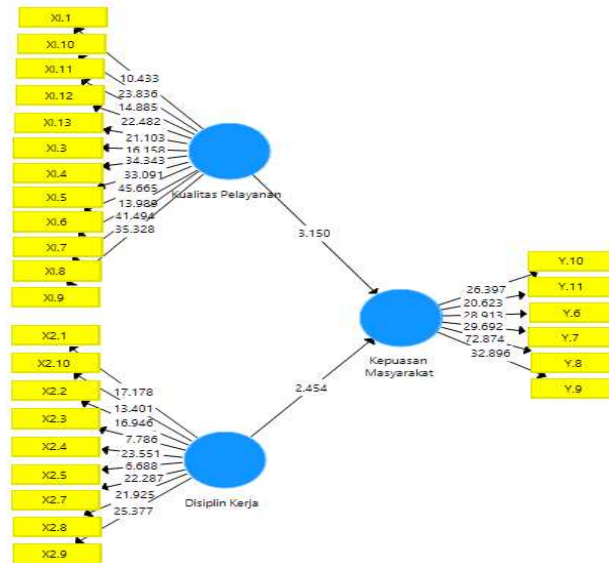
Menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu pengaruh konstruk laten eksogen tertentu dengan konstruk laten endogen tertentu baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui variabel mediasi. Pengujian hipotesis penelitian ini, dapat dinilai dari besarnya nilai t-statistik atau t-hitung dibandingkan dengan t-tabel 1,96 pada alpha 5%. Jika t-statistik/t-hitung < t-tabel 1,96 pada alpha 5%, maka H_0 ditolak dan Jika t-statistik/t-hitung > t-tabel 1,96 pada alpha 5%, maka H_a diterima (Ghozali, 2018).

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 melihat besarnya pengaruh yang diterima konstruk endogen dari konstruk eksogen. Nilai dari R^2 juga digunakan untuk mengukur dari tingkat variasi perubahan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian terhadap model struktural dapat dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* yang merupakan uji goodness-fit model dan melihat signifikansi dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi statistik. Untuk pengujian signifikansi hipotesis penelitian, dilakukan melalui penilaian nilai koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai T-Statistik atau T hitung dibandingkan dengan nilai T Tabel sebesar 1.96 pada kesalahan menolak data sebesar alpha 5% (Saputro & Siagian, 2017) sebagai berikut :

- 1) Jika nilai T statistik > dari 1,96, maka hipotesis diterima
- 2) Jika nilai T statistik < dari 1,96, maka hipotesis ditolak.

Pengelompokan pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu Pengujian hipotesis pengaruh langsung (*direct effect*)

Penilaian hipotesis ini meliputi pengaruh langsung suatu konstruk eksogen terhadap konstruk endogen. Penilaian dengan memperhatikan nilai T statistik yang merupakan t hitung yang dibandingkan dengan T tabel sebesar 1,96. Jika nilai T statistik > dari 1,96 maka hipotesis diterima dan jika nilai T statistik < dari 1,96 maka hipotesis ditolak.



Gambar 4.

Hasil Hipotesis

Sumber : Hasil Uji Inner Model SmartPLS, 2022

Selain gambar diatas untuk mendeskriptifkan hasil pengujian hipotesis ada juga tabel yang mampu melihat nilai T statistic dan P-Value sebagai berikut :

Tabel 5.

Hasil Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Disiplin Kerja -> Kepuasan Masyarakat	0,327	0,337	0,133	2,454	0,014
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	0,494	0,486	0,157	3,150	0,002

Sumber : Hasil Uji Inner Model SmartPLS, 2024

Berdasarkan hasil pengujian *SmartPLS* pada gambar 4. dan tabel 5. terlihat hasil pengujian hipotesis penelitian dimulai dari hipotesis pertama sampai dengan hipotesis kedua yang merupakan pengaruh langsung konstruktualitas pelayanan, disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat

Hasil pengujian pada table 5. Diatas, dapat dilihat bahwa bahwa t-Statistics (2,454) > dari (1,96), p-value (0,014) < dari (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja (X1) memiliki pengaruh

signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil pengujian pada table 5. Diatas, dapat dilihat bahwa bahwa t-Statistics (3,150 > dari (1,96), p-value (0,002) < dari (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, dari hasil serta kesimpulan yang di dapatkan, maka peneliti memberikan saran ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan : (1) Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan., diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan didalam meemnuhi kebutuhan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan, sebaiknya membuat dan melaksanakan peraturan dan sanksi yang tegas, agar pegawai lebih disiplin didalam melaksanakan tugas, sehingga dapat memberika pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Destyarama, D. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*.
- Mangkunegara, A. . A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosda Karya.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. Rajawali Pers.
- Sedarmayanti, S. D. M., & Kerja, P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Refika Aditama*. Bandung.
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Keenam. Jakarta: Pranada Media Group*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran edisi 3. Yogyakarta: Andi, 24*.