

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR PT. TASPEN CABANG MANADO”.
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI. FISPOL UNSRAT MANADO 2017**

**AGUNG SAPUTRA TAMRIN
PATAR RUMAPEA
RULLY MAMBO**

Abstract:

this research aims to know the influence of professionalism of employees working toward customer satisfaction rate on PT. TASPEN Manado Branch. This research using quantitative methods. The respondents in this study amounted to 36 people at the customers Office PT TASPEN Manado Branch. Data collection instruments and techniques used are questionnaire and assisted with interviews and observation. Analytical techniques used for hypothesis testing is the analysis of the correlation of product moment and a simple linear regression analysis assisted by data processing computer program SPSS version 13.0. The results of data analysis in this research indicate: (1) there is a positive relationship between the variable professionalism of work employees and customer satisfaction with $r = 0.773$ count greater than r table with $df (N-2 = 36-2 = 34)$ on the significance level $0.01 = 0.2785$. (2) price determination coefficient (r^2) of 0.597 gives a clue that variable professionalism of work employees (X) contributing positively to the development of 59.7% customer satisfaction variable (Y) PT TASPEN Branch Office in Manado, whereas the rest of 40.3% influenced by another factor that is outside of this research study. (3) the degree of correlation and determination of variable employee against the working professionalism of customer satisfaction this is real and significant degrees of 0.01 or at level 99% confidence, as indicated on the test of significance (t-test) which gained value t calculate = of 7.094 that have a difference greater than the value of the t table on the extent the significance of 0.01.

Keywords: Professionalism Of Work, Employees, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Satu hal yang menjadi perhatian adalah sifat eksklusifitas dari PT TASPEN itu sendiri, dimana ‘monopoli’ pemberian jasa jaminan sosial kepada PNS telah membebaskan PT TASPEN dari masalah persaingan usaha. Seperti diketahui bahwa persaingan usaha bagaimanapun bentuknya telah menjadi salah satu indikator dalam peningkatan kualitas pelayanan khususnya di sektor swasta.

Ketiadaan persaingan usaha yang relevan hingga luas dan terjaganya pangsa pasar dari PT. TASPEN itu sendiri menjadi menarik untuk kemudian dilihat bagaimana proses pemberian pelayanan kepada pelanggan dalam konteks pelaksanaan good governance itu dilaksanakan dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang

“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT TASPEN Cabang Manado”

LANDASAN TEORI

Profesionalisme Kerja

1. Pengertian Profesionalisme

Dalam *Webster Dictionary*, (1960:1163), istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam bahasa Inggris, *professio* memiliki arti *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching engineering, writing, etc.* sedangkan David H. Maister mendefinisikan profesionalisme adalah terutama masalah sikap, bukan seperangkat kompetensi. Seorang profesional sejati adalah seorang teknisi yang peduli (Maister, 1998 : 23).

2. Dimensi Profesionalisme

Hall, R (Muhammad, Rifqi. 2008 : 3). Mengembangkan konsep profesionalisme dari level individu meliputi lima dimensi, yaitu :

- a. Pengabdian pada profesi (*dedication*), yang tercermin dalam dedikasi profesional melalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini adalah ekspresi dari penyerahan diri secara total terhadap pekerjaan.
- b. Kewajiban Sosial (*Social obligation*), yaitu pandangan tentang pentingnya peran profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat atau pun oleh profesional karena adanya pekerjaan tersebut.
- c. Kemandirian (*Autonomy demands*), yaitu suatu pandangan bahwa seorang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa ada tekanan dari pihak yang lain.
- d. Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self-regulation*), yaitu suatu keyakinan bahwa yang berwenang untuk menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, dan bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
- e. Hubungan dengan sesama profesi (*Professional community affiliation*), berarti menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sebagai sumber ide utama pekerjaan.

3. Karakteristik Profesionalisme

Menurut Martin Jr (dalam Kurniawan, 2005) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya :

- a. *Equality* (kesamaan atau kesetaraan), Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan
- b. *Equity* (keadilan), Selain perlakuan yang sama kepada masyarakat, juga adanya perlakuan yang adil dan sama.
- c. *Loyalty* (loyalitas), Kesetiaan diberikan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja.
- d. *Accountability* (akuntabilitas), Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan. Setiap pegawai harus memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip yang ditetapkan institusi.

Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dalam melihat kualitas dari sebuah pelayanan. Menurut Daryanto & Setyobudi (42 : 2014), kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengonsumsi.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2004 : 37), faktor – faktor yang pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting

karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.

- c. Service quality, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
- d. Emotional Factor, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.

Fokus utama dari setiap lembaga publik adalah pemberian pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan dari segala aspek mulai dari sikap pemberi pelayanan hingga output produk yang diterima pelanggan. Profesionalisme kerja dari pemberi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, tidak hanya berupa kompetensi dan keahlian teknis yang baik namun juga sikap yang berorientasi kepada pemberian pelayanan yang baik yang nantinya akan memberikan pengaruh yang timbal balik kepada pelanggan sebagai penerima pelayanan, pelanggan yang puas akan memberikan penilaian yang baik pula kepada organisasi dan melalui feedback tersebut organisasi akan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan dalam hal ini peningkatan terhadap profesionalisme kerja pegawai itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan teknik korelasional dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu untuk mengetahui

hubungan antar variabel profesionalisme kerja pegawai dengan kepuasan pelanggan.

Populasi dan Sampel

Riduwan (66 : 2013) mengungkapkan bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan di PT TASPEN Cabang Manado.

Adapun sampel dalam penelitian ini terdiri dari 36 responden. Adapun subjek penelitian adalah pelanggan (nasabah) yang menerima pelayanan di kantor PT TASPEN Cabang Manado.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Sugiyono, (45 : 2004) menyatakan bahwa variabel adalah suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas atau *independent variabel* adalah variabel yang menjadi sebab perubahan atau berubahnya variabel terikat/*dependent* (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Profesionalisme Kerja Pegawai yang diberi notasi X

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat atau *dependent variabel* adalah variabel yang dipengaruhi data akibat karena adanya variabel bebas (*independent*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan yang diberi notasi Y.

Definisi operasional dari variabel penelitian, dan indikator penilaian dapat dilihat sebagai berikut :

1. Profesionalisme Kerja Pegawai (X) :
Profesionalisme adalah pemberian

pelayanan yang bersifat prima mulai dari segi teknis dan waktu hingga pada sikap pemberi pelayanan kepada pelanggan.,

- Indikator : (1) Kesetaraan (equality);
(2) Keadilan (Equity);
(3) Kesetiaan (Loyalty);
(4) Akuntabilitas (accountability)

2. Kepuasan Pelanggan (Y) : Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan terpenuhi dengan baik dari segi teknis maupun non teknis oleh suatu pelayanan.

- Indikator : (1) Kualitas Produk
(2) Harga
(3) Kualitas Pelayanan
(4) Faktor Emosi
(5) Biaya dan Kemudahan

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis :

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data langsung memberikan data pada pengumpul data (Sugiyono, 2004:129).

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, (Sugiyono :2004:129). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data mengenai profil organisasi yang meliputi sejarah organisasi, visi dan misi, struktur organisasi, dan data jumlah pegawai dan sebagainya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan memberikan daftar sejumlah pertanyaan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon terhadap pertanyaan yang ada di dalam kuesioner.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pencarian informasi dari buku-buku dan sumber lain yang terkait dengan masalah dalam penelitian.

3. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 134:2004).

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan. Uji keandalan bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Teknik analisis data

1. Analisis korelasi

Uji korelasi dimaksudkan untuk melihat hubungan dari dua hasil pengukuran atau dua variabel yang diteliti, untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel X (Profesionalisme Kerja Pegawai) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik

pearson product moment correlation. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sudjana (2005:369)

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi

n : jumlah responden

X : Jumlah skor variabel pertama

Y : Jumlah skor variabel kedua yang dikorelasi

Untuk Mengidentifikasi tinggi rendahnya koefisien korelasi atau memberikan interpretasi terhadap hasil perhitungan, maka digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008 : 184) sebagai berikut:

Tabel 3.

Pedoman interpretasi koefisien korelasi	
Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,119	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2008 : 184)

2. Analisis Regresi

Analisis regresi dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks. Analisis regresi bertujuan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel. Dengan kata lain analisis regresi ini digunakan untuk memprediksikan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen diubah. Uji

ini dilaksanakan dengan menggunakan rumus-rumus sederhana (Sudjana, 2005:315) yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = harga-harga variabel Y yang diramalkan

X = harga-harga variabel X

a = harga regresi, yaitu apabila X = 0

b= koefisien regresi, yaitu besarnya

perubahan yang terjadi pada Y jika

satu unit terjadi pada X

Untuk mencari koefisien-koefisien regresi a

dan b maka digunakan rumus (Sudjana,

2005:315) yaitu:

$$a = \frac{(\sum Y_1)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y_1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_1 Y_1 - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Variable Profesionalisme Kerja Pegawai

Melalui hasil kategorisasi, distribusi frekuensi responden mengenai penilaian/pengukuran variable profesionalisme kerja pegawai pada kantor PT TASPEN cabang Manado dapat dilihat sebagai berikut :

Rentang Score Variabel Profesionalisme Kerja Pegawai	
Frekuensi	Persentase
Tinggi/Baik (score 38-50)	
35	97,22
Sedang/Cukup Baik (score 25-37)	
1	2,78

Rendah/Kurang Baik (score 10-24)

-	-
Jumlah	
36	100,00

Berdasarkan hasil perhitungan distribusi frekuensi diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 35 orang atau 97,22% dari pelanggan (responden) yang menilai tingkat profesionalisme kerja pegawai di kantor PT TASPEN cabang Manado berada pada kategori “tinggi/baik”; kemudian 1 orang atau 2,78% dari pelanggan yang menilai tingkat profesionalisme kerja pada kategori ‘sedang/cukup baik’.

Deskripsi Variable Kepuasan Pelanggan.

Melalui hasil kategorisasi, distribusi frekuensi responden mengenai penilaian/pengukuran variable kepuasan pelanggan pada kantor PT TASPEN cabang Manado dapat dilihat sebagai berikut :

Rentang Score Variabel Kepuasan Pelanggan	
Frekuensi	Persentase
Tinggi/Baik (score 38-50)	
35	97,22
Sedang/Cukup Baik (score 25-37)	
1	2,78
Rendah/Kurang Baik (score 10-24)	
-	-
Jumlah	
36	100,00

Berdasarkan hasil perhitungan distribusi frekuensi diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 35 orang atau 97,22% dari pelanggan (responden) yang menanggapi tingkat kepuasannya di kantor PT TASPEN cabang Manado berada pada kategori “tinggi/baik”; kemudian 1 orang atau 2,78% dari pelanggan yang menanggapi tingkat kepuasannya pada kategori ‘sedang/cukup baik’.

Pengujian Hipotesis

1. Analisis Korelasi Product Moment (Pearson Correlation)

Analisis korelasi Product Moment (Pearson Correlation) digunakan untuk mengukur derajat korelasi atau hubungan dan daya determinasi atau pengaruh dari variable bebas ‘profesionalisme kerja pegawai’ (X) terhadap variable terikat ‘kepuasan pelanggan’ (Y); pada kantor PT TASPEN Cabang Manado.

Hasil analisis data pada program SPSS versi 13.0 kemudian di dapat nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,773 dan koefisien determinan (r^2) = 0,597. Kemudian untuk menilai derajat penerimaan harga koefisien korelasi digunakan tabel interpretasi koefisien korelasi product moment dari Sugiyono (2008:184) yang mengatakan bahwa harga/nilai koefisien korelasi antara 0,60 s/d 0,799 berada pada kategori ‘tinggi’, maka dapat dilihat bahwa harga/nilai korelasi product momen pada penelitian ini (r hitung) sebesar 0.773 adalah berada pada kategori tinggi/kuat. Harga r hitung juga dapat di bandingkan dengan harga r tabel untuk melihat signifikansi antara variable X dan Y, apabila koefisien korelasi (r hitung) > r tabel, maka terdapat korelasi yang signifikan di dalamnya. Harga r hitung = 0,773 sedangkan harga r tabel dengan df (N-2= 36-2= 34) pada taraf signifikansi 0,01= 0.2785 sehingga dapat dikatakan bahwa derajat korelasi antara variable profesionalisme kerja pegawai (X) dan variable kepuasan pelanggan (Y) pada PT TASPEN Cabang Manado ada pada kategori tinggi atau memiliki tingkat korelasi yang kuat

Selanjutnya harga koefisien determinan (r^2) sebesar 0,597 dapat diartikan bahwa kemampuan variable bebas dalam menjelaskan varian dari variable terikatnya adalah sebesar 0,597 atau secara sederhana dapat dikatakan bahwa peningkatan atau perkembangan yang terjadi pada variable kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi atau ditentukan oleh variable profesionalisme kerja

pegawai (X) sebesar 59,7% sedangkan 40,3% lainnya ditentukan oleh factor lain. Kemudian untuk melihat signifikansi dari derajat korelasi dan determinasi diatas, dilakukan uji-t dengan membandingkan harga/nilai t hitung dengan t tabel. Harga t hitung yang di dapat dalam Analisa melalui program SPSS (lihat lampiran hasil olah data) di dapat sebesar 7,094, jauh lebih besar dengan harga t tabel sebesar 2,441 pada taraf signikansi 0,01.

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat arah atau pola hubungan fungsional atau pengaruh dari variable profesionalisme kerja pegawai (X) terhadap variable kepuasan pelanggan (Y), kemudian dengan menggunakan program SPSS versi 13.0 di dapat harga persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $Y = 7,864 + 0,809 X$ (lihat lampiran hasil olah data).

Persamaan regresi linear sederhana diatas menunjukkan bahwa koefisien arah regresi (b) bertanda positif sebesar 0,809, dan koefisien konstanta (a) variable Y adalah sebesar 7,864. Harga koefisien regresi (b = 0,809) menjelaskan bahwa hubungan fungsional antara variable “profesionalisme kerja pegawai” (X) dan variable “kepuasan pelanggan” (Y) bersifat positif yaitu sebesar 0,809 per unit atau dengan rasio 1 : 0,809, yang berarti bahwa apabila profesionalisme kerja pegawai di tingkatkan sebesar 1 skala, maka akan meningkatkan angka kepuasan pelanggan sebesar 0,809 skala, atau jika profesionalisme kerja pegawai ditingkatkan sebesar 10%, maka tingkat kepuasan pelanggan akan naik sebesar 8,09%.

Sementara itu, harga koifisien konstanta (a) sebesar 7,864 dapat diartikan bahwa tanpa adanya peningkatan profesionalisme kerja pegawai, maka tingkat kepuasan pelanggan hanya berada pada skala 7,864 per unit.

Kemudian, setelah dilakukan uji keberartian regresi atau uji F (ANOVA) didapat nilai F hitung = 50,324 yang jika dibandingkan dengan nilai pada tabel F kritis

pada taraf signifikansi 0,01 sebesar 7,44 memiliki perbedaan yang sangat besar, hal tersebut berarti bahwa hubungan pengaruh antara variable profesioanlisme kerja pegawai dan variable kepuasan pelanggan di kantor PT TASPEN Cabang Manado adalah positif dan sangat nyata signifikasinya atau sangat meyakinkan pada taraf signifikansi 0,01 atau taraf kepercayaan sebesar 99%. Penjelasan lebih lanjut dari hasil analisis regresi linear sederhana akan di uraikan pada bagian pembahasan hasil penelitian.

. Berdasarkan uraian hasil pengolahan data diatas melalui perhitungan korelasi pearson product momen dan regresi linear sederhana, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis alternative (Ha) dalam penelitian ini diterima dan hipotesis nol (Ho) ditolak, artinya peningkatan terhadap profesionalisme kerja pegawai akan dengan signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor PT TASPEN Cabang Manado.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil yang didapat dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut :

- a. Profesionalisme kerja pegawai di Kantor PT TASPEN Cabang Manado telah terlaksana dengan sangat baik.
- b. Kepuasan pelanggan pada Kantor PT TASPEN Cabang Manado sebagian besar telah berada pada kategori tinggi
- c. Profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor PT TASPEN Cabang Manado

Saran penelitian

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, maka dapat direkomendasikan beberapa hal, diantaranya :

1. Dimensi profesionalisme kerja seperti keadilan, kesetaraan, loyalitas dan akuntabilitas dari pegawai harus terus

- ditingkatkan secara merata dan menyeluruh dan dapat diwujudkan secara optimal oleh setiap pemberi pelayanan dalam setiap organisasi pelayanan public.
2. Dimensi kepuasan pelanggan seperti kualitas produk (barang/jasa), harga, kualitas pelayanan, faktor emosi serta biaya dan kemudahan harus terus diperhatikan oleh setiap pemberi pelayanan agar mampu terus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat.
 3. Faktor profesionalisme harus lebih ditekankan dan dioptimalkan lagi dalam mencapai tingkat kepuasan konsumen yang lebih baik lagi, guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Carolina, N, Jusman I. 1993. *Dinamika Kelompok*. Bandung: Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial.
- Danim,S. 2002. *Inovasi Pendidikan: Dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*, Bandung: Pustaka Setia.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy T, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kedua, Jakarta: PPM.
- Irawan .2003. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*, Program Pasca Sarjana UNHAS.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Maister, H. David. 1998, *True Professionalism*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Moeljarto, Tjokrowinoto. 1996. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moeljarto, Trokrowinoto. 1996. *Pemberdayaan: Konsep, Implementasi dan Kebijakan*. Jakarta: CSIS.
- Nasution, M. N., 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Palokoto, Alifia. 2014. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Taspen (Persero) Kcu Semarang*. Semarang.
- Riduwan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*.Bandung:Alfabeta
- Siagian P, Sondang. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta : Bumi Aksara. 2000.
- Siagian P, Sondang. *Peranan Staf dalam Manajemen*. Jakarta : Gumi Aksara. 2000.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudjana.2005. *Metode Statistika Edisi ke-6*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Webster Dictionary, 1960

Sumber Lain :

Annual Report (Laporan Tahunan) PT TASPEN (PERSERO) Tahun 2014.

Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pertama RI nomor: 388/MP/1960 tentang hasil Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri pada Tanggal 25-26 Juli 1960 di Jakarta

Peraturan Bersama Direksi Dan Dewan Komisaris PT Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Nomor pd-11/Dir/2013. Kep.02/Dk-Taspen/2013 tentang Pedoman Good Corporate Government PT TASPEN

Peraturan Direksi No. PD-14/DIR/2014 tanggal 17 April 2014 tentang Implementasi Layanan Klim 1 Jam.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1981 Tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil.

Undang - undang No 19 Tahun 2003, tentang BUMN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.