

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUAASN  
LAYANAN PESERTA PADA PT TASPEN CABANG MANADO**

**MUZDALIFA VAN GOBEL  
MARTHA OGOTAN  
DEYSI TAMPONGANGOY**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
FISPOL Universitas Sam Ratulangi Manado  
email : [muzdalifaifa10@gmail.com](mailto:muzdalifaifa10@gmail.com)

*Abstrak : This research aims to determine if there is any influence on the quality of administration services to the satisfaction of participants in the service of PT. TASPEN Manado Branch and what indicators most affect the quality of the service. Where the administrative service quality variables are measured through four indicators of Zeithaml's theory of existence, responsiveness, reliability, assurance and certainty, and empathy. This research uses a descriptive quantitative method. The sample in this study was 36 respondents. Data collection techniques used in this research with poll/questionnaire methods and interviews.*

*The results showed that the quality of administration service has a significant positive effect on the satisfaction of participants in PT TASPEN Manado branch. Which means variable quality of administration services is a factor that determines the satisfaction of service participants. The better the level of quality of administration service will be better/higher also the level of customer satisfaction in the office of PT TASPEN Manado Branch and the indicator that most influences the quality of administration services is the indicator of reliability and empathy where both have the total value correlation/r count the most high than other indicators.*

*Keywords : Quality of service Administration, satisfaction services*

*Abstract : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan layanan peserta pada PT. TASPEN Cabang Manado dan indikator apa yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Dimana variabel kualitas pelayanan administrasi diukur lewat empat indikator dari teorinya Zeithaml yaitu keberwujudan, ketanggapan, keandalan, jaminan dan kepastian, serta empati. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 36 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode angket/kuesioner dan wawancara.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan layanan peserta pada PT TASPEN Cabang Manado. yang berarti variabel kualitas pelayanan administrasi merupakan faktor yang determinan/penentu terhadap kepuasan layanan peserta. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan administrasi maka akan semakin baik/tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Kantor PT TASPEN Cabang Manado dan indikator yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi adalah indikator keandalan dan empati dimana keduanya punya nilai total correlation/r hitung paling tinggi dibanding indikator lainnya.*

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepuasan Layanan*

## **PENDAHULUAN**

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan

kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai

upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Mohammad, 2003). Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung bagaimana dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan yang diberikan. Dalam kehidupan bermasyarakat, seseorang sering dinilai dari tutur katanya, sikap dan perilakunya sejalan dengan nilai-nilai tersebut atau tidak. Begitu pula dalam pemberian pelayanan publik, tutur kata, sikap dan perilaku para pemberi pelayanan seringkali dijadikan objek penilaian dimana nilai-nilai besar tersebut dijadikan ukurannya.

Tjiptono (2015) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan bagaimana mengontrol keunggulan tersebut agar keinginan pelanggan bisa terpenuhi. Tingkat kualitas pelayanan jasa hanya bisa diukur dari sudut pandang penilaian pelanggan. Zeithaml dkk. dalam Lovelock dan Wright (2005) menguraikan ada lima dimensi dari kualitas pelayanan dan dikenal sebagai SERVQUAL, antara lain: 1) Tangible (keberwujudan), yaitu penampilan fisik dari perusahaan seperti fasilitas, penampilan pegawai, dan materi komunikasi; (2) Responsiveness (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas; (3) Reliability (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; (4) Assurance (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dari para pelanggan kepada perusahaan; (5) Emphaty (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

Kualitas pelayanan ini pun menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat

penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat telah menetapkan sepuluh dimensi pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat antara lain: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan public sesuai dengan kewenangannya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat.

Kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu: (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahtamahan. Berdasarkan Keputusan Menteri tersebut dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan terhadap tunjangan pensiunan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Untuk menghargai kinerja PNS setelah masa pengabdian kepada negara maka pemerintah memberikan Tunjangan Hari Tua

(THT) dan tunjangan keluarga agar bisa meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya setelah PNS tersebut pensiun. Menanggapi hal tersebut, pemerintah membentuk badan atau lembaga khusus yang menangani dana pensiunan dari PNS yaitu PT. TASPEN (Perseroan Terbatas Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri). PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Persero atau PT TASPEN (PERSERO) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam hal pengelolaan Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT). Sebagai perusahaan publik sekaligus BUMN, Taspem berkomitmen penuh untuk menjadi pengelola Dana Pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya sekaligus kewajiban sebagaimana diamanatkan Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1963 tentang Pembelianjaan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai Negeri. Sejak awal berdirinya TASPEN mengelola Program Tabungan Hari Tua bagi pegawai negeri dan sejak tahun 1987 mulai mendapat tugas untuk mengelola Program Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan demikian TASPEN telah sepenuhnya mengelola Program Asuransi Sosial sesuai PP 25 Tahun 1981 yaitu Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil termasuk Dana Pensiun dan THT. Selain mengelola Program Asuransi Sosial yang kepesertaannya bersifat wajib (compulsory) bagi PNS, saat ini TASPEN juga mengelola program THT, THT Multiguna dan THT Ekaguna untuk pegawai BUMN/BUMD yang kepesertaannya bersifat sukarela (voluntary). Sebagai upaya untuk memudahkan peserta TASPEN yang tersebar diseluruh Indonesia dalam mengurus haknya, sejak tahun 1987 TASPEN membuka Kantor Cabang di semua propinsidan beberapa kabupaten/kota yang

saat ini seluruhnya berjumlah 42 Kantor Cabang. (Sumber: [www.taspen.com](http://www.taspen.com))

Kehadiran PT.TASPEN ini khususnya pada kantor Cabang Manado yang merupakan instansi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sejauh ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa pelanggan/nasabah yang masih kurang puas terhadap pelayanan serta sifat para lanjut usia yang cenderung sensitive, maka para peserta dan penerima TASPEN banyak membutuhkan penjelasan yang lebih jelas dan mendetail dari para karyawan PT.TASPEN Cabang Manado. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Layanan Peserta pada PT.TASPEN Cabang Manado”.

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan administrasi yang diberi notasi X dan Variabel terikat yaitu Kepuasan layanan peserta yang diberi notasi Y. Definisi operasional dari variabel Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan atau diter ima tidaknya suatu layanan oleh pengguna. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik. Variabel diukur lewat indikator-indikator berikut yaitu: Tangible (keberwujudan), Responsiveness (ketanggapan), Reliability (keandalan), Assurance (jaminan dan kepastian), Emphaty (empati). Definisi operasional dari variabel kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap

kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Variabel diukur lewat indikator-indikator berikut yaitu: Tingkah laku yang sopan, Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, Waktu penyampaian yang tepat, dan Keramahtamahan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Peserta PT TASPEN Cabang Manado yang merupakan peserta dalam program Tabungan Hari Tua yang terdaftar pada bulan Juli - September 2019. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Random Sampling* yaitu proses pemilihan sampel dengan seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Masing-masing anggota pada populasi tersebut memiliki kemungkinan (probabilitas) yang sama untuk terpilih. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 36 responden dan subjek penelitian yaitu peserta PT TASPEN yang merupakan penerima pelayanan dalam program Tabungan Hari Tua yang terdaftar pada bulan Juli-September 2019. Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) Cabang Manado. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 minggu. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data langsung dimana pengumpulan data dari penelitian ini berasal dari responden yang telah mengisi kuesioner yang telah dibagikan. Data sekunder ialah data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis korelasi dengan persamaan sebagai berikut :

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

Keterangan :

- n = banyaknya pasangan data X dan Y
- $\sum X$  = Total jumlah dari variabel X
- $\sum Y$  = Total jumlah dari variabel Y
- $\sum X^2$  = kuadrat dari Total jumlah dari variabel X
- $\sum Y^2$  = kuadrat dari Total jumlah dari variabel X
- $\sum XY$  = hasil perkalian dari Total jumlah dari variabel X dan variabel Y.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sudjana (1996), persamaan umum regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut :

$$Y' = \alpha + \beta X$$

Keterangan:

- Y' = subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan
- $\alpha$  = intercept, harga Y bila X = 0 (harga konstanta)
- $\beta$  = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.
- X = subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Dimana :

1. harga konstan variabel terikat (Y) jika variabel (X) tetap, yang diperoleh dengan rumus :

$$a. = \frac{(\sum Y) (\sum X^2) - (\sum X) (\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

2. harga koefisien arah regresi terikat (Y) atas variabel (X) yang di peroleh dengan rumus:

$$b. = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

(sumber : Sudjana, 1990)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dan sesuai dengan rumusan masalah yang ada dimana permasalahan yang akan dijawab yaitu apakah ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan layanan peserta pada PT TASPEN Cabang Manado dan indikator apa yang paling mempengaruhi kepuasan layanan. Dari hasil analisis sebagaimana yang telah dikemukakan telah didapat angka-angka statistik yang dapat memberikan petunjuk atau gambaran tentang pengaruh variabel X terhadap Y, indikator apa yang paling mempengaruhi Y, dan sekaligus dapat memberikan keputusan diterima atau

ditolak  
nya  
hipote  
sis

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,894	10

yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan administrasi

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan layanan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,403	4

Kemudian pada tabel 6 & 7. nilai cronbach alpha variabel (X) 0,894 dan (Y) 0,403 dimana hasil tersebut lebih besar dari r tabel

sehingga dapat disimpulkan bahwa variable (X) dan (Y) sudah memiliki tingkat realibilitas yang kuat.

Tabel 8. Hasil output (correlations)

**Correlations**

		Kualitas Pelayanan Administrasi	Kepuasan Layanan
Kualitas Pelayanan Administrasi	Pearson Correlation	1	,567**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	36	36
Kepuasan Layanan	Pearson Correlation	,567**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	36	36

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada analisis korelasi r-pearson didapat nilai signifikansi 0,000 yang artinya nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan terdapat hubungan antara X dan Y. Dan pada derajat koefisien korelasi didapati nilai Pearson Correlation sebesar 0,567 yang berarti tingkat hubungan antara X dan Y termasuk dalam kategori korelasi sedang dan berpengaruh positif.

Tabel 9. Hasil output (model summary)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,567 <sup>a</sup>	,321	,301	,955	1,909

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan administrasi

b. Dependent Variable: kepuasan layanan

Selanjutnya pada analisis regresi linear sederhana besarnya nilai korelasi (R) sebesar 0,567 dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,321 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 32,1%. sisanya 67,9 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 10. Hasil output (coefficients)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,720	2,742		2,816	,008
kualitas pelayanan	,228	,057	,567	4,009	,000

a. Dependent Variable: kepuasan layanan

Nilai constant variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 7,720 dan koefisien regresi X sebesar 0,228 yang dimana setiap penambahan 1% nilai trust, maka nilai kepuasan layanan bertambah sebesar 0,228 dan karena koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Kemudian berdasarkan nilai signifikansi dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap Y. Berdasarkan nilai t pada tabel 10. Hasil output (coefficients) dimana diketahui nilai t hitung sebesar 4,009  $>$  t tabel 0,329 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap Y atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) ditolak.

Dengan demikian dapatlah dinyatakan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagaimana telah disebutkan pada bab kerangka teoritis di atas yaitu bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan layanan peserta pada PT TASPEN, adalah terbukti atau diterima dengan didasarkan pada data empiris hasil penelitian. Adapun indikator yang paling mempengaruhi kepuasan layanan yaitu indikator keandalan dan empati dengan nilai total correlation/r hitung masing-masing adalah 0,897. Melalui penelitian ini maka diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi dengan indikator empati dan keandalan yang mempunyai nilai r hitung paling tinggi dibanding indikator lainnya merupakan salah satu faktor penentu kepuasan layanan khususnya pada penerima pelayanan di PT TASPEN Cabang Manado. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan administrasi yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

## PENUTUP

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan layanan peserta pada PT TASPEN Cabang Manado. yang berarti variabel Kualitas pelayanan administrasi merupakan faktor yang determinan/penentu terhadap kepuasan layanan peserta. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan administrasi maka akan semakin baik/tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Kantor PT TASPEN Cabang Manado.
2. Indikator yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi adalah indikator keandalan dan empati dengan hasil data statistik menunjukkan nilai total correlation/r hitung masing-masing adalah 0,897 dimana nilai r hitung keduanya punya nilai paling tinggi dibanding indikator lainnya.

Adapun beberapa saran yang direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor kualitas pelayanan dalam hal ini fasilitas yang digunakan dalam indikator keberwujudan (tangible) harus lebih ditekankan dan dioptimalkan demi mencapai tingkat kepuasan konsumen yang lebih baik, guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat. Karena dari hasil angka-angka statistik yang telah didapat bahwa indikator keberwujudan ini punya nilai signifikan yang kurang.
2. Indikator keandalan, jaminan dan kepastian, keberwujudan, serta daya tanggap juga perlu ditigkatkan lagi agar bisa mencapai tingkat kepuasan konsumen yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta. (1993). *Pengantar Bisnis Modern. Cetakan ketiga*. Liberty: Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Edisi V*. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Farida Jasfar. (2005), *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Indonesia Bogor*. Ghalia
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta. PPM.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Mukarom, Z. dan Laksana, M.W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Jawa Barat: CV. Pustaka Setia.
- Mohammad, Ismail. 2003. *Pelayanan Public Dalam Era Desentralisasi*. Seminar Bappenas.
- Philip kottler & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga. h.139
- Prof. Dr. Hj. Sjamiar Sjamuddin Indradi. (2016). *Dasar-dasar dan teori administrasi public*. Intrans Publishing: Malang.
- Sianipar, J. P. G. (2008). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara (LAN): Jakarta.
- Sugiyono. (2001). *Statistika untuk Penelitin*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana. (1996) *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi*. Tarsito: Bandung.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Toni Wijaya.(2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks.
- Zulian Yamit.(2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sumber lain :
- Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. *Pertimbangan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1963 tentang Pembelian Pegawai Negeri* Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah No 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil* Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai Negeri*.