

PENERAPAN METODE SERVQUAL UNTUK EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEGIATAN PENYULUHAN BAHASA INDONESIA PRAKTIS DI BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI UTARA

Kusmara Jiwantara, Agung Sutrisno, Johan S. C. Neyland
Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRACT

This study aims to determine the level of service quality and satisfaction the participant of dissemination the quality of services provided by Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. The research is conducted at Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara from October until December 2012.

This study is using the servqual method is an instrument to measure a quality of service. The measurement of the quality of service in the servqual method is based on the five dimensions of services namely tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. This research will measure gap between experienced services and services expected by customers..

The method using questionnaire which is developed into 12 questions (attributes) that can be used to measure the quality of service and level of satisfaction on the activities of the Dissemination of Practical Bahasa Indonesia in Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. The result quality of service found between the range -0.14 to 0.28 indicating nearly ideal quality of service and level of satisfaction with the value of 88%. That indicates that the participant of dissemination satisfied with the quality of service delivered.

Keywords: *Quality of Service, Service Quality Method (Servqual), Customer Satisfaction Index*

ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa dan tingkat kepuasan pesuluh terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian dilakukan di Balai Bahas Provinsi Sulawesi Utara pada bulan Oktober—Desember 2012.

Penelitian menggunakan metode *Servqual* yang merupakan suatu instrumen untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa. Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini berdasarkan lima dimensi jasa yaitu *tangibles, responsiveness, realibility, assurance*, dan *empathy*. Dalam penelitian ini akan diukur *gap* 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan.

Metode ini menggunakan kuesioner dengan 12 pertanyaan (atribut) yang dapat digunakan

untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pada kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. Setelah itu dihasilkan kualitas pelayanan antara range -0.14 sampai dengan 0.28 yang menunjukkan kualitas pelayanan mendekati ideal dan tingkat kepuasan dengan nilai 88% menunjukkan bahwa pesuluh puas terhadap kualitas pelayanan jasa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, *Metode Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*

PENDAHULUAN

Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara (BBPSU) sebagai UPT Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Badan Bahasa), Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di Jakarta mempunyai misi salah satunya adalah meningkatkan kualitas penggunaan bahasa dan sastra Indonesia dalam berbagai bidang kehidupan. Oleh karena itu, Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas penggunaan bahasa Indonesia bagi masyarakat, khususnya masyarakat di wilayah Provinsi Sulawesi Utara.

Beberapa waktu lalu berita yang sering diangkat oleh media massa adalah tingkat kelulusan siswa SMA dan SMP hampir di seluruh Indonesia menurun yang disebabkan oleh rendahnya nilai Ujian Akhir Nasional (UAN) mata pelajaran Bahasa Indonesia. Badan Bahasa memberikan instruksi kepada UPT Balai/Kantor Bahasa

yang ada di tiga puluh Provinsi untuk meneliti masalah tersebut.

Berdasarkan instruksi Badan Bahasa, Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara mengajak para guru bahasa Indonesia untuk meningkatkan kualitas dan kompetensinya sebagai tenaga pengajar bahasa Indonesia melalui kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis bagi para guru bahasa Indonesia yang ada di Sulawesi Utara untuk melihat sejauh mana pengetahuan para guru tentang bahasa Indonesia itu sendiri.

Melalui kegiatan tersebut, peneliti melakukan “Penerapan metode Servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis” berdasarkan lima dimensi jasa Servqual, agar BBPSU dapat memaksimalkan kualitas pelayanannya.

TINJAUAN PUSTAKA **Definisi Kualitas Jasa**

Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang

diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2005).

Dimensi Kualitas Jasa

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (1985) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah (Zulian.Y, 2002):

1. *Tangibles* (Nyata)

Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya

yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. *Emphaty* (Empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Metode *Service Quality*

Servqual merupakan suatu cara *instrument* untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah *Gap*. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan.

Dalam model *Servqual*, kualitas jasa didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa” (Parasuraman, et al,1985). Definisi pada tiga landasan konseptual utama, yakni:

1. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen daripada kualitas barang.
2. Persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.
3. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

Pengukuran *Service Quality*

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta *Gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliability*, daya tanggap, jaminan, *Empaty* dan Bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *likert*.

Skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, et, al.,1990) dalam (Tjiptono 2005).

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Skor *Gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

- Item-by-item analysis*, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst.
Dimana P = Persepsi dan H = Harapan
- Dimensi-by-dimensi analysis*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*gap servqual* yaitu $(P1 + P2$

$$+ P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$$

- Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (*Bester field* dalam Teguh, 2005)

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} \dots \dots \dots (\text{rumus 2.1.})$$

Jika Kualitas $(Q) \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan yaitu:

1. Mengumpulkan data

- Persiapan

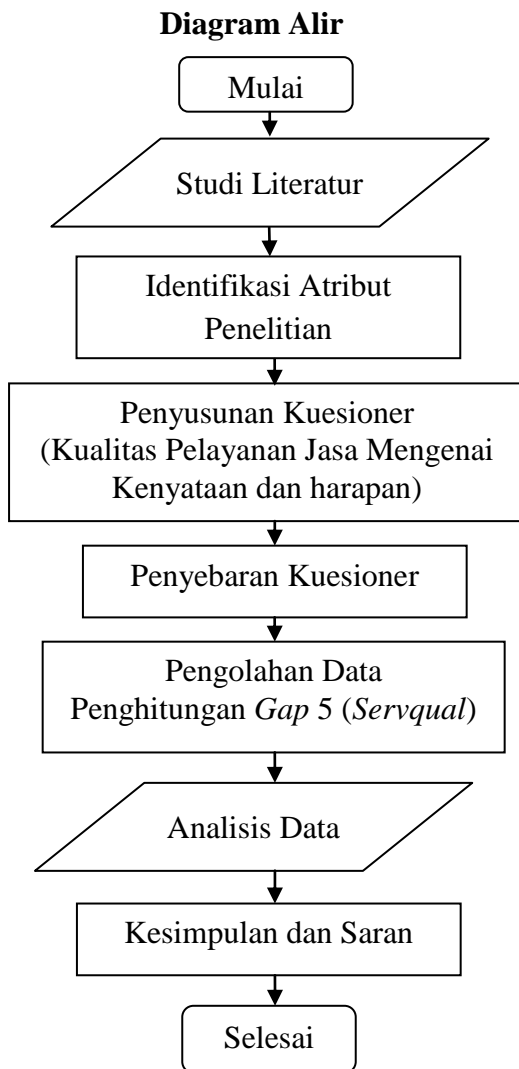
Melakukan studi literatur yang ada kaitannya dengan penulisan penelitian yang dimaksud.

- Pengamatan

Menyebarkan kuesioner kepada pesuluh (peserta penyuluhan) Bahasa Indonesia Praktis tahun 2012 yang diselenggarakan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara sebanyak 100 responden. Data responden adalah insidental sampel karena kendala terbatasnya anggaran untuk melakukan kegiatan penyuluhan dan para pesuluh tahun sebelumnya sangat susah untuk dihubungi.

2. Pengolahan Data

Mengumpulkan kuesioner yang telah disebar dan memulai perhitungan *gap 5* (*servqual*) berdasarkan rumus skor *servqual*.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Data

Kuesioner yang disebar merupakan kuesioner pelayanan jasa berupa kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis yang

diberikan BBPSU kepada pesuluh yang merupakan guru bahasa Indonesia SMP dan SMA/SMK yang ada di Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian dilakukan di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara (BBPSU).

Selanjutnya menghitung *gap 5* yaitu harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (pelanggan dalam penelitian ini adalah pesuluh). Penghitungan jawaban pelayanan jasa *gap 5* dikumpulkan dari 100 responden.

- Penghitungan harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa

$$\sum y_i = (\sum STT \times 1) + (\sum TT \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum T \times 4) + (\sum ST \times 5)$$

Keterangan :

$\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke $-i$

$\sum STT$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

$\sum TT$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

$\sum CT$ = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

$\sum T$ = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

$\sum ST$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4,5 = skor untuk skala *Likert*

Contoh :

$$\begin{aligned}\sum y_i &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (4 \times 3) + (68 \times 4) \\ &\quad + (28 \times 5) \\ &= 0 + 0 + 12 + 272 + 140 \\ &= 424\end{aligned}$$

Dalam perhitungan di atas angka 0, 0, 12, 272, 140, merupakan frekuensi jawaban pernyataan harapan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5, merupakan bobot skor untuk skala *likert* dari tingkat harapan.

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan : $\overline{Y_i} = \frac{\sum y_i}{n}$

Keterangan :

$\overline{Y_i}$ = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke - i

$\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke - i

n = jumlah responden

Contoh :

$$\begin{aligned}\sum y_i &= 424 \\ n &= 100 \\ \overline{Y_i} &= \frac{424}{100} \\ \overline{Y_i} &= 4.24\end{aligned}$$

- Perhitungan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan

$$\begin{aligned}\sum x_i &= (\sum STT \times 1) + (\sum TT \times 2) + (\sum CT \times 3) \\ &\quad + (\sum T \times 4) + (\sum ST \times 5)\end{aligned}$$

Keterangan :

$\sum x_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variable ke - i

$\sum STT$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

$\sum TT$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

$\sum CT$ = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

$\sum T$ = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

$\sum ST$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4,5 = skor untuk skala *Likert*

Contoh :

$$\begin{aligned}\sum x_i &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (72 \times 4) \\ &\quad + (28 \times 5) \\ &= 0 + 0 + 0 + 288 + 140 \\ &= 428\end{aligned}$$

Dalam perhitungan di atas angka 0, 0, 0, 288, 140, merupakan frekuensi jawaban pernyataan kenyataan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5, merupakan bobot skor untuk skala *likert* dari tingkat kenyataan.

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan :

$$\overline{X_i} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan :

$\overline{X_i}$ = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan atribut ke - i

$\sum x_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke - i

n = jumlah responden

Contoh :

$$\sum x_i = 428$$

$$n = 100$$

$$\overline{X_i} = \frac{428}{100}$$

$$\overline{X_i} = 4.28$$

Nilai *gap 5* adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan pengguna jasa yang diperoleh dari pernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapan konsumen (pesuluh) terhadap pelayanan yang ingin dirasakan dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang dirasakan konsumen (pesuluh) pada kondisi sebenarnya. Untuk mengetahui nilai *gap* tersebut digunakan persamaan berikut :

$$SQ_i = \overline{X_i} - \overline{Y_i}$$

Keterangan :

SQ_i = Nilai *gap* atribut ke-i

$\overline{X_i}$ = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

$\overline{Y_i}$ = Nilai rata-rata harapan atribut ke-i

Contoh :

$$\overline{X_i} = 4.28$$

$$\overline{Y_i} = 4.24$$

$$SQ_i = 4.28 - 4.24$$

$$SQ_i = 0.04$$

Berikut ini merupakan nilai rata-rata harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*gap 5*) terhadap atribut pernyataan kualitas pelayanan.

Tabel 4.2. Nilai rata-rata *gap 5* terhadap pernyataan kualitas pelayanan jasa

Atribut Pernyataan	Harapan Pelayanan		Kenyataan Pelayanan		Nilai <i>Gap 5</i> (Lima)
	Nilai Pembobotan	Rata-Rata Harapan	Nilai Pembobotan	Rata-Rata Kenyataan	
1.	424	4.24	428	4.28	0.04
2.	436	4.36	420	4.20	-0.16
3.	448	4.48	444	4.44	-0.04
4.	392	3.92	416	4.16	0.24
5.	428	4.28	436	4.36	0.08
6.	356	3.56	408	4.08	0.52
7.	456	4.56	444	4.44	-0.12
8.	457	4.57	445	4.45	-0.12
9.	476	4.76	460	4.60	-0.16
10.	452	4.52	448	4.48	-0.04
11.	460	4.60	452	4.52	-0.08
12.	460	4.60	458	4.58	-0.02
Jumlah		52.45		52.59	

Penghitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *Servqual Gap 5*

Perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan lima dimensi *Parasuraman's Servqual Model* yang terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik).

Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai *gap* 5 (lima) untuk harapan :

$$\overline{XD}_i = \frac{\sum \overline{XV}_i}{n}$$

Keterangan :

\overline{XD}_i = rata-rata dimensi atribut ke-*i* untuk harapan

$\sum \overline{XV}_i$ = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-*i* harapan

n = jumlah pernyataan per dimensi

Contoh penghitungan:

$$\sum \overline{XV}_{\text{Keandalan}} = 4.20 + 4.48 + 4.58 = 13.26$$

$$n = 3$$

$$\overline{XD}_{\text{Keandalan}} = \frac{13.26}{3}$$

$$= 4.42$$

Penghitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai *gap* 5 (lima) untuk harapan :

$$\overline{YD}_i = \frac{\sum \overline{YV}_i}{n}$$

Keterangan :

\overline{YD}_i = rata-rata dimensi atribut ke-*i* untuk kenyataan

$\sum \overline{YV}_i$ = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-*i* kenyataan

n = jumlah pernyataan per dimensi

Contoh penghitungan:

$$\sum \overline{YV}_{\text{Keandalan}} = 4.36 + 4.52 + 4.60 = 13.48$$

$$n = 3$$

$$\overline{YD}_{\text{Keandalan}} = \frac{13.48}{3} = 4.49$$

Berikut adalah hasil perhitungan nilai rata-rata *gap* 5 berdasarkan lima dimensi *servqual*.

Tabel 4.3. Nilai rata-rata *gap* 5 berdasarkan lima dimensi *servqual*

Dimensi Pernyataan	Atribut Pernyataan	Jumlah Rata-Rata Harapan	Jumlah Rata-Rata Kenyataan	Nilai Harapan Pelayanan	Nilai Kenyataan Pelayanan	Nilai Gap 5
<i>Reliability</i> (Keandalan)	2, 10, 12	13.48	13.26	4.49	4.42	-0.07
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	7, 11	9.16	8.96	4.58	4.48	-0.10
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4, 5, 6	11.76	12.6	3.92	4.20	0.28
<i>Empathy</i> (Empati)	8, 9	9.33	9.05	4.67	4.53	-0.14
<i>Tangibles</i> (Keadaan Fisik)	1, 3	8.72	8.72	4.36	4.36	0

Dari table 4.5. dapat diketahui atribut pernyataan yang memiliki kesenjangan terbesar sampai atribut yang memiliki kesenjangan terkecil.

Semakin besar *gap* yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *Servqual Gap* 5 ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari *gap* atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya, semakin kecilnya suatu *gap* (*gap* tersebut mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

Tabel 4.5. Urutan *Gap* 5 tiap atribut dari *gap* terkecil sampai *gap* terbesar

Atribut	Pernyataan	<i>Gap</i> 5 (Lima)
6.	Ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan	0.52
4.	Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis dapat memecahkan masalah tentang kebahasaan khususnya bahasa Indonesia	0.24
5.	Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis dapat menyegarkan wawasan tentang kebahasaan khususnya bahasa Indonesia	0.08
1.	Penggunaan peralatan modern pada pelaksanaan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis	0.04
12.	Lokasi Kegiatan mudah dijangkau	-0.02
3.	Kenyamanan ruangan tempat pelaksanaan kegiatan penyuluhan	-0.04
10.	Kemudahan pesuluh/peserta memperoleh bahan penyuluhan yang lengkap dari panitia	-0.04
11.	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	-0.08
7.	Pelayanan panitia dalam hal melayani keperluan para pesuluh/peserta dengan segera	-0.12
8.	Bantuan panitia kegiatan terhadap peserta	-0.12
2.	Penyampaian materi dengan jelas oleh penyuluh	-0.16
9.	Kesopanan panitia kegiatan terhadap pesuluh/peserta	-0.16

KESIMPULAN SARAN

Kesimpulan

Berikut ini kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan dan hasil analisis dan pengolahan data yang dilakukan sebelumnya.

Kualitas pelayanan jasa BBPSU diukur dengan model *Gap* 5 yang merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan. Dari perhitungan *Gap* 5 ini ternyata atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-9 dan ke-2 yaitu mengenai pernyataan “Penyampaian materi dengan jelas oleh penyuluh” dan pernyataan “Kesopanan panitia kegiatan terhadap pesuluh/peserta”, untuk nilai kesenjangan sebesar -0.16. Oleh karena itu, atribut yang memiliki *gap* cukup besar dijadikan prioritas untuk diperbaiki dibandingkan dengan atribut yang memiliki *gap* lebih kecil. Yang memiliki *gap* terbesar sesuai dengan lima dimensi jasa yaitu dimensi *empathy* (empati) dengan nilai *gap* -0.14.

Saran

Dengan melihat dan mempertimbangkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis hanya mampu memberikan saran sebagai berikut

1. Dari hasil penelitian perbaikan kualitas pelayanan jasa dilihat dari atribut yang memiliki *gap* terbesar sebagai prioritas utama yaitu terletak pada atribut pernyataan ke-9 dan ke-2 yaitu mengenai pernyataan “Penyampaian

materi dengan jelas oleh penyuluh” dan pernyataan “Kesopanan panitia kegiatan terhadap pesuluh/peserta” yang berarti pihak BBPSU harus lebih meningkatkan kualitas penyuluh yang memberikan materi dan memberi arahan kepada panitia agar konsisten bersikap sopan terhadap peserta penyuluhan selama kegiatan berlangsung.

2. Melakukan lebih lanjut ke tahap analisis dengan menggunakan metode yang lebih dapat menganalisis dengan baik karena pada penelitian sekarang ini hanya dilakukan pada tahap pengukuran.
3. Melakukan pengujian kuesioner sebelum melakukan penyebaran kuesioner inti.
4. Responden perlu ditambah lebih banyak lagi agar hasil yang diinginkan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ariani, Wahyu. 1997. Manajemen Kualitas. Universitas Atmajaya, Yogyakarta
2. Aritonang R, L. 2005. Kepuasan Pelanggan. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
3. Fandy Tjiptono 2005. Pemasaran Jasa. Andi, Yogyakarta.
4. Fandy Tjiptono 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*, Andi, Yogyakarta.
5. Fornell, C., et al 1996. “*The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings*”. *Journal of Marketing* 60, 7-18.
6. Ihsani, D.W. 2005. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat. Skripsi. Departemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, IPB, Bogor.
7. Singarimbun, Masri, Effendi Sofian, 1989. Metodologi Penelitian Survei, Edisi Revisi, LP3ES, Jakarta.
8. Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
9. Turkyilmaz, Ali & Ozkan, Coskun. 2007. “*Development of a Customer Satisfaction Index Model: An Application to the Turkish Mobile Phone Sector*”, *Industrial Management & Data System*, Vol. 107 No. 5,

pp. 672-687.

10. Yamit, Z. 2001. Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa. Ekonosia, Yogyakarta.
11. Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. (1985). *Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing. Journal of Marketing*, April. pp.35-48.