Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi **e-ISSN**: 2549-4236, **p-ISSN**: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Volume 23(2), Juli 2023, 2413-2418
DOI: 10.33087/jiubj.v23i2.4265

Pengaruh Fasilitas Kantor dan Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bajubang Kabupaten Batang Hari

Budi Darma*, Kasiyati Yunita Wulansari, Ratumas Hartha Delima
Universitas Graha Karya Muara Bulian
*Correspondence: 91bdarma@gmail.com

Abstract. *This study discusses the effect of office facilities and employee services on community satisfaction in Bajubang Village, Batang Hari Regency. This study aims to determine the effect of office facilities and employee services on community satisfaction in Bajubang Village, Batang Hari Regency. In this study using Multiple Linear Regression Analysis in the analysis because it uses more than one independent variable. This study also uses the t test, F test, and the coefficient of determination. In the t-test and F-test, office facilities and employee service variables have an influence separately (partially) as well as jointly (simultaneously) on the satisfaction of the people of the Bajubang Village. In testing the Coefficient of Determination, office facilities and employee services affect the satisfaction of the people of the Bajubang Village by 84.5%. While 15.5% which affects the satisfaction of the people of the Bajubang Village is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: *economy, graha karya university, employee, satisfaction, people.*

PENDAHULUAN

Kegiatan untuk dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan di dalam organisasi, tentunya diperlukan pengelolaan dan perencanaan pemanfaatan sumber daya yang baik. Adapun pengertian manajemen menurut Hasibuan (2008) adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam operasional organisasi. Tidak mungkin berbicara tentang kepuasan tanpa menyebutkan bahwa kepuasan hanya dapat dicapai ketika semua harapan penggunaan terpenuhi. Interaksi antara orang yang bersangkutan dengan pihak lain yang terlibat dalam kegiatan yang dilakukan itulah yang menentukan perasaan dan sikap individu terhadap apa yang dilakukannya. Operasi organisasi secara keseluruhan dapat dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat, yang merupakan faktor yang dianggap penting. Puas tidaknya seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya sebagai anggota masyarakat dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat. Sikap positif masyarakat terhadap berbagai keadaan di mana mereka hidup juga ditandai dengan kepuasan masyarakat. Organisasi perlu memperhatikan kepuasan masyarakat, dan kepemimpinan organisasi terutamanya bertanggung jawab untuk mengatasi masalah ini. Kepuasan masyarakat menjadi pendorong produktivitas kerja bagi tenaga kerja. Jadi, dalam hal manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap bisnis atau organisasi, tenaga kerja, dan bahkan kemajuan daerah setempat.

Kepentingan orang, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan telah menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan isu yang menarik dan krusial. Individu dapat meningkatkan upaya mereka untuk meningkatkan aktivitas mereka dengan melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Bagi organisasi, penelitian kepuasan masyarakat dilakukan dalam rangka upaya memperbaiki sikap dan perilaku perangkat desa guna meningkatkan kinerja dan menurunkan biaya organisasi. Selain itu, masyarakat pasti akan mendapat manfaat dari organisasi yang beroperasi secara maksimal dan dari peningkatan nilai-nilai kemanusiaan dalam konteks sosial.

Apa pun yang dapat mempercepat dan memfasilitasi pelaksanaan semua operasi bisnis disebut sebagai fasilitas. Fasilitas dalam keadaan ini bisa disamakan dengan fasilitas di kantor karena yang dapat memperlancar dan memperlancar usaha ini bisa berupa barang atau uang. Tempat kerja merupakan sarana penunjang dalam kegiatan fisik suatu

perusahaan. Mereka digunakan dalam operasi sehari-hari, memiliki umur yang relatif panjang, dan menawarkan manfaat. Tersedianya fasilitas kerja tentu saja harapannya dapat mempermudah pekerjaannya. Semakin memadai fasilitas kerja, seharusnya berbanding lurus dengan efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan. Karena pada dasarnya fasilitas kerja memang ditujukan untuk mempermudah dan mendukung pekerjaan. Karena itu, keberadaan dan ketersediaan fasilitas kerja memberikan dampak dalam peningkatan produktivitas kerja. Fasilitas kerja yang dapat disediakan pada zaman sekarang ini jauh lebih mampu mendukung pekerjaan dibandingkan beberapa dekade silam ketika teknologi belum begitu modern seperti saat ini.

Dengan fasilitas, atasan memberikan perhatian kepada bawahannya, sehingga membuat mereka semangat dalam bekerja. Selain itu, pencapaian standar hidup yang lebih terhormat dimungkinkan dengan fasilitas yang ditawarkan kepada karyawan. Sebagai contoh, kompensasi tambahan seperti tunjangan hari raya dan tunjangan pensiun diberikan selain gaji pokok (upah). Kemampuan perusahaan untuk menggunakan sumber dayanya saat ini, terutama sumber daya manusianya, merupakan faktor lain yang menentukan apakah perusahaan berhasil mencapai tujuannya. Karena kondisi kerja yang baik dapat membantu karyawan bekerja lebih baik, kondisi kerja yang baik dapat membantu karyawan bekerja lebih baik saat menyelesaikan tugasnya. Karyawan mengharapkan fasilitas yang sesuai untuk melaksanakan kegiatan organisasi, dan tersedianya fasilitas tersebut dapat meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Ketika fasilitas dan layanan diabaikan oleh manajernya dan tidak ada hubungan atau kerja sama yang baik antara karyawan, yang terakhir dapat dianggap memperlakukan mereka seperti buruh. Ketidakpuasan karyawan dalam situasi ini dapat menyebabkan hasil yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan, yang pada gilirannya akan menurunkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Untuk meningkatkan produktivitas, pemimpin harus mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan karyawan, serta imbalan apa yang akan mereka terima jika target atau sasaran kerja mereka tercapai, termasuk jenis dan besaran bonus. agar pekerja tidak bertindak dengan cara yang tidak pantas.

Memperhatikan syarat-syarat pelayanan yang diterapkan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh suatu lembaga atau organisasi guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan mengandung arti bahwa ada dua komponen atau kelompok yang masing-masing memiliki kebutuhan. Faktor manusia yang bekerja di fasilitas yang digunakan untuk menyediakan layanan, proses kerja yang digunakan, dan bahkan sikap setiap orang yang menyediakan layanan dan yang dilayani semuanya berperan dalam hal ini. Proses layanan terdiri dari berbagai jenis tindakan (aktivitas), yang dapat diatur dalam rangkaian atau paralel. Kegiatan yang berjalan dalam garis lurus dikenal sebagai kegiatan seri. Satu atau lebih orang melakukan tindakan secara berurutan. Kegiatan yang dilakukan oleh dua unit kerja secara paralel lebih berbentuk cabang daripada garis lurus.

Pelayanan publik yang terjadi, termasuk yang berupa barang dan jasa publik, yang secara teori menjadi tanggung jawab dan disediakan oleh lembaga pemerintah di tingkat nasional, di daerah, dan di dalam badan usaha milik negara atau milik daerah dapat disebut sebagai pelayanan publik atau pelayanan publik. Serta dalam rangka pemberlakuan peraturan perundang-undangan, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan kepada pelanggan pada dasarnya tergantung pada latar belakang karyawan, termasuk suku, tingkat pendidikan, pengalaman, budaya, dan adat istiadat. Namun, setiap karyawan harus berpengalaman dalam dasar-dasar memberikan tingkat layanan yang seragam dan berkualitas tinggi. Sebuah perusahaan atau bisnis yang menawarkan layanan memiliki kekuatan untuk memberlakukan pedoman dan hukuman pada staf dan klien penyedia layanan.

Tinjauan Pustaka

Fasilitas Kerja

Fasilitas boleh dikatakan segala sesuatu yang dapat mempercepat dan mempermudah pelaksanaan kegiatan, yang dapat didukung oleh prasarana dan sarana. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), fasilitas adalah sarana melancarkan pelaksanaan fungsi. Penyediaan fasilitas ditujukan untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan fungsi. Fasilitas adalah komponen layanan individual yang dapat dengan mudah ditingkatkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model layanan. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006). Berdasarkan

pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang berupa sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah aktivitas kantor sehingga para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Moenir (2003) menjabarkan fasilitas kerja dapat dibagi dalam 3 (tiga) jenis faslitas kerja yaitu: (1) fasilitas alat kerja. Tanpa alat kerja yang menyertainya, seorang karyawan atau pekerja tidak dapat menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Adapun alat kerja ini juga dipisahkan menjadi dua kategori: perangkat manajemen yang berbentuk peraturan yang menetapkan kekuasaan dan wewenang dalam pelaksanaan tugasnya. Alat kerja operasional adalah semua barang atau produk yang digunakan dalam produksi secara langsung sebagai alat. Semua peralatan kantor, seperti mesin tulis, mesin fotokopi, kalkulator, dan komputer termasuk dalam pengertian ini; (2) fasilitas perlengkapan kerja, yaitu semua perkakas dan perlengkapan yang digunakan selama berlangsungnya suatu pekerjaan tetapi tidak digunakan dalam proses produksi secara langsung. Bangunan, jalan, selokan, air bersih, dan tempat parkir semuanya termasuk dalam daftar peralatan kerja ini, serta ruang lain yang memadai dan memiliki tata letak fungsional, pencahayaan yang memadai, furnitur, alat komunikasi; dan (3) fasilitas sosial, yaitu fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial. Misalnya penyediaan *mess*, asrama untuk para pegawai bujangan, rumah jabatan, rumah dinas dan kadang-kadang kendaraan bermotor termasuk juga sebagai fasilitas sosial (motor, mobil). Sedangkan fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan dan kelengkapan fasilitas kerja yang menunjang kepuasan kerja para masyarakat Kelurahan Bajubang Kecamatan Bajubang. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil indikator dari variabel fasilitas kerja yang akan digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu hanya pada fasilitas alat kerja dan juga fasilitas perlengkapan kerja.

Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu bentuk kewajiban yang dilakukan oleh sesama manusia untuk saling memenuhi kebutuhan, dan kepentingan masing-masing dari pelayanan jasa merupakan alat yang dapat digunakan dalam menjalankan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan adalah suatu upaya yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan (Wijaya, 2011). Sehingga suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, tamu, dan lain-lain). Yang tingkat pemuasanya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Menurut Hardiansyah (2011) untuk mengetahui kualitas layanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan, ada indikator kualitas layanan yang terletak pada lima dimensi kualitas layanan yaitu: (1) *tangible* (bukti fisik), bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, pegawai yang terlibat, serta berbagai sarana pelayanan lainnya yang dapat dilihat secara langsung; (2) *reliability* (keandalan), keandalan berarti mampu memberikan layanan tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan; (3) *responsiveness* (daya tanggap), merupakan kemampuan pegawai yang ada untuk membantu konsumen dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pegawai serta memberikan pelayanan terbaik yang mampu untuk dilakukan; (4) *assurance* (jaminan), terkait dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, terbebas dari adanya risiko yang tinggi, menghindari kesalahan, dan menjauhkan keragu-raguan yang dirasakan oleh konsumen; dan (5) *emphaty* (empati), empati meliputi kemampuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan konsumen meskipun konsumen tidak mengutarakannya secara langsung.

Kepuasan

Beberapa pakar mendefinisikan mengenai kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2007), menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pelanggan tidak puas jika kinerjanya tidak sesuai standar. Ini dapat berdampak negatif pada bisnis, karena dapat mengakibatkan lebih sedikit pelanggan dan penurunan minat pada layanan perusahaan, yang akan menurunkan laba. Tjiptono (2009) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional

pada evaluasi terhadap pengalaman pelanggan suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan (Engel, 2000). Kotler dan Keller (2009) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007), kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu: (1) kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan; (2) tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis; dan (3) tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

METODE

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Adapun Populasi dalam penelitian adalah keseluruhan masyarakat Kelurahan Bajubang yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Bajubang. Berdasarkan jumlah masyarakat yang mendapat pelayanan di Kantor Kelurahan Bajubang pada tahun 2022 sebanyak 341 orang. Jumlah populasi tersebut, akan dilakukan penarikan sampel yang mewakili keseluruhan populasi. Pengambilan sampel untuk penelitian ini, menurut Arikunto (2010), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Berdasarkan pendapat ini, jumlah sampel yang akan diambil sebesar 25% dari 341 orang, yaitu sebanyak 86 orang.

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada masyarakat Kelurahan Bajubang yang mendapat pelayanan dari Kantor Kelurahan Bajubang. Alat Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yang melibatkan dua variabel independent (fasilitas kerja dan pelayanan), uji t, uji F dan koefisien determinasi. Rumus regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$\hat{Y} = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$

Keterangan: Y = kepuasan masyarakat; a = konstanta; β_1, β_2 = koefisien regresi; X_1 = fasilitas kerja; X_2 = pelayanan.

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara parsial (sendiri-sendiri). Uji t digunakan pada penelitian yang memiliki satu atau lebih variabel independen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} (Darma, 2021). Berikut ini kriteria penilaian pada uji t: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka varibel independen yang diuji memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen; dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka varibel independen yang diuji tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Uji F melihat apakah variabel bebas dan terikat dipengaruhi secara bersamaan (bersama-sama). Uji F yang digunakan dalam penelitian ini memiliki dua variabel independen atau lebih. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}. Berikut ini kriteria penilaian pada uji F: jika $F_{hitung} > F_{tabel,}$ maka varibel independen yang diuji memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen; dan jika $F_{hitung} < F_{tabel,}$ maka varibel independen yang diuji tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. (Darma, 2021)

Menurut Darma (2021), koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat besarnya keterkaitan yang ditunjukkan pada perubahan variabel bebas akan diikuti oleh variabel terikat pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara nilai 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Besaran nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya peran dari veriabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin tinggi pula kemampuan variabel X menerangkan variabel Y.

HASIL

Tabel 1
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.823	.807		2.258	.026
	Fasilitas	.609	.117	.597	5.216	.000
	Pelayanan	.398	.134	.340	2.968	.004

Sumber: data olahan

Tabel 1 diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut: Y = 1,823 + 0,609 X1 + 0,398 X2. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut: nilai konstanta (a) sebesar 1,823. Hal ini dikatakan jika nilai varibel fasilitas kantor dan pelayanan pegawai memiliki nilai sebesar nol (0), maka kepuasan masyarakat Kelurahan Bajubang sebesar 1,823 satuan. Nilai koefisien untuk fasilitas kantor (b1) sebesar 0,609. Hal ini berarti, jika terjadi peningkatan nilai fasilitas kantor sebesar satu satuan akan menaikkan nilai kepuasan masyarakat Kelurahan Bajubang sebesar 0,609 dengan asumsi variabel pelayanan pegawai dianggap tetap atau bernilai nol, dan nilai koefisien untuk pelayanan pegawai (b2) sebesar 0,398. Hal ini berarti, jika terjadi peningkatan dari nilai pelayanan pegawai sebesar satu satuan akan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat Kelurahan Bajubang sebesar 0,398 dengan asumsi variabel fasilitas kantor dianggap tetap atau bernilai nol.

Berdasarkan Tabel 1 dapat juga mengenai pengujian uji t dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Nilai t hitung untuk variabel fasilitas kantor (X1) sebesar 5,216. Kemudian diperoleh nilai t tabel sebesar 1,98896. Berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel, maka didapat nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel (5,216 > 1,98896). Maka, variabel fasilitas kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Bajubang secara sendiri-sendiri (parsial).
- Nilai t hitung untuk variabel pelayanan pegawai (X2) sebesar 2,968. Kemudian diperoleh nilai t tabel sebesar 1,98896. Berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel, maka didapat nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel (2,968 > 1,98896). Maka, variabel pelayanan pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Bajubang secara sendiri-sendiri (parsial).

Tabel 2
ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1515.831	2	757.915	240.676	.000[b]
	Residual	270.823	86	3.149		
	Total	1786.654	88			

Sumber: data olahan

Tabel 2 diperoleh nilai F hitung sebesar 240,676. Kemudian nilai F tabel diperoleh dari tabel F sebesar 3,11. Hal ini berarti nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel (240,676 > 3,11). Maka variabel fasilitas kantor dan pelayanan pegawai memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Bajubang. Tabel 3 diketahui *adjusted R Square* sebesar 0,845. Ini berarti bahwa fasilitas kantor dan pelayanan pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat Kelurahan Bajubang sebesar 84,5%. Sedangkan 15,5% yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kelurahan Bajubang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921[a]	.848	.845	1.77457

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel fasilitas kantor dan pelayanan pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bajubang baik dilakukan secara simultan maupun secara parsial, dengan kontribusi sebesar 84,5% sedangkan 15,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Darma, Budi. 2021. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia

Engel, James F., and Gibson. 2000. *Perilaku konsumen. (Edisi Keenam). Jilid 1*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Hasibuan, M.S.P, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Terjemahan Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Personalia*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

Moenir. 2003. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: PT Gunung Agung.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tim Redaksi KBBI Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Keempat)*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Tony Wijaya, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Nomor 1 Volume 12