

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANDUNG

Emma Dwi Ariyani

Dosen Politeknik Manufaktur Negeri (POLMAN) Bandung

Email: emma@polman-bandung.ac.id

Implementation of Excellent Services in order to Improve Customer's Satisfaction at Bandung Manufacture Polytechnic (POLMAN BANDUNG)

Abstract

Excellent service is one among indicators of both private and public institution performance. A productive institution is the one able to provide services in favor of its main customers or clients. The demand of excellent service is not only directed to private institutions but also public institution. POLMAN Bandung as a public institution always tries to upgrade its service quality in order to enhance its customers' satisfaction.

Keywords: Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan

A. LATAR BELAKANG

1. Latar Belakang Penelitian

Pasca reformasi, tingkat kesadaran masyarakat akan hak-haknya meningkat tajam, mereka menuntut lembaga pemerintah lebih profesional dalam pelayanan publik. Lembaga pemerintah tidak lagi dapat berbuat sesuai dengan kemauan sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lembaga pemerintah saat ini dituntut secara maksimal untuk mampu memberikan pelayanan publik yang baik.

Lembaga pemerintah saat ini tidak berbeda dengan perusahaan jasa yang menempatkan pelayanan sebagai ujung tombak lembaga. Hal ini memunculkan perubahan paradigma baru dalam pelayanan yang tidak lagi berorientasi pada pelaku pelayanan (pihak pemerintah) tetapi lebih berorientasi pada konsumen (masyarakat). Kondisi seperti ini menuntut organisasi pemerintah untuk mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah. Terkait dengan hal tersebut pelayanan yang diberikan haruslah dikelola secara profesional menurut standar yang baku.

Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan kinerja pemerintah. Demikian juga dengan program reformasi nasional, tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan *good governance*, akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian pelayanan publik yang akuntabel yaitu pelayanan sektor publik menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda lagi.

Sebagai lembaga pemerintah, Politeknik Manufaktur Negeri Bandung (POLMAN Bandung) selalu berupaya mewujudkan tujuan dari pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang dapat

memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan sektor bisnis atau swasta selalu bertujuan atau berorientasi pada profit atau keuntungan bagi perusahaan, sedangkan pelayanan prima sektor publik tidaklah mencari keuntungan tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disamping itu, menjadikan masyarakat tidak terbebani atas pelayanan yang diterimanya.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu setiap penyedia jasa layanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pemberi pelayanan mengetahui siapa pelanggannya sehingga dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan. Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan atas pelayanan yang diterimanya.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Sejauhmana penerapan pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung?

3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mengetahui penerapan pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung.



Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menentukan arah kebijakan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan bagi Politeknik Manufaktur Negeri Bandung pada khususnya dan lembaga pemerintah pada umumnya.

Kegunaan praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi atau bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dan menjadi bahan evaluasi bagi pihak penyedia jasa pelayanan dalam menentukan arah kebijakan pelayanan di masa yang akan datang.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai pengertian "usaha melayani kebutuhan orang lain" (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan pemikiran Normann (1991:14) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik di atas dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddov dan Utal (1989:19) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

2. Pengertian Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan juga terdapat baku mutu pelayanan. Mutu pelayanan menurut Goetsch dan Davis (1994), merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

3. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "Excellent Service" yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila

instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

4. Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan atau dengan kata lain siapa saja yang terkena dampak dari produk atau proses pelayanan, oleh karena itu pelanggan dapat berupa individu, kolektif maupun masyarakat luas. Pelanggan dibedakan menjadi dua yaitu :

- Pelanggan internal (*internal customer*) adalah pelanggan yang berasal dari dalam organisasi (instansi) itu sendiri. Pelanggan internal dapat dilihat dari dalam lingkungan organisasi, sehingga meskipun berbeda bagian/unit kerja namun masih dalam lingkup organisasi maka pelanggan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal.
- Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang terkena dampak dari produk tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk. Dapat dikatakan pula bahwa pelanggan eksternal adalah masyarakat luas.

5. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

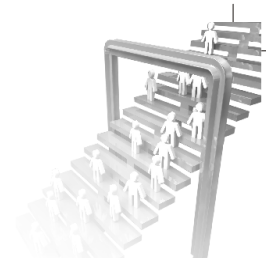
- Apabila kinerjanya di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa
- Apabila kinerjanya sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.
- Apabila kinerjanya melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan prima. Dan salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Bery (1990:23) bahwa penilaian kualitas pelayanan menurut konsumen didasari pada 5 indikator yaitu :

- Tangibles* (kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, computer, dan lain-lain).
- Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).
- Responsibility* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan keinginan konsumen).





- d. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen).
- e. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

C. METODE

Untuk mengukur pelayanan jasa khususnya bidang pendidikan maupun bidang pelayanan kepada masyarakat dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan atau untuk seterusnya dalam laporan ini disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan tujuan untuk mendapatkan informasi atau masukan dari pelanggan internal (pegawai) mengenai tingkat kepuasannya setelah menerima jasa atau produk layanan yang diberikan mencakup layanan umum, layanan kepegawaian dan layanan keuangan dan pelanggan ekternal (mahasiswa) setelah menerima layanan administrasi akademik.

1. Elemen kualitas pelayanan yang diukur

Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan di POLMAN dilakukan dengan cara mengukur persepsi pelanggan terhadap empat belas unsur kualitas jasa pelayanan yang dituangkan menjadi beberapa pernyataan di dalam sebuah kuesioner sebagaimana yang telah ditetapkan.

Keempatbelas (14) unsur tersebut adalah :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan & keramahan petugas pelayanan
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan

2. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner dan lembar jawaban yang terpisah yang berisi daftar pertanyaan seputar pelayanan yang mewakili ke empat belas unsur tersebut di atas.

3. Responden

Dalam pengukuran IKM yang menjadi responden adalah pelanggan internal (pegawai) dan pelanggan eksternal (mahasiswa). Pegawai diminta untuk menilai jasa pelayanan POLMAN dalam lingkup jasa

layanan umum, layanan kepegawaian dan layanan keuangan. Sedangkan mahasiswa diminta untuk menilai jasa pelayanan yang diberikan dalam lingkup administrasi akademik.

Jumlah responden yang ditargetkan sebanyak minimal 15% dari 250 pegawai, sehingga jumlah total sampel minimal yang diambil 38 responden dari populasi. Sedangkan target responden mahasiswa minimal sebanyak 15% dari 700 yaitu 105 responden.

Untuk mencapai jumlah tersebut, maka jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 350 set dengan mempertimbangkan kemungkinan adanya kuesioner yang tidak kembali.

4. Bobot dan skala penilaian

a. Bobot penilaian setiap unsur/elemen pelayanan.

Dalam pengukuran ini ditetapkan bahwa untuk setiap elemen atau unsur pelayanan diberikan bobot nilai rata-rata tertimbang yang sama yaitu 0,071 yang dihitung dengan cara membagi jumlah bobot keseluruhan oleh jumlah elemen layanan.

Bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot banding/ dibagi jumlah unsur layanan

Sehingga didapatkan nilai

$$= 1 : 14$$

$$= 0,071$$

b. Skala penilaian

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dari sangat baik sampai dengan tidak baik yang dinotasikan dengan angka/ nilai persepsi :

- i. Artinya tidak baik atau tidak mudah atau tidak sesuai dan yang sederhana.
- ii. Artinya kurang baik atau kurang mudah atau kurang sesuai/ yang sederhana.
- iii. Artinya baik atau mudah atau sesuai dan yang sederhana.
- iv. Artinya sangat baik atau sangat mudah atau sangat sesuai dan yang sederhana.

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya nilai yang didapatkan dari perhitungan tersebut dikonversikan menjadi nilai yang berada diantara rentang 25-100 dengan cara mengalikannya dengan nilai dasar yaitu 25.

Nilai mutu pelayanan dapat ditentukan kemudian dengan menggunakan tabel penilaian sebagai berikut:



Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat baik

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap lingkup jasa pelayanan dihitung dengan menggunakan tabel berikut:

Responden	U1	U2	U3	U4	U14
1						
2						
.....						
Nilai Rata-rata	N1	N2	N3	N4	N14
Bobot	0,071	0,071	0,071	0,071	0,071
Nilai x bobot	0,071xN1	0,071xN2	0,071xN3	0,071xN4	0,071xN14
Nilai Indeks	Jumlah semua hasil perkalian nilai rata-rata dengan bobot					
Nilai IKM Konversi	Nilai Indeks x 25					

5. Pengolahan Penelitian

Berdasarkan responden yang memberikan penilaian terhadap jasa pelayanan POLMAN khususnya layanan Kepegawaian, Umum dan Keuangan, dari total 250 responden internal menghasilkan 70 set kuesioner. Sedangkan dari responden eksternal menghasilkan 214 set kuesioner dengan hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 1, 2, 3, dan 4.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Berdasarkan hasil penilaian terhadap jasa layanan yang diberikan yaitu layanan kepegawaian, layanan umum, layanan keuangan serta layanan administrasi akademik maka dapat memberikan gambaran atas tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut:

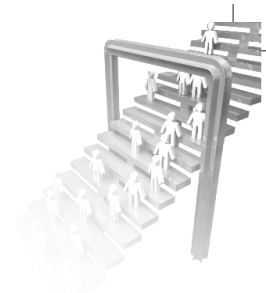
Sebagaimana dilihat pada Nilai IKM jasa layanan kepegawaian (Tabel 1) secara umum seluruh responden memberikan penilaian terhadap tingkat kualitas pelayanan kepegawaian relatif baik untuk setiap unsur pelayanan. Responden cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi pada unsur tanggung jawab dan kemampuan petugas (U5 dan U6), kewajaran biaya pelayanan (U10) serta kepastian biaya pelayanan (U11) dibandingkan dengan penilaian pada unsur lainnya. Hal ini memberikan gambaran bahwa dedikasi dan kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan jasa pelayanan serta kewajaran dan kepastian biaya pelayanan dinilai memuaskan. Sementara pada unsur kecepatan pelayanan (U7) dan kepastian jadwal pelayanan (U12) responden cenderung memberikan penilaian yang lebih rendah walaupun secara penilaian sudah

Tabel 1. Nilai IKM Responden Internal Jasa Layanan Kepegawaian

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata x Bobot	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi
1	U1	2,87	0,20		
2	U2	2,93	0,21		
3	U3	2,86	0,20		
4	U4	2,96	0,21		
5	U5	3,03	0,22		
6	U6	3,00	0,21		
7	U7	2,63	0,19		
8	U8	2,81	0,20	2,88	72,07
9	U9	2,96	0,21		
10	U10	3,07	0,22		
11	U11	3,00	0,21		
12	U12	2,66	0,19		
13	U13	2,86	0,20		
14	U14	2,97	0,21		

Nilai Mutu Pelayanan : B
Kinerja Unit Pelayanan : Baik





Tabel 2. Nilai IKM Responden Internal Jasa Layanan Umum

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata x Bobot	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi
1	U1	2,81	0,20		
2	U2	2,89	0,20		
3	U3	2,71	0,19		
4	U4	2,74	0,19		
5	U5	2,89	0,20		
6	U6	3,03	0,22		
7	U7	2,56	0,18		
8	U8	2,66	0,19	2,76	68,97
9	U9	2,84	0,20		
10	U10	2,97	0,21		
11	U11	2,86	0,20		
12	U12	2,39	0,17		
13	U13	2,74	0,19		
14	U14	2,77	0,20		

Nilai Mutu Pelayanan : B
Kinerja Unit Pelayanan : Baik

Tabel 3. Nilai IKM Responden Internal Jasa Layanan Keuangan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata x Bobot	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi
1	U1	2,79	0,20		
2	U2	2,94	0,21		
3	U3	2,89	0,20		
4	U4	2,90	0,21		
5	U5	2,99	0,21		
6	U6	3,03	0,22		
7	U7	2,63	0,19		
8	U8	2,87	0,20	2,85	71,30
9	U9	2,87	0,20		
10	U10	2,90	0,21		
11	U11	2,94	0,21		
12	U12	2,61	0,19		
13	U13	2,81	0,20		
14	U14	3,00	0,21		

Nilai Mutu Pelayanan : B
Kinerja Unit Pelayanan : Baik

Tabel 4. Nilai IKM Responden Internal Jasa Layanan Administrasi Akademik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata x Bobot	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi
1	U1	2,59	0,18		
2	U2	2,74	0,19		
3	U3	2,68	0,19		
4	U4	2,82	0,20		
5	U5	2,78	0,20		
6	U6	2,87	0,20		
7	U7	2,49	0,18		
8	U8	2,68	0,19	2,70	67,58
9	U9	2,93	0,21		
10	U10	2,74	0,19		
11	U11	2,68	0,19		
12	U12	2,54	0,18		
13	U13	2,64	0,19		
14	U14	2,89	0,21		

Nilai Mutu Pelayanan : B
Kinerja Unit Pelayanan : Baik



menunjukkan nilai yang baik, namun menjadi perhatian untuk lebih dioptimalkan lagi.

Untuk jasa layanan umum, tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Nilai IKM layanan umum (Tabel 2) yang secara umum seluruh responden memberikan penilaian yang relatif baik untuk setiap unsur pelayanan. Yang cukup menonjol adalah penilaian terhadap kemampuan petugas pelayanan (U6) dibandingkan dengan penilaian pada unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas pelayanan umum dinilai memuaskan pengguna jasa layanan. Sedangkan untuk unsur kepastian jadwal pelayanan (U12) cenderung dinilai lebih rendah dibandingkan penilaian unsur lainnya, hal ini menjadi bahan masukan untuk dilakukan peningkatan di waktu yang akan datang.

Kepuasan pelanggan untuk layanan keuangan dapat dilihat pada Nilai IKM layanan keuangan (Tabel 3), seluruh responden secara umum memberikan penilaian yang baik untuk setiap unsur pelayanan. Dari keempat belas unsur pelayanan, unsur kemampuan petugas pelayanan (U6) dan keamanan pelayanan (U14) dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan unsur yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas dan keamanan pelayanan jasa layanan keuangan dapat memuaskan para pengguna jasanya. Untuk unsur keamanan pelayanan perlu dipertahankan dan ditingkatkan mengingat unsur keamanan ini sangat menunjang jasa layanan dibidang keuangan. Sementara untuk unsur-unsur yang lainnya cenderung memiliki penilaian relatif baik dan merata di setiap unsurnya.

Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan untuk jasa layanan administrasi akademik dapat dilihat pada Nilai IKM layanan umum (Tabel 4) yang secara umum seluruh responden memberikan penilaian yang relatif baik untuk setiap unsur pelayanan. Yang cukup menonjol adalah penilaian terhadap kesopanan dan keramahan petugas (U9) dan keamanan pelayanan (U14) dibandingkan dengan penilaian pada unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor keamanan dan personality petugas dinilai memuaskan pengguna jasa layanan. Sedangkan untuk unsur prosedur pelayanan (U1), kecepatan pelayanan (U7) dan kepastian jadwal pelayanan (U12) cenderung dinilai lebih rendah dibandingkan penilaian unsur lainnya, hal ini menjadi bahan masukan untuk dilakukan peningkatan di waktu yang akan datang.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan ketiga tabel (Tabel 1, 2, 3 dan 4) untuk tingkat kepuasan pelanggan terlihat bahwa indeks kepuasan pelanggan yang diwakili oleh responden

yaitu pelanggan internal (pegawai) dan pelanggan eksternal (mahasiswa) menunjukkan keempat jasa layanan yaitu layanan kepegawaian, layanan umum, layanan keuangan dan layanan administrasi akademik menunjukkan kinerja unit pelayanan institusi POLMAN secara umum dinilai baik oleh pelanggan internal maupun internal meskipun belum dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan internal dan eksternal tinggi dan layanan yang diberikan dapat memuaskan bagi pengguna jasa layanan meskipun belum optimal.

Selain itu beberapa saran perlu disampaikan dalam hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang sehingga diharapkan konsep pelayanan prima dalam arti yang sesungguhnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dapat terwujud.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran untuk mengembangkan penelitian lebih mendalam lagi dalam lingkup pelayanan prima maupun kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- Devry. 1994. *Good Service Is Good Business*. Practice Hall. Australia.
- Fisip UI. 1994. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Nomor 3. Jakarta.
- Hopson, Barrie & Scally Mike. 1991. *12 Step to Success Through Service*. Lifeskills Communication Ltd.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Macaulay, Steve & Cook Sarah. 1993. *How to Improve Your Customer Service (Eds.)* Indonesia. 1997. *Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*. Gramedia. Jakarta.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Gramedia, Jakarta.
- Walker, Dennis. 1996. *Customer First (Eds.)*. Indonesia. 1997. *Mendahulukan Pelanggan*. Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu.
- Wellington, Patricia. 1998. *Kaizen Strategies for Customer Care (Eds.)* Indonesia. 1998. *Strategi Kaizen untuk Kepedulian pada Pelanggan*. Batam Center. Indonesia.
- Yehekel Hasenfeld. 1983. *Human Service Organizations*. Printice-Hall Inc. New Jersey.
- Bell, Chip R. 1996. *Customers as Partners (Eds.)* Indonesia 1997. *Pelanggan Sebagai Mitra Usaha Menjalinkan Hubungan Yang Abadi*. Profesional Books. Indonesia.

