

## **PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA STMIK GLOBAL TANGERANG BANTEN**

Oleh : Wuly Sudarmi\*

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the influence of Service Quality on employee performance, the influence of student satisfaction on employee performance, the influence of service quality and student satisfaction simultaneously on the performance of STMIK Global Tangerang Banten employees. This research was conducted from April to September 2018, with an explanatory type of research which was also correlational, with the survey method using a questionnaire where respondents were students of STMIK Global Tangerang Banten. the population of this study was 266 people, then through the Slovin formula set a sample of 160 respondents. Data analysis was carried out descriptively and test causal hypotheses. In Hypothesis Test through SPSS where hypothesis (1) Value of  $t = 13,865$  is greater than table  $t$  of 1,65 and significant of 0,000 is smaller than 0,05, therefore  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted meaning Service Quality influences Employee Performance. Hypothesis (2) Value of  $t = 13,003$  is greater than table  $t$  of 1,65 and significant of 0.000 is smaller than 0.05, therefore  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted meaning that student satisfaction affects Employee Performance . Hypothesis (3) Value of  $F = 96.778$  is greater than table  $F$  of 3.94 and significant of 0.000 is smaller than 0.05, therefore  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted meaning that. Employee Performance simultaneously affects the Service Quality and Student Satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, and Employee Performance*

### **PENDAHULUAN**

Berdasarkan data Kementerian Riset Teknologi dan Perguruan Tinggi (Ristek Dikti) 2017, jumlah unit perguruan tinggi yang terdaftar mencapai 4.504 unit. Angka ini didominasi oleh perguruan tinggi swasta (PTS) yang mencapai 3.136 unit, sedangkan perguruan tinggi negeri (PTN) hanya 122 unit. Kemenristekdikti menargetkan pada tahun 2019 Indonesia bersih dari kampus yang tidak memenuhi standar, minimal layanan akademik. Proses pembersihan dimulai Januari 2017. Dalam catatan Kemenristekdikti, tidak kurang dari 1.000 kampus tidak layak beroperasi, terutama disebabkan oleh kinerja karyawan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan di lingkungan PTS yang ada.

Ada dua unsur penting penyedia jasa yang menjadi ujung tombak bagi industri jasa pendidikan perguruan tinggi untuk dapat memberikan mutu pelayanan jasa yang prima. Unsur pertama adalah tenaga edukasi (dosen) dan unsur kedua adalah tenaga administrasi (karyawan). Tanpa peningkatan kualitas tenaga edukasi (dosen) sulit tentunya bagi perguruan tinggi untuk dapat bersaing, sedangkan sebagai unsur kedua

karyawan atau tenaga administrasi memegang peranan kunci dalam proses pelayanan pada mahasiswa. Kualitas layanan (*service quality*) dari tenaga administrasi akan sangat mempengaruhi kepuasan dari mahasiswa. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan mempengaruhi tingkat keunggulan bersaing (*competitive advantage*) perguruan tinggi untuk dapat memenangkan persaingan.

Melalui observasi pendahuluan yang dilakukan di STMIK Global Tangerang Banten terkait kinerja karyawan dalam hal efektifitas, efisiensi dan kesesuaian dengan harapan masih ada ditemukan beberapa personal karyawan yang belum sesuai harapan. Dari segi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dan kepuasan hasil kerja, masih sangat perlu perbaikan dan peringatan untuk menyelesaikannya tepat waktu. Untuk hasil kerja belum memuaskan walaupun ada beberapa personal karyawan yang sudah sesuai harapan. Dalam memberikan informasi ke mahasiswa apakah sudah tepat waktu diperoleh jawaban secara umum tepat waktu akan tetapi perlu diingatkan kembali.

\* Dosen LP3i Jakarta

Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan pimpinan masih perlu diingatkan. Apakah karyawan loyal pada pekerjaannya jawabannya rata-rata karyawan cukup loyal pada pekerjaannya walaupun masih ada beberapa karyawan yang masih belum loyal terutama masih ada perhitungan untung ruginya untuk pribadi. Secara umum karyawan sudah mampu menanggung resiko atas hasil pekerjaannya, akan tetapi masih ada beberapa karyawan yang masih menyerahkan atau menyalahkan orang lain. Apakah karyawan sudah taat pada peraturan jawabannya masih perlu diingatkan kembali, walaupun masih ada beberapa orang yang belum memahami peraturan dan sembunyi-sembunyi. Apakah karyawan STMIK Global bersikap sopan santun dimana jawabnya masih dianggap memiliki sopan santun terutama karena didukung oleh corporate culture yang ada. Dalam hal penyalahgunaan wewenang masih ditemukan penggunaan telepon di jam kerja untuk kepentingan pribadi atau bisnis. Kemampuan kerja karyawan secara umum cukup baik walaupun masih terdapat kekurangan, kemampuan karyawan dalam memberi saran untuk kemajuan kampus juga dianggap masih terdapat kekurangan. Kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan masih perlu koordinasi antar bagian dan personal terkait.

Pada observasi pendahuluan terkait mutu pelayanan STMIK Global Tangerang Banten terdapat fakta sementara dimana tampilan gedung masih kurang menarik, fasilitas atau sarana prasarana yang dimiliki kampus secara umum cukup baik akan tetapi dianggap masih perlu perbaikan kualitas. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa masih terdapat beberapa yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Dalam hal kesalahan memberikan pelayanan masih terdapat beberapa personal yang masih kurang tepat dalam memberikan pelayanan. Dalam hal kecepatan pelayanan ke mahasiswa juga masih terdapat beberapa personal karyawan yang masih lambat dalam pelayanan.

Terkait dengan keamanan kampus secara umum baik, karena telah menggunakan CCTV tetapi masih terdapat beberapa kelemahan seperti parkir di luar kampus yang tidak ada CCTVnya. Kesopanan dan keramahan karyawan masih baik tetapi masih ditemukan ada karyawan yang belum baik. Dalam hal pengetahuan karyawan terhadap pelayanan masih perlu perbaikan, terkait diskriminasi (pilih kasih) kepada mahasiswa masih ditemukan ada yang pilih kasih. Perhatian kepada mahasiswa masih ada yang

tidak peduli, sedangkan untuk perhatian pada minat dan kemauan mahasiswa masih terdapat kekurangan pada sebagian personal karyawan tertentu.

Pada observasi pendahuluan terkait kepuasan mahasiswa kepada seluruh karyawan STMIK Global Tangerang Banten terdapat fakta sementara dimana kepuasan mahasiswa terkait kontak person karyawan dalam memberikan pelayanan sekitar 80%, sedangkan kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap pelayanan yang diberikan karyawan sekitar 75%. Kepuasan mahasiswa terhadap penyelesaian pekerjaan dalam kerangka waktu masih 80%, sedangkan kepuasan mahasiswa atas perilaku, gaya profesional kerja karyawan sekitar 80%. Kepuasan mahasiswa terhadap perlakuan baik atas seluruh pelayanan sekitar 80% dan kepuasan mahasiswa atas keseluruhan hasil kinerja STMIK Global Tangerang Banten adalah 80%.

Hasil observasi pendahuluan di STMIK Global Tangerang Banten yang dijelaskan diatas menemukan adanya gejala dan fenomena dimana belum optimalnya kinerja karyawan, terlihat dari tingkat mutu pelayanan dan pencapaian persentase kepuasan mahasiswa yang juga belum optimal sehingga belum memenuhi harapan. Atas gejala tersebut diatas yang dianggap sebagai fakta untuk dilakukan studi yang mendalam tentang variabel mutu pelayanan, variabel kepuasan mahasiswa dan variabel kinerja karyawan. Dari analisis hubungan diharapkan menjawab permasalahan: Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kinerja karyawan pada STMIK Global Tangerang Banten, apakah terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja karyawan pada STMIK Global Tangerang Banten, apakah terdapat secara simultan pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja karyawan pada STMIK Global Tangerang Banten ?.

## LITERATUR Mutu Pelayanan

Menurut Tjiptono (2003) definisi mutu antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Definisi mutu pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2003).

Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka mutu pelayanan dipersepsikan sangat baik dan bermutu, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler and Amstrong (2006) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler and Amstrong (2006) mengatakan bahwa mutu pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan, manajemen harus memahami keseluruhan pelayanan yang ditawarkan dari sudut pandang pelanggan.

Duffy and Alice (1998) berpendapat bahwa mutu pelayanan berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima dari perusahaan dan menambahkan bahwa mutu pelayanan dapat diukur melalui perbedaan antara persepsi terhadap mutu pelayanan yang diterimanya dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan.

Menurut Parasuraman (1998) bahwa mutu pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh pelayanan. Mutu pelayanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Parasuraman (1998) menyatakan bahwa mutu pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan.

Aspek mutu pelayanan bermanfaat untuk diketahui oleh pimpinan bisnis dengan baik, bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, menentukan

apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (Lamb *et al.* 2001).

Dari pengertian di atas dapat disintesis bahwa mutu pelayanan adalah hasil keseluruhan sistem pelayanan yang diterima konsumen dan pada prinsipnya bahwa mutu pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta adanya tekad untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam penelitian ini variabel mutu pelayanan diukur dengan indikator-indikator yang digunakan oleh **Parasuraman (1998)**, yaitu: **(1). Berwujud, (2). Kehandalan, (3). Daya tanggap, (4). Jaminan atau kepastian, (5). Empati.**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kotler *and* Amstrong (2006) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi. Kepuasan dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan, puas atau tidak puas, bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.

Kotler *and* Amstrong (2006) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana kinerja produk sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas, sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2003). Menurut Supranto (2001) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang, kepuasan tinggi atau kesenangan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek, bukan hanya preferensi rasional, hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. Kepuasan tidak akan pernah berhenti pada satu titik, kepuasan bergerak dinamis mengikuti tingkat kualitas produk atau jasa dan pelayanan dengan harapan – harapan yang berkembang di benak pelanggan.

Purnomo (2003) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan, maksudnya bahwa kepuasan pelanggan tercipta jika pelanggan merasakan *output* atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Gerson (2002) menyatakan secara sederhana kepuasan pelanggan adalah sebuah produk atau jasa yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Giese and Cote (2000) menunjukkan adanya definisi kepuasan pelanggan yang berbeda-beda dan memberikan kesimpulan bahwa sebagian besar definisi kepuasan pelanggan memiliki unsur-unsur yang sama yaitu kepuasan pelanggan adalah sebuah *respons* (emosional atau *kognitif*), *respons* tersebut terkait dengan suatu fokus tertentu (misalnya harapan, pengalaman), *respons* terjadi pada suatu waktu tertentu (sebelum, selama atau setelah konsumsi).

Dari beberapa pengertian di atas dapat disintesis bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan keseluruhan pelanggan dalam memiliki suatu gagasan mengenai bagaimana barang atau jasa dapat diperbandingkan dengan sesuatu yang ideal. Sumarwan (2003) menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut.

Kesimpulan dari teori kepuasan dan ketidakpuasan mengenai model diskonfirmasi ekspektasi menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan mengenai merek yang seharusnya berfungsi dengan evaluasi mengenai fungsi yang sesungguhnya, sehingga pelanggan akan merasa puas, tidak puas atau dalam keadaan netral (tidak merasa puas dan tidak merasa tidak puas) terhadap produk atau jasa dari perusahaan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan diukur dengan indikator- indikator kepuasan pelanggan dari

**Kennedy dan Young (2003) dengan indikator sebagai berikut: (1). Keberadaan pelayanan, (2). Ketanggapan pelayanan, (3). Ketepatan waktu pelayanan, (4). Profesionalisme pelayanan, (5). Kepuasan keseluruhan atas pelayanan, (6). Kepuasan keseluruhan atas produk.**

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2017) pengertian kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sedangkan Marcel and Fogarty (2011) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja karyawan adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Menurut Rivai (2005) pengertian kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan *performance* pengertian kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Untuk membatasi ruang lingkup kinerja maka digunakan teori menurut Melayu S.P.Hasibuan (2010) bahwa kinerja (*prestasi kerja*) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu, atau kinerja. dapat dirinci lebih spesifik meliputi kesetiaan, kemampuan kerja, kejujuran, kreativitas, tanggung jawab. Dari beberapa pengertian di atas, dapat disintesis bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja dari seseorang atau sekelompok orang yang tidak hanya berwujud hasil fisik saja, tetapi meliputi kemampuan kerja, disiplin, rasa tanggung jawab, kesetiaan, kejujuran, kerja sama, prakarsa, kepemimpinan dan sebagainya yang dilakukan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi secara legal dan sesuai dengan moral dan etika.

Kinerja karyawan sangat penting untuk dilakukan penilaian dalam rangka mengembangkan produktivitas sumber daya manusia. Penilaian kinerja dilakukan untuk digunakan dalam memperbaiki keputusan manajer dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kegiatan mereka. Menurut Rivai (2005): Penilaian kinerja merupakan suatu proses untuk penetapan pemahaman bersama tentang apa yang akan dicapai, dan suatu pendekatan untuk mengelola dan mengembangkan orang dengan cara peningkatan dimana peningkatan tersebut akan dicapai didalam waktu yang singkat ataupun lama. Peningkatan ini tidak terjadi hanya karena sistem yang dikemukakan oleh manajemen untuk mengatur kinerja dari karyawan mereka, tapi juga melalui suatu pendekatan kearah mengelola dan mengembangkan orang yang memungkinkan mereka untuk mengatur pengembangan dan kinerja mereka sendiri dalam rangka sasaran yang jelas dan standar yang telah disetujui dengan para penyelia mereka.

Menurut Hasibuan (2010) manfaat penilaian kinerja dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, pemberhentian, dan penetapan besarnya balas jasa, untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaan, sebagai dasar mengevaluasi efektivitas strategi di dalam perusahaan, dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, dan peralatan kerja, sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan dan latihan bagi karyawan yang berada dalam organisasi. sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan untuk mengobservasi perilaku bawahan supaya diketahui minat dan kebutuhan bawahannya, sebagai alat untuk memperbaiki dan mengembangkan karyawan dan sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian pekerjaan.

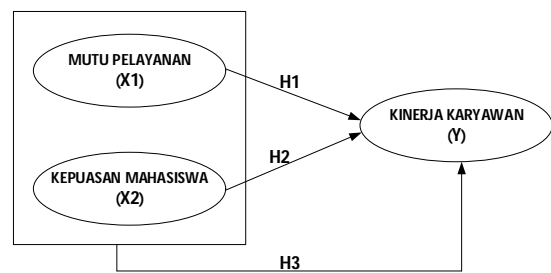
Dapat diambil kesimpulan bahwa manfaat penilaian kinerja yaitu sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang digunakan untuk pengembangan sumber daya organisasi atau perusahaan, untuk mengukur prestasi kerja karyawan dan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan organisasi atau perusahaan. Dengan demikian akan diketahui seberapa besar pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tersebut dan selanjutnya akan dilakukan perbaikan terhadap kinerja yang lampau. Kinerja karyawan diukur dengan indikator- indikator kinerja karyawan dari Prawirosentono (1999) dengan indikator: (1).

**Efektivitas dan Efisiensi, (2). Otoritas dan Tanggung Jawab, (3). Disiplin, (4). Inisiatif.**

## METHODOLOGY

### Kerangka Pemikiran

Dari fenomena – fenomena yang terkait dengan mutu pelayanan terhadap *kepuasan pelanggan* dan kinerja karyawan maka dicari pengaruh antara variabel *independent* dan *dependent*, kemudian pada pendekatan beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu mempunyai kedekatan posisi dalam hal ruang lingkup *setting* penelitian dan variabel penelitian dengan penelitian yang dilakukan ini yaitu Sasongko (2016), Adrianto et al (2016), Awaludin et al (2016) dan Siswadhi (2016). Dari penelitian terdahulu yang relevan ini mengakomodir penelitian yang akan dilakukan, dimana hasil-hasil penelitian terdahulu merupakan dasar atau landasan yang cukup kuat bagi pengembangan kerangka teoritis untuk menjawab permasalahan yang ada.



Gambar: Model Konseptual

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara mengenai hubungan antar variabel dalam suatu penelitian yang kebenarannya perlu dibuktikan. Hipotesis disusun berdasarkan teori dan temuan empirik yang terkait dengan variabel-variabel yang dapat diuraikan dan dijelaskan.

#### Hipotesis 1 (X1 terhadap Y)

H0 Mutu pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan STMIK Global Tangerang Banten

H1 Mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan STMIK Global Tangerang Banten

#### Hipotesis 2 (X2 terhadap Y)

H0 Kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan STMIK Global Tangerang Banten

H1 Kepuasan Mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan STMIK Global Tangerang Banten

**Hipotesis 3 (X1 dan X2 simultan terhadap Y)**

H0 Mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan STMIK Global Tangerang Banten

H1 Mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan STMIK Global Tangerang Banten.

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Analisis Statistik Deskriptif.

Metode analisis data dengan menggunakan analisis statistik *deskriptif* dimaksudkan untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban responden dari hasil kuesioner, yaitu dengan cara mengumpulkan data dari hasil jawaban responden, selanjutnya ditabulasi dalam tabel dan dilakukan pembahasan secara *deskriptif*.

### Deskriptif Data

Penelitian ini dilakukan melalui metode *survey* yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dari hasil menyebar sebanyak 180 kuesioner yang kembali 160 kuesioner dengan tingkat tanggapan (*response rate*) jawaban responden (mahasiswa STMIK Global Tangerang) sebesar 8,9%. Dari 160 responden pria sebesar 65,6% (105 responden) dan sisanya sebesar 34,4% (55 responden) perempuan. Mayoritas usia responden pada usia 19 tahun (21,9%), selanjutnya usia 18 tahun sebesar 16,3%, usia 20 tahun sebesar 14,4%, usia 22 tahun sebesar 13,1 %, usia 23 tahun sebesar 12,5 %, usia 21 tahun sebesar 11,3 %, usia 24 tahun sebesar 5,6 % dan sisanya usia 25 tahun sebesar 5,0 %. Mayoritas responden adalah mahasiswa tingkat 2 (dua) yaitu sebesar 50,0%, selanjutnya tingkat 1 (satu) sebesar 39,4%, kemudian tingkat 3 (tiga) sebesar 4,4%, tingkat 4 (empat) sebesar 3,8%, dan terakhir tingkat 5 (lima) sebesar 2,5%.

### Deskriptif Variabel

a. Deskriptif Variabel Mutu Pelayanan Berdasarkan indikator berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian pelayanan dan empati dengan rata-rata jawaban responden menjawab setuju. Skor rata-rata (*mean*) adalah 3,8 yang

berada dalam kategori mendekati setuju (4), artinya bahwa mahasiswa STMIK Global Tangerang Banten setuju bahwa STMIK Global Tangerang Banten memenuhi indikator-indikator berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian pelayanan dan empati.

- b. Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan indikator - indikator keberadaan / ketersediaan layanan, ketanggapan, ketepatan waktu pelayanan, profesional dalam pelayanan, kepuasan keseluruhan pelayanan dan kepuasan keseluruhan hasil kinerja dengan rata-rata jawaban responden menjawab setuju. Skor rata-rata (*mean*) adalah rerata 3,7 yang berada dalam kategori mendekati setuju (4), artinya bahwa mahasiswa STMIK Global Tangerang setuju bahwa STMIK Global Tangerang Banten memenuhi indikator-indikator keberadaan / ketersediaan layanan, ketanggapan, ketepatan waktu pelayanan, profesional dalam pelayanan, kepuasan keseluruhan pelayanan dan kepuasan keseluruhan hasil kinerja.
- c. Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan Berdasarkan indikator efektifitas dan efisiensi, tanggung jawab dan otoritas, disiplin dan inisiatif dengan rata-rata jawaban responden menjawab setuju. Skor rata-rata (*mean*) adalah 3,8 yang berada dalam kategori mendekati setuju (4), artinya bahwa mahasiswa STMIK Global Tangerang Banten setuju bahwa STMIK Global Tangerang Banten memenuhi indikator-indikator efektifitas dan efisiensi, tanggung jawab dan otoritas, disiplin dan inisiatif.

### Uji Instrumen

Dari ketiga ringkasan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen, dimana nilai korelasi lebih besar dari 0,227 maka dinyatakan valid dan unidimensional. Berdasarkan tabel memperlihatkan butir - butir pertanyaan memiliki nilai korelasi di atas 0,227 hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada tiga variabel penelitian adalah valid kecuali butir Y9 dan Y.20. Untuk uji reliabilitas (reliabel = nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ )  $\geq$  0,60). Terlihat bahwa semua nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) masing-masing variabel adalah 0,985 baik variabel mutu pelayanan, kepuasan pelanggan, maupun kinerja karyawan, semuanya adalah lebih besar dari 0,60 sehingga bisa dikatakan bahwa semua butir pernyataan pada tiga variabel yang diteliti adalah reliabel. Dengan demikian, instrumen penelitian yang mengukur ke tiga variabel

dinyatakan valid dan reliabel, dan data hasil pengukuran menggunakan kuesioner layak untuk digunakan

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Adapun hasil uji asumsi normalitas pada penelitian ini terdapat unstandardized residual dimana asymp Sig (2-tailed) = 0,200. Karena nilainya > 0,05 (taraf signifikansi) residual terdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah sebuah situasi yang menunjukkan adanya korelasi atau hubungan kuat antara dua variabel bebas atau lebih dalam sebuah model regresi berganda. Adapun hasil nilai determinasi simultan diketahui nilai determinasi simultan antara mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja adalah R Square ( $R^2$ ) = 0,561, sedangkan nilai determinasi parsial mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa adalah r Square ( $r^2$ ) = 0,552. Dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien r Square ( $r^2$ ) = 0,552 dengan nilai lebih kecil dibanding dengan nilai koefisien determinasi R Square ( $R^2$ ) = 0,561. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independent.

#### 3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan. Adapun hasil nilai Asumsi Heteroskedastisitas Dari tabel diatas bahwa korelasi antar variabel mutu dan kepuasan dengan unstandrdized Residual memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Karena signifikansi lebih dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas, yaitu varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Dari grafik dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

#### 4. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Auto korelasi adalah merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu

atau tempat, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi, dimana tabel Durbin Watson dengan nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik dengan  $n=158$  ( $160-2$ ),  $k=2$  didapat nilai  $DL=1,7143$  dan  $DU=1,7656$ . Jadi nilai  $4-DU=2,2344$  dan  $4-DL=2,2857$ . Dari output diketahui nilai Durbin Watson sebesar 1,784. Karena nilai DW terletak antara DU dan 4-DU ( $1,7656 < 1,784 < 2,2344$ ), hasilnya tidak ada autokorelasi pada model regresi.

### Uji Hipotesis

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 ditentukan apabila t hitung > t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kemudian, Apabila t hitung < t tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Maka berdasar hasil penelitian diketahui hasil statistik dari tabel koefisien uji parsial untuk hipotesis 1 yaitu mutu pelayanan terhadap kinerja karyawan, sebagaimana dijelaskan pada tabel koefisien uji parsial mutu pelayanan terhadap kinerja karyawan.

Tabel  
 Koefisien Uji Parsial Mutu Pelayanan  
 Terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40,631	3,800		10,693	,000
	MUTU PELAYANAN	,546	,039	,741	13,865	,000

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Dari tabel diketahui bahwa Nilai t = 13,865 lebih besar dari t Tabel 1,65 ( $5\% \text{üP} = 0,05$ ) dan diketahui hasil signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0,05, oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya mutu pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis 2 ini juga menggunakan kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 ditentukan apabila t hitung > t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.  $H_0$  : Kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan atau  $H_1$  : Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka berdasar hasil penelitian diketahui hasil statistik dari tabel koefisien uji parsial kepuasan mahasiswa terhadap kinerja karyawan, sebagaimana dijelaskan pada tabel koefisien uji parsial kepuasan mahasiswa terhadap kinerja karyawan.

Tabel  
 Koefisien Uji Parsial Kepuasan Mahasiswa  
 Terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37,584	4,284		8,773	,000
	KEPUASAN MAHASISWA	,584	,045	,719	13,003	,000

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Dari tabel diketahui bahwa Nilai  $t = 13,003$  lebih besar dari  $t$  Tabel 1,65 ( $\alpha = 0,05$ ) dan diketahui hasil signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0,05, oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Untuk Hipotesis 3 akan menggunakan analisis uji F karena bersifat simultan dimana pengujian hipotesis dengan statistik F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$  dan sebaliknya. Dalam Hipotesis 3 dimana  $H_0$  dan  $H_1$  adalah:  $H_0$ : mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan  $H_1$ : mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Maka berdasar hasil penelitian diketahui hasil statistik dari tabel anova uji simultan mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja karyawan, sebagaimana dijelaskan pada tabel Anova mutu pelayanan dan kepuasan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Tabel  
 Anova Mutu Pelayanan dan Kepuasan Secara  
 Simultan Terhadap Kinerja Karyawan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5049,589	2	2524,794	123,640	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3206,011	157	20,420		
	Total	8255,600	159			

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, MUTU PELAYANAN

Nilai  $F = 123,640$  lebih besar dari  $F$  Tabel 3,94 ( $\alpha = 5\%$ ) dan signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0,05, oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## INTREPRETASI PENELITIAN

1. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada STMIK Global Tangerang.  
 Hasil penelitian ini mendukung teori

Parasuraman (1998) bahwa mutu pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh pelayanan. Mutu pelayanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Parasuraman (1998) menyatakan bahwa mutu pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan.

Hasil penelitian ini juga mendukung dengan penelitian Sasongko (2016) secara empiris menguji keterkaitan antara mutu pelayanan dan kinerja karyawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu pelayanan terhadap kinerja karyawan mempunyai pengaruh positif. Begitu juga penelitian Adrianto et al (2016), yang menyatakan adanya pengaruh positif antara mutu pelayanan dengan kinerja pegawai. Penelitian Siswadhi (2016) juga mendukung terdapat pengaruh positif mutu pelayanan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Karyawan Pada STMIK Global Tangerang Banten.

Hasil penelitian ini mendukung teori Gerson (2002) yakni bahwa terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan di antaranya yakni terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Sasongko (2016) secara empiris menguji keterkaitan antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan mempunyai pengaruh positif. Begitu juga pada penelitian Awaludin et al (2016) juga memperkuat adanya hubungan positif antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja, tetapi pada penelitian Siswadhi (2016) terdapat perbedaan yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan

3. Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa secara simultan Terhadap Kinerja Karyawan Pada STMIK Global Tangerang Banten.

Hasil penelitian ini mendukung teori Parasuraman (1998) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan adalah suatu pengertian yang



kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan, begitu juga dengan penelitian Gerson (2002) bahwa terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan di antaranya yakni terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dan penelitian Rivai (2005) yang menyatakan kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sasongko (2016) secara empiris menguji keterkaitan antara mutu pelayanan dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Begitu juga pada penelitian Siswadi (2016) juga mendukung pengaruh positif mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil data penelitian deskriptif dan analisis statistik dapat ditetapkan kesimpulan bahwa:

- 1) Mutu pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan mahasiswa. Artinya semakin baik nilai mutu pelayanan STMIK Gobar Tangerang Banten maka semakin baik pula nilai kepuasan mahasiswa STMIK Gobar Tangerang Banten.
- 2) Kepuasan Mahasiswa berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik nilai kepuasan mahasiswa STMIK Gobar Tangerang Banten maka semakin baik pula nilai kinerja karyawan STMIK Gobar Tangerang Banten.
- 3) Mutu pelayanan dan Kepuasan mahasiswa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya hasil penelitian dapat membuktikan adanya pengaruh yang signifikan mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa STMIK Gobar Tangerang Banten secara simultan terhadap terhadap kinerja karyawan STMIK Gobar Tangerang Banten.

### Saran – saran.

Berdasarkan hasil-hasil temuan sehingga disampaikan beberapa saran penting yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Berdasar kesimpulan mutu pelayanan berpengaruh pada kinerja karyawan, maka disarankan semua indikator mutu pelayanan dioptimalkan untuk dikerjakan oleh karyawan, karena kinerja karyawan yang bermutu akan langsung dirasakan konsumen/mahasiswa STMIK Global Tangerang jika ingin mendapatkan pelanggan yang loyal.
- 2) Berdasar kesimpulan kepuasan mahasiswa berpengaruh pada kinerja karyawan, maka disarankan agar indikator-indikator yang memberikan kepuasan mahasiswa sebagaimana dijelaskan di penelitian ini dioptimalkan di segala bidang, karena kepuasan mahasiswa membuktikan bahwa kinerja karyawan STMIK Global Tangerang Banten baik.
- 3) Berdasar kesimpulan mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara simultan mempengaruhi kinerja karyawan, maka disarankan agar melakukan optimalisasi kedua variabel ini sekaligus. Dengan optimalisasi indikator pelayanan yang bermutu akan memunculkan kepuasan mahasiswa yang akhirnya menjadikan kinerja karyawan STMIK Global Tangerang Banten menjadi baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto et al. 2016. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol.3, No. 12. Halaman 2014-2020
- Awaludin, Adam and Mahrani 2016. *The Effect of Job Satisfaction, Integrity and Motivation on Performance*. The International Journal Of Engineering And Sciences (IJES). Vol.5. Halaman 47-52.
- Duffy and A. Alice. 1998. "Examining the role of service quality in overall service satisfaction". *Journal of managerial issues*. Vol. X number.2 hal. 240-255.
- Edy Sutrisno. 2010. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Prenada Media Group
- Gerson, R.F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kedua, Jakarta: PPM
- Giese, J.L. and, J.A Cote. 2000. "Defining Cosumer Satisfaction", *Academy of Marketing Science Review*, Vol. 1, pp. 1-34.
- Ghozali. 2007. *Aplikasi Analisis Multivarpate dengan Program IBM SPSS 21 Up date PLS Regresi*. Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Handoko, TH, 2008. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kennedy dan Young, dalam Suprpto. J. 2003. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kerlinger, F.N. 1986, *Foundations of Behavioral Research*, Edisi ke-3, New York: Holt, Rineheart, ad Winston
- Kotler, P. and K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 edisi 13, Penerbit Erlangga dicetak PT. Gelora Aksara pratama. Original ISBN : 978-0-13-600998-6
- Kotler. P. and G. Armstrong. 2006. *Principles of Marketing*. Eleventh Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Lamb, C.W. 2001. *Pemasaran*. Penerjemah David Octarevia. Edisi.1. Salemba Empat. Jakarta
- Mangkunegara. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung : PT. Refika Aditama
- Marcell, D. and W.M. Fogarty. 2001. *Prestasi Kerja*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Nasir, M. 1998. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, A. 1998. “*Servqual: multiple-butir scale for measuring consumer perceptions of service quality*”, Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Peter. J.C Olson. 1996. Edisi Keempat, *Consumer Behavior (Perilaku konsumen dan strategi pemasaran)* Jakarta: Erlangga.
- Purnomo, H.2003. *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Prowirosentono. 1999. *Perilaku Karyawan Dalam Tugas dan Doktrin Tanggung Jawab*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Riduwan. 2012. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung : Alfbeta Ristek Dikti. 2017
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Jakarta : Rajawali Pers
- Santoso, S. 2002. *Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Elex media Komputindo.
- Sasongko . 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. Seminar nasional dan The 4<sup>th</sup> call for Syariah Paper. ISSN 2460-0784
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sekaran, U. 2006. *Research methods for business: metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi keempat*. Salemba Empat, Jakarta.
- Singarimbun dan S. Efendi. 1996, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Sitinjau, T. 2006. “*Kinerja Citra, Sikap dan Ekuitas Merek, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Jakarta*”, Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol.13.
- Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan. 2014. *SPSS Complete*. Edisi kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Infotek.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen*.Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta
- Siswadhi. 2016. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Benefita 1 (3). Kopertis Wilayah X. Halaman 177-183
- Tjiptono, F. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Penerbit Andi.