

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KONSUMEN PADA PT. DIANA INDONESIA KOTA SORONG

Fitria¹, Amiruddin², Arie Purnomo³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sorong

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi terhadap konsumen pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat terhadap kualitas pelayanan administrasi terhadap konsumen pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi dengan sampel sebanyak 15 orang yang merupakan karyawan PT. Diana Indonesia Kota Sorong. Dari hasil analisis yang dilakukan bahwa. Konsumen pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong dilayani dengan baik oleh karyawan yang ada sehingga pelayanan yang diberikan dirasakan puas oleh para seluruh konsumen, karyawan bagian administrasi membantu dengan cepat memecahkan masalah yang dihadapi konsumen dengan cara yang santun, serta sistem oprasionalnya berjalan baik dan dapat diakses jasanya dengan mudah

Kata Kunci ; Kualitas, Pelayanan Administrasi, PT Diana Indonesia, Kota Sorong

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia tidak dapat dipungkiri lagi merupakan faktor penentu yang strategis untuk tercapainya keberhasilan suatu usaha. Kebutuhan akan karyawan yang mampu berprestasi, bersemangat kerja tinggi, setia dan mau bekerja sebaik mungkin demi kepentingan dalam kelembagaannya dimana ia bekerja, merupakan suatu hal yang tak dapat dihindarkan lagi. Agar mendapatkan karyawan dengan aspek-aspek demikian bukanlah yang mudah namun diperlukan suatu upaya tertentu untuk mengembangkan kualitasnya (Kurniawan, W. dkk 2019).

Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007: 2).

Upaya-upaya yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar pelanggan merasa puas dan selanjutnya mau untuk datang kembali. Apabila konsumen telah berubah menjadi konsumen yang royal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi maka konsumen tidak akan pindah ke perusahaan lain. Menurut Blattebert dan Deighton (1996) dalam Ani Agus Kana editor A. Usmara (2003:88), "adalah lebih mudah untuk mendapatkan *current customer* daripada untuk mendapatkan seorang *customer* baru.

Menurut Tjiptono (2002:12), "terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-word*) yang menguntungkan bagi perusahaan".

PT Diana Indonesia di Kota Sorong merupakan sebuah perusahaan *Main Dealer* di Makassar yang menjual berbagai jenis sepeda motor kawasaki. Dan bekerja sama dengan cabang sorong untuk menjual motor kawasaki dan spare partnya sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul skripsi "**Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Konsumen Pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong**".

METODE PENELITIAN

Tipe dan Dasar Penelitian

Menurut Nazir (1999:99) Metode deskripsi adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia" suatu objek suatu kondisi, suatu sistem pemikiran" ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Sedangkan *Nazir* (1999:99) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan "metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.

Menurut *Nawawi* (1999:64) ciri-ciri pokok metode deskriptif adalah :

- a. Memuaskan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan (saat sekarang) atau masalah-masalah yang bersifat aktual.
- b. Menggambarkan fakta-fakta tentang masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringan dengan interpretasi nasional yang akurat.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat diambil suatu pengertian bahwa yang dimaksud metode deskriptif adalah suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang ada dilapangan secara sistematis dengan fakta-fakta yang saling berhubungan. Setelah dianalisis, dari data ditarik suatu kesimpulan yang sifatnya hanya mendalami pada suatu unit peristiwa serta tidak berlaku pada daerah yang dijadikan objek penelitian.

Populasi, Sampel, dan Lokasi Penelitian

Populasi merupakan komunitas atau daerah yang menjadi obyek lingkungan untuk digunakan sebagai contoh pengambilan sampel. Menurut Masri Singarimbun (1997:34) populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Sedangkan menurut Nawawi (1999:12) memberikan pengertian bahwa populasi merupakan keseluruhan obyek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Jadi jumlah sampel yang diambil adalah seluruh jumlah karyawan sebanyak 15 orang di PT. Diana Indonesia Kota Sorong.

Menurut Sugiyono (2000:12) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan sampel adalah bagian yang menjadi obyek sesungguhnya dari suatu penelitian, kemudian Hadi (2005:43) mengemukakan bahwa sebenarnya tidaklah ada suatu ketepatan yang mutlak berapa persen suatu sampel harus diambil dari populasi.

Dalam hal ini lokasi penelitian adalah PT. Diana Indonesia Kota Sorong yang terletak di Jl. Yos Sudarso Kota Sorong.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data serta informasi yang relevan dengan permasalahan yang diselidiki maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi (*observation*) yaitu melakukan pengumpulan data melalui pengamatan langsung (*face to face*) mengenai kompetensi yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
- b. Sumber dokumen yaitu pengumpulan data-data melalui buku-buku, laporan, jurnal atau tulisan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Wawancara yaitu menurut Muhammad Nazir (1999:234) “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan Tanya jawab sambil bertatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

Teknik Analisa Data

Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan klasifikasi jenis dan sumber data yaitu data primer dan data sekunder yang diuraikan sebagai berikut: Pengolahan data primer dilakukan dengan data-data yang bersumber dari hasil wawancara (*interview*) yang telah ditranskripkan, selanjutnya dilakukan pengkodean untuk mengidentifikasi tema atau klasifikasi yang nantinya akan mengarahkan penelitian pada temuan atau bahkan pengumpulan data tambahan, serta data-data pendukung lainnya.

Pengolahan data sekunder melalui analisis teoritis atau kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, laporan-laporan, jurnal atau tulisan ilmiah dan hasil observasi di lapangan serta dokumen lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian. Prosedur pengolahan data tersebut dilakukan dalam 3 tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Yang dimaksud dengan reduksi data adalah suatu proses untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, menyederhanakan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikannya. Sedangkan penyajian data adalah proses penyusunan dan penyajian informasi yang diperoleh sebagai dasar pengambilan keputusan, selanjutnya menarik kesimpulan atas hasil penelitian yang telah diperoleh.

Adapun data yang diperoleh melalui analisis deskripsi ini dilakukan dengan cara-cara penyajian dalam bentuk tabel dan gambar sesuai dengan keberadaan data yang sesungguhnya dan tidak menggunakan uji statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Konsumen Pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong

Dari hasil wawancara penulis dengan bagian administrasi pada tanggal 12 November 2015 di PT. Diana Kota Sorong yang menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan konsumen pada PT. Diana Kota Sorong, maka perlu dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT. Diana Kota Sorong kepada konsumen melalui pelayanan yang berkualitas serta memegang peranan yang sangat penting dalam fungsi pemasaran. Kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen dapat tercapai dengan adanya keinginan kegiatan pemasaran. Oleh karena itu kemampuan salah satu masalah utama dalam menciptakan proses penjualan motor kawasaki dapat di ketahui secara langsung oleh konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk memperoleh pasar. Karena hal tersebut akan bermuara pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sendiri dapat didefinisikan sebagai berikut “kepuasan konsumen merupakan perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya” (Tjiptono, 1998:23) riset konsumen untuk mengungkapkan reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tingkat kepuasan yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sangat relevan dan dibutuhkan oleh perusahaan yang berorientasi pada konsumen.

Pada prinsipnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Konsumen diharapkan mampu meningkatkan tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan oleh konsumen, serta mampu menjawab semua tuntutan dari konsumen sehingga perusahaan dapat meningkatkan jumlah konsumen pada PT. Diana Kota Sorong.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis mengenai kualitas pelayanan administrasi terhadap konsumen pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong antara lain sebagai berikut :

1. Konsumen pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong dilayani dengan baik oleh karyawan yang ada sehingga pelayanan yang diberikan dirasakan puas oleh para seluruh konsumen.
2. Konsumen merasa bahwa karyawan bagian administrasi membantu dengan cepat memecahkan masalah dengancara yang santun
3. Konsumen merasa bahwa sistem oprasionalnya berjalan baik dan dapat diakses jasanya dengan mudah

PT. Diana Indonesia Kota Sorong yang melayani konsumen dalam hal ini yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang jual beli motor kawasaki yaitu menawarkan produk, layanan, dan solusi informasi dan komunikasi yang lengkap dan berkualitas di Kota Sorong. Demi terselenggaranya pelayanannya kepada para konsumen, maka PT. Diana Kota Sorong meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat dapat merasa puas menikmati layanan yang diberikan oleh PT. Diana Kota Sorong yang tidak untuk mencari keuntungan laba semaksimal mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat serta upaya meningkatkan jumlah pelanggannya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Dari Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Konsumen Pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong

Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh PT. Diana Indonesia Kota Sorong sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari

suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Setiap konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai macam hal, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen tersebut maka PT. Diana Indonesia Kota Sorong yang selalu memberikan pelayanan yang terbaik sebagai setiap konsumen serta dapat memberikan nilai Superior kepada mereka, dan memenangkan persaingan. PT. Diana Indonesia Kota Sorong akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan konsumen karena dengan menawarkan produk yang dijual yaitu motor kawasaki. Untuk meningkatkan usaha pelayanan dan mempertahankan konsumen adalah dengan memberikan kepuasan konsumen yang tinggi. Konsumen yang merasa puas akan bersedia datang untuk membawa konsumen yang baru untuk berlangganan pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong.

Adapun faktor pendukung kualitas pelayanan terhadap konsumen pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong antara lain :

1. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran yang terlihat dalam pelayanan, keseimbangan yang dialami oleh seseorang dapat berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, kesadaran ini pula yang dapat menghasilkan keikhlasan dan kesungguhan dalam pelaksanaan tugas setiap hari dalam hal bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara penulis tanggal 12 November 2015 dengan bagian administrasi yang menyatakan bahwa “pelayanan administrasi yang diberikan oleh karyawan oleh PT. Diana Indonesia sudah sangat baik. Di sini tingkat kedisiplinan dari para pegawai juga sangat bagus. Dalam satu bulan paling cuma ada satu atau dua orang yang terlambat tidak sampai tiga kali, karena karyawan yang sakit atau berhalangan harus memberikan surat izin dan keterangan yang jelas. Pegawai di sini sudah sadar dengan apa yang menjadi pekerjaan mereka masing-masing, karena masing-masing pegawai mempunyai tugas dalam bekerja. Jadi apa yang harus dikerjakan, mereka sudah paham.”

2. Faktor aturan

Aturan merupakan landasan kerja bagi setiap organisasi baik yang bersifat publik maupun non publik, aturan sangat berpengaruh pada tingkat kualitas layanan yang diberikan serta merta yang berhubungan langsung pada mekanisme kerja sehingga menghasilkan output

yang dapat memuaskan pada pengguna jasa layanan. Oleh karena itu aturan yang dibuat harus betul-betul memperhatikan dinamika organisasi yang berkembang di dalam masyarakat, disisi lain tegaknya aturan akan berimplikasi langsung pada tingkat kedisiplinan para pekerja.

Dari hasil wawancara penulis di tanggal 12 November 2015, “Di sini ada aturan bagi karyawan, ada struktur organisasi dan tata kerja. Dikontrol oleh siapa dan bertanggung jawab kepada siapa. Untuk aturan bagi karyawan yang lalai dalam bekerja akan diberikan sanksi. Para pegawai tidak bisa bekerja seandainya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, apabila mereka menyalahi aturan akan diberikan sanksi. Apabila telah diberlakukan aturan yang jelas, maka dalam bekerja memberikan pelayanan kepada konsumen harus berdasarkan dengan aturan yang telah ditetapkan tersebut.”

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi harus ditekankan pada penciptaan mekanisme kerja yang menghasilkan efisiensi dan efektifitas layanan bukan hanya terletak pada bentuk pelebagaan atau kerja sama dimana mekanisme ini menyangkut pada hal sisi prosedur dan metode kerja sebagai suatu tata laksana agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

Dari hasil wawancara penulis dengan karyawan di PT. Diana Kota Sorong menyatakan bahwa “ Di sini pembagian tugas sudah jelas di masing-masing bidang pekerjaan, karena sudah ada pembagian tugas yang jelas. sistem organisasi yang baik dapat membantu kelancaran pekerjaan baik karena metode kerja yang dilakukan sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing bidang yang dijabatinya serta mampu meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia di PT. Diana Kota Sorong, perusahaan mempunyai mekanisme kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Karyawan ditempatkan di bidang yang sudah ditentukan sesuai dengan keahliannya. Adanya sistem mekanisme kerja yang baik dapat digunakan sebagai faktor pendukung bagi PT. Diana Indonesia Kota Sorong agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

4. Faktor Pendapatan

Pemenuhan kebutuhan hidup dalam setiap orang merupakan suatu motivasi utama bagi setiap orang dimana kebutuhan akan hidup seseorang setiap hari akan selalu meningkat sesuai dengan kemajuan zaman, setiap manusia pun akan selalu merasa kurang nyaman, kekurangan inilah yang menjadi motivasi bagi seseorang pemenuhan atas kekurangannya, kebutuhan dimulai dan kebutuhan yang paling rendah sampai kebutuhan yang paling tinggi.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa karyawan, yang menyatakan bahwa “pendapatan, di sini relatif, subyektifitasnya tinggi, dengan perusahaan lain tidak ketinggalan dibaanding yang lain. malah ada pendapatannya yang cenderung lebih tinggi. Di sini juga ada *reward* khusus bagi para karyawan yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.”

Dengan begitu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pasti para pegawai juga akan sungguh-sungguh, melihat dengan apa yang mereka terima yang dinilai sudah cukup untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi, mereka tidak akan berbuat curang dalam memberikan pelayanan dengan menjual jasa kepada pelanggan. Adanya reward khusus dapat membuat para pegawai bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa atau konsumen. Oleh karena itu untuk menilai kualitas pelayanan suatu organisasi dapat dilihat dari penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atautkah belum sesuai.

Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan terhadap konsumen pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong antara lain :

1. Faktor sarana pelayanan

Merupakan faktor utama dalam pelaksanaan kinerja pelayanan, selain faktor tersebut diatas dimana sarana tersebut terdiri dari sarana kerja dan fasilitas kerja. Sarana kerja adalah semua benda yang berfungsi secara langsung maupun tidak langsung misalnya mesin ketik, perlengkapan komunikasi dll, sedangkan layanan dapat berupa fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil lainnya. Perlengkapan sarana ini pulalah yang sangat mendukung terhadap kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan.

Dari hasil wawancara bahwa sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi konsumen tidak hanya itu melainkan juga bagi karyawan sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu PT. Diana Indonesia Kota Sorong diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik perusahaan itu sendiri dalam menawarkan penjualan motor kawasaki bagi masyarakat khususnya konsumen akan merasa puas.

2. Mutu pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan konsumen tentang nilai produk yang dijual.

Dari hasil wawancara penulis dengan karyawan bagian administrasi PT. Diana Indonesia yang dilakukan pada tanggal 13 November 2015 yang menyatakan mutu pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh PT. Diana Indonesia Kota Sorong dalam hal ini memperkenalkan produk yang dijual dengan harga yang ditentukan sesuai harga jualnya, untuk memenuhi persyaratan atau aturan setiap konsumen sudah mengetahui harga jual lewat brosur yang di edarkan ataupun iklan di koran ataupun media televisi. Proses pelayanan merupakan mutu pelayanan yang baik pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Harga

Penentuan harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk lain karena harga dari produk yang dijual diperusahaan tersebut cukup tinggi. Keluhan masyarakat mengenai harga yang ditentukan hal ini mengurangi daya beli masyarakat sebagai konsumen.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa konsumen yang dilakukan pada tanggal 15 November 2015 yang menyatakan harga jual yang ditetapkan oleh perusahaan sangat sesuai dengan merk motor yang yang dijual. Sehingga selaku konsumen kami sudah lebih dulu mengetahui bahwa harga jual motor kawasaki di PT. Diana Indonesia Kota Sorong sudah sesuai dengan standar harga pada PT. Diana Indonesia yang ada di kota lain, sehingga perusahaan yang ada di Kota Sorong tidak mencari keuntungan yang tinggi dengan penentuan harga lain.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya yang ada di Bab IV, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Konsumen pada PT. Diana Indonesia Kota Sorong dilayani dengan baik oleh karyawan yang ada sehingga pelayanan yang diberikan dirasakan puas oleh para seluruh konsumen.
2. Konsumen merasa bahwa karyawan bagian administrasi membantu dengan cepat memecahkan masalah dengancara yang santun

3. Konsumen merasa bahwa sistem oprasionalnya berjalan baik dan dapat diakses jasanya dengan mudah

DAFTAR PUSTAKA

Atmawati, R dan M, Wahyudin, 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*, Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS, Surakarta.

Deighton, Lee C, 1996, *The Encyclopedia of Education*, USA: The Macmillan Company & The Free Press,

Gie, The Liang, 1980, *Dasar Administrasi Perkantoran Modern*. Cetakan ke -10 Penerbit Nur Cahaya, Yogyakarta.

Hadari Nawawi, 1999, *Administrasi Personel Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja*, Masagung, Jakarta.

Hadi Anwar, 2005, *Prinsip Pengelolaan Sampel Lingkungan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hasibuan, Malayu, 2001, *Dasar-dasar Perbankan Cetakan Pertama*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Tatik Suryani, 2003, *Perilaku Konsumen : Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kana, Any Agus, Usmara, 2003, *Mass Customization Sebuah Alternatif untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Kompak, STIE YO, Yogyakarta.

Kotler, Philip, and Gary Armstrong, 1996, *Principles of Marketing*, Seventh Edition, Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

Kotler, Philip, Susanto, AB, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta

Kurniawan, W., Ali, M., & Ichwan, S. (2019). Tunjangan Kesejahteraan Untuk Meningkatkan Etos Kerja Karyawan Pada Kantor PT. Tunas Papua Jaya. *Jurnal Faksi: Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 31-44.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat*, Jakarta.

Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K., 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

Mulyana, 2002, *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing : Konsep Pengukuran, dan Strategi*, Ekobis, Jakarta.

Sanapiah, Azis, 2000, *Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*, Jurnal Administrasi Negara, vol.6 nomor 1.

Dokumen-Dokumen

Kepmenpan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pelayanan Publik.

UUD No. 8 Tahun 1999 Tetang perlindungan Konsumen.