



PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INTAN KABUPATEN GARUT

Usan Rudiansyah¹; Miman Nurdiaman²

¹ Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Intan Kabupaten Garut

² Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Garut
mnurdiaman@fisip.uniga.ac.id

Abstrak

Rendahnya pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut disinyalir disebabkan oleh kurang optimalnya kinerja Pegawai. Tujuan penelitian ini adalah menemukan data dan informasi mengenai besarnya pengaruh kinerja Pegawai terhadap peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebarakan kepada 78 responden.

Berdasarkan analisis statistik, terbukti adanya hubungan yang kuat antara kinerja Pegawai terhadap peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja Pegawai terhadap peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut.

Kata kunci: Reformasi Birokrasi, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan.

1 Pendahuluan

Reformasi birokrasi mempunyai tujuan untuk membangun aparatur Negara untuk menjadi lebih efektif, efisien serta produktif. Tetapi seperti halnya manusia, organisasi juga memiliki sifat-sifat yang berbeda. Ada yang energik, kreatif serta peduli, tetapi tidak sedikit pula yang memiliki sifat malas dan tak peduli. Hal ini mengakibatkan protes dari kalangan masyarakat selaku konsumen dari perusahaan daerah atau pun pemerintah.

Kinerja pegawai menjadi faktor penting guna menyelenggarakan pelayanan publik yang prima. Bagaimana masukan yang diterima oleh organisasi baik dana maupun SDM bisa digunakan secara efektif dan efisien. Sehingga bisa memberikan manfaat dan dampak yang baik bagi masyarakat. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi (Pasolong, 2007). Konsep kinerja lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan dengan memenuhi kaidah *good governance* oleh semua unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat (Hardyansyah, 2011).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama sektor publik yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang memuaskan menyebabkan kinerja organisasi publik mendapat sorotan dari masyarakat baik melalui media massa maupun lembaga swadaya masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2013). Hal inilah yang mendorong instansi-instansi pemerintah untuk memperbaiki selalu kinerja organisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Permasalahan utama yang dihadapi oleh Kabupaten Garut menyangkut produksi dan distribusi air bersih. Kondisi geografis Kabupaten Garut yang berbukit-bukit mempengaruhi kualitas air tanah yang ada di wilayah ini. Kualitas air yang kurang mengakibatkan tidak semua penduduk dari total semua jumlah penduduk yang ada di kabupaten Garut mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM. Disamping itu kondisi geografis yang berbukit menyebabkan pelayanan air bersih yang dilaksanakan oleh PDAM tidak merata. Selain menghadapi permasalahan utama yang menyangkut produksi dan distribusi air bersih tersebut, PDAM juga menghadapi masalah-masalah yang bersifat administratif antara lain adalah pendaftaran pelanggan baru yang masih harus antri di dalam menunggu pelayanan pemasangannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dan pelayanan serta pengaruh dari kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut.

2 Kajian Teori

Pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggungjawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi swasta sering dilihat sebagai kinerja organisasi tersebut karena memang organisasi tersebut menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan sesuatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama.

Kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2002). Sedangkan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (Pasolong, 2007), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Penetapan indikator kinerja menurut LAN-RI, yaitu merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengolahan data atau informasi untuk menentukan kinerja kegiatan, program, dan atau kebijakan. Penetapan indikator kinerja harus didasarkan pada masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*). Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja (Pasolong, 2007). Dengan demikian indikator kinerja dapat digunakan untuk mengevaluasi (a) Tahapan perencanaan, (b) Tahap pelaksanaan, dan (c) Tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

Konsep kualitas pelayanan yang paling sering digunakan adalah tingkat pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan, dan hal ini melibatkan perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terkait kinerja aktual pelayanan yang diberikan (Ramdhani, Alamanda, & Amin, 2010). Dalam konteks organisasi publik, pelayanan publik bisa mencerminkan keadaan suatu organisasi atau pemerintahan (Dwiyanto, 2011).

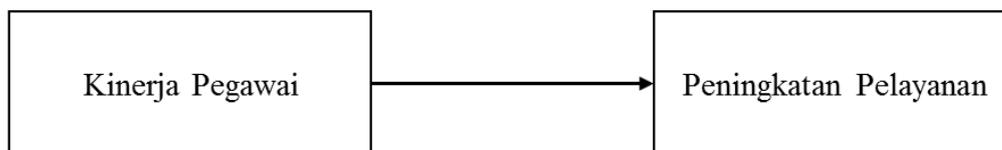
Dengan adanya reformasi birokrasi melalui reformasi aparatur diharapkan dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Pelayanan publik yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (Pasolong, 2007) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas- asas pelayanan sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto & Winarsih, 2013) adalah:

1. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, terlihat jelas bahwa kinerja sangat mempengaruhi kualitas peningkatan pelayanan bagi konsumen. Kinerja pegawai yang baik bertujuan untuk memberikan peningkatan pelayanan bagi konsumen. Sehingga memberikan efek positif bagi pelayanan publik agar memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen.

Selanjutnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut. Adapun model penelitian disajikan dalam gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Model Penelitian

3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausalitas, yang mana deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel yang diteliti sedangkan kausalitas untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah.

3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yang terdiri dari satu variabel bebas atau independen (variabel x) yaitu Kinerja Pegawai dan satu variabel terikat atau dependen (variabel y) yaitu Peningkatan Pelayanan. Selanjutnya, disusun operasional variabel penelitian sebagai berikut.

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kinerja Pegawai	1. <i>Inputs</i> (Masukan)	a. Dana b. Sumber Daya Manusia
	2. <i>Outputs</i> (Keluaran)	a. Kegiatan yang dapat berupa fisik dan non fisik b. Kepandaian, keahlian, keterampilan pegawai dalam kelancaran pelaksanaan tugas
	3. <i>Outcomes</i>	a. Reward b. Punishment
	4. <i>Benefit</i>	a. Jumlah kehadiran pegawai b. Lebih bertanggung jawab terhadap tugas
	5. <i>Impact</i>	a. Penyelenggaraan kerja tepat waktu b. Kemampuan melaksanakan tugas sendiri
Pelayanan	1. Transparansi	a. Bersifat terbuka b. Mudah dan dapat diakses oleh semua pihak

Variabel	Dimensi	Indikator
2. Akuntabilitas		a. Dapat dipertanggungjawabkan
		b. Selalu melakukan pengawasan
3. Kondisional		a. Efisiensi
		b. Efektivitas
4. Partisipatif		a. Peran serta
		b. Memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan Hak		a. Tidak diskriminatif
6. Keseimbangan hak dan kewajiban		a. Keadilan
		b. Selalu memenuhi hak dan kewajiban masing- masing

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut berjumlah 360 orang. Selanjutnya, dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2010) pada tingkat kesalahan 10% diperoleh sampel sejumlah 78 orang.

3.3 Alat Ukur dan Instrumen Penelitian

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah. dalam melakukan penganalisaan hasil penelitian, yaitu untuk menguatitaktifkan data kualitatif, maka dilakukan analisis pembobotan dengan menentukan skor tertinggi yang dikurangi oleh skor yang terendah, dibagi ke dalam lima interval.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2003). Oleh karena itu, untuk mengukur nilai jawaban dari angket atas pendapat dan persepsi dari setiap responden dan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam Skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Penilaian Skala Likert

No	Pernyataan Positif	Nilai	Pernyataan Negatif	Nilai
1	Sangat Setuju	5	Sangat Setuju	1
2	Setuju	4	Setuju	2
3	C-D	3	C-D	3
4	Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	5

Sumber: (Riduwan, 2003)

3.4 Teknik Analisis Data

Sedangkan data kuantitatif bersumber pada hasil penyebaran angket kepada responden. Data tersebut dianalisis secara statistik dengan menggunakan analisis statistik non-parametrik dengan menggunakan pendekatan Koefisien Korelasi Rank Spearman. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut dalam persentase, maka digunakan koefisien penentu atau koefisien determinan (KD).

4 Hasil dan Implikasi

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai norma yang berkembang dalam masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu organisasi publik yang berbentuk perusahaan daerah yang jumlahnya paling banyak dan memiliki peran besar dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat.

Hampir seluruh Kabupaten atau Kota di Indonesia ini memiliki PDAM. Sebagai organisasi publik yang memiliki peran cukup besar dalam mengelola dan menyediakan air bersih, PDAM senantiasa menempatkan diri sebagai motor penggerak dalam masyarakat secara optimal yaitu disamping peran untuk memberikan kontribusi bagi pendapatan daerah namun PDAM juga harus memperhatikan peran sosialnya yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Pelayanan tersebut diwujudkan dalam bentuk kinerja yang berorientasi kepada publik. Kinerja PDAM dapat diidentifikasi melalui berbagai indikator kinerja yang mana hal ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat.

Dalam hasil penelitian dapat ditemukan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang dilakukan secara optimal dapat meningkatkan pelayanan dengan baik.

4.1 Pengujian Variabel Kinerja Pegawai

Untuk mengetahui kondisi variabel Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Garut, maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket yg terdiri dari 22 item pernyataan yang masing-masing disertai 5 alternatif jawaban yang harus dipilih.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 22 pernyataan mengenai Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut diketahui bahwa rata-rata jawaban responden adalah “baik” yaitu sebesar 72,27%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai prosentase tertinggi ada pada indikator pegawai mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau ditetapkan sebesar 81,5% dengan kriteria “baik”. Sedangkan prosentase terendah terdapat pada indikator keterampilan pegawai dapat mempengaruhi terhadap kinerja yang dihasilkan sebesar 62,5% dengan kriteria “cukup baik”.

4.2 Pengujian Variabel Peningkatan Pelayanan

Untuk mengetahui kondisi variabel Peningkatan Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 22 pernyataan yang masing-masing disertai 5 (lima) kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai menurut responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 22 pernyataan mengenai Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut diketahui bahwa rata-rata jawaban responden adalah “cukup baik” yaitu sebesar 66,6%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai prosentase tertinggi ada pada indikator evaluasi dari atasan dapat mempengaruhi pelayanan atau ditetapkan sebesar 72% dengan kriteria “baik”. Sedangkan prosentase terendah terdapat pada indikator tempat pelayanan menyediakan tempat duduk yang nyaman sebesar 62,8% dengan kriteria “cukup baik”.

4.3 Pengujian Variabel Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan

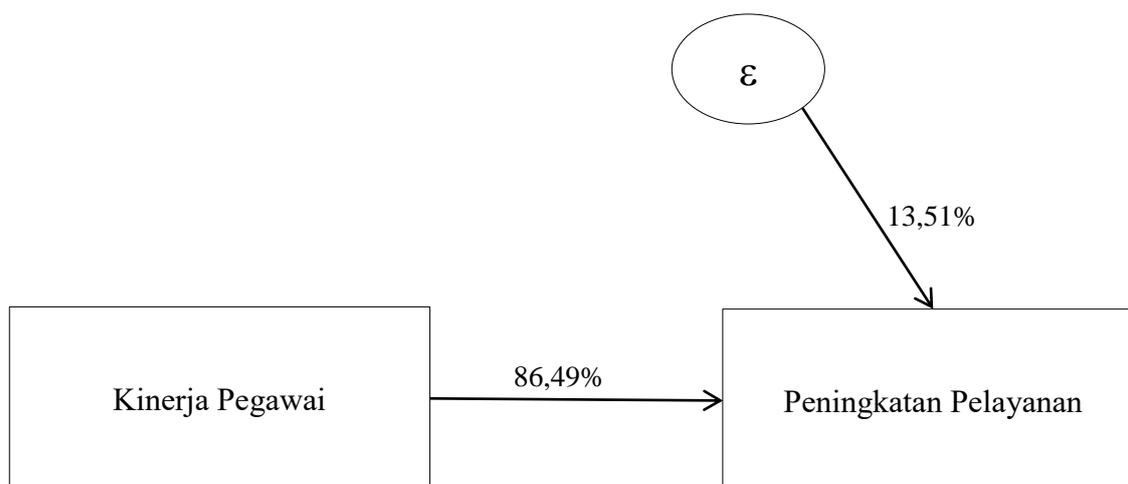
Sebagaimana yang telah diuraikan pada pemaparan diatas tentang kondisi kinerja pegawai dan peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut tampak bahwa kinerja pegawai sudah pada kriteria yang baik, sementara itu pada peningkatan pelayanan berada pada kriteia cukup baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterkaitan pengaruh dan hubungan antara kinerja pegawai dan peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan metode uji statistika dengan menggunakan program *Microsoft Excel 2010* untuk mendapatkan hubungan antara kedua variabel.

Tabel 3 Uji Hipotesis

Rs	r	t Hitung	t Tabel	Keputusan
0.4665	0.6362	45.983	19.917	Berpengaruh

Berdasarkan hasil uji hipotesis ddengan ketentuan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ di peroleh $t_{hitung} = 45.983 > t_{tabel} = 19.917$ sehingga kaidah keputusannya adalah t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut.

Besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan pada besaran pengaruh 86,49% sedangkan 13,51% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berikut penulis gambarkan besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan :



Gambar 2. Gambar Besarnya Pengaruh Variabel (X) Kinerja Pegawai Terhadap Variabel (Y) Peningkatan Pelayanan

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut memperoleh hasil dari tanggapan responden berada pada posisi baik yaitu dengan hasil persentase sebesar 72,27% hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kinerja pegawai yang dilakukan telah dilaksanakan secara optimal, namun masih tetap saja masih ada kekurangan dalam mengembangkan kinerja tersebut meskipun sudah berjalan dengan baik apa yg sudah di laksanakan sebagai mestinya.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut, hasil tanggapan responden berada pada posisi cukup baik dengan persentase sebesar 66,6%. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut cukup baik. Masih terdapat beberapa kelemahan yang harus di tingkatkan lagi dalam upaya menunjang peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut supaya lebih meningkat lagi. Serta dapat lebih maksimal serta pencapaian tujuan yang tepat sasaran.
3. Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis dengan ketentuan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{hitung} = 4,5983 > t_{tabel} = 1,9917$ sehingga kaidah keputusannya adalah $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut.

6 Rekomendasi

Berlatar belakang dari hasil pembahasan dan kesimpulan maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut :

- a. Bagi kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut diharapkan dalam melaksanakan pekerjaan tidak semata berdasarkan faktor keuntungan, melainkan juga harus berdasarkan dampak sosial dan lingkungan untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang bagi masyarakat.
- b. Bagi pegawai Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut agar memberikan kontribusi yang lebih optimal bagi masyarakat sebagai obyek pembangunan
- c. Dalam melaksanakan peningkatan pelayanan diarahkan untuk pengembangan kebutuhan masyarakat, perlindungan dan pemeliharaan lingkungan, dan lain-lain. Sehingga pelayanan yang dilakukan pegawai Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, A. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhidin, & Somantri. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ramdhani, A., Alamanda, D. T., & Amin, A. S. (2010). The Importance of Retail Service Quality and Store Image in Creating Customer Loyalty. *Global Management Conference* (hal. 161-165). Jakarta: Gunadharma University.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2003). *Dasar-Dasar Statistika* (Edisi Revisi ed.). Bandung: Alfabeta.
- Somantri, & Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.