

**KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT TANDES SURABAYA**

Valensius Jemada

valensiusjemada123@gmail.com

PT Solo Murni

Sri Juni Woro Astuti

Arini Sulistyowati

Univesitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to describe the quality of service and the morale of its influence on service user satisfaction in the Joint Office of Samsat Tandes Surabaya. Furthermore, to find out the relationship both partially and simultaneously service quality and morale towards service user satisfaction in the Joint Office of Samsat Tandes Surabaya. This type of research is explanatory research. The sample in this study was 83 employees in the Joint Office of Samsat Tandes Surabaya. The results showed that the variable quality of service and spirit of work together (simultaneous) had a significant effect on customer satisfaction in the Joint Office of Samsat Tandes Surabaya. Variable variables of service quality and significant partial spirit of work towards customer satisfaction in the Joint Office of Samsat Tandes Surabaya.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, spirit of work*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan semangat kerja pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna layanan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan pengguna layanan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Sampel dalam penelitian ini adalah 83 pegawai pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya. Variabel variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

Kata kunci: *kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, semangat kerja*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan atau pengguna layanan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2015:62). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan atau pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah agar dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Menurut Tjiptono (2013: 41), dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap).

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu pegawai. Penilaian kinerja pegawai juga tidak kalah pentingnya. Penilaian kinerja pegawai adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para pegawai secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan

melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja pegawai yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan pegawai, sehingga kinerjanya diharapkan bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peranan pegawai sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Pegawai memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, pegawai merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, pegawai berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja pegawai ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan pegawai.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka pelanggan merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka pelanggan akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Selain dipengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, aspek yang sulit dihadapi dalam organisasi adalah bagaimana cara membuat pegawainya bekerja secara efisien. Pegawai dituntut untuk mampu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan keterampilan mereka. Seseorang dapat bekerja secara efisien jika pegawai mampu dan terampil

serta mempunyai semangat kerja sehingga dapat diharapkan hasil kerja yang maksimal (Hayati, 2017: 48).

Terciptanya hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan merupakan bentuk loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Tercapainya loyalitas pelanggan merupakan keuntungan bagi perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, semangat kerja dan kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya. Selain itu untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya, untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh secara parsial semangat kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya, dan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu. Antara lain penelitian Nitasari (2012) yang berjudul 'Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus'. Hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan berdasarkan hasil analisis regresi linier yang dilakukan uji mediasi (intervening) diketahui variabel kepuasan kerja mampu menjadi variabel intervening dari hasil perhitungan *standardized coefficients* untuk pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

melalui kepuasan kerja lebih besar dibanding pengaruh secara langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Kemudian penelitian Utami (2013) berjudul 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta'. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian Amelia (2016) dengan judul 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta)'. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan adalah positif. Dari nilai koefisien determinasi terlihat kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pasien. Jika rumah sakit mempunyai kualitas pelayanan yang baik dan kinerja karyawan yang baik maka pasien sebagai pengguna layanan yang mendapatkan perawatan di rumah sakit akan merasa puas. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan kinerja karyawan.

Selanjutnya penelitian Wardani (2017) berjudul 'Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal)'. Hasil penelitian menunjukkan (1) kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) semangat kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, (3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (4) kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, (5) semangat

kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (6) kemampuan kerja dan semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Penelitian Jamhari (2017) dengan judul 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Harion Hostel Syariah (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)'. Dari hasil penelitian secara keseluruhan dapat disimpulkan kualitas pelayanan pada harion hostel syariah bandar lampung belum dapat mencapai kepuasan pengunjung.

Terkahir penelitian Lubis (2018) dengan judul 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada KOPMA UMS)'. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

TINJAUAN TEORETIS

Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya tujuan bisnis adalah menciptakan pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat misalnya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan. Selanjutnya terbentuk rekomendasi pembelian dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan.

Menurut Kotler dan Armstrong, (2012:179) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi daripada harapan pelanggan, maka pembeli merasa puas atau amat gembira. Kepuasan pelanggan adalah dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya (Swastha, 2014: 95).

Zeithaml dan Berry (2012 : 117) menjelaskan kepuasan adalah respons atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Menurut Pasuraman, Zeithaml dan Berry, kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Kotler dan Keller (2013: 267) mengatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2015: 63). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Apriyanto (2012: 95) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Yamit

(2015:150), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan pelanggan, terdapat dua elemen yang memengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

Menurut McCarthy & Perreault, Jr dalam Afnan (2013: 152) upaya untuk mengukur kepuasan pelanggan merupakan yang hal sukar. Kesulitan mengukur kepuasan pelanggan karena bergantung pada tingkat aspirasi dan harapan yang ada. Pelanggan yang kurang beruntung akan berharap lebih banyak dari suatu perekonomian pada saat mereka melihat orang lain dengan standar hidup lebih baik.

Selain tingkat aspirasi juga cenderung menaik dengan berulangnya keberhasilan dan menurun karena tidak berhasil. Tjiptono (2013:248) menyatakan ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, kriminalitas, dan masalah pribadi pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (2013: 106), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu: (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, (4) keramah-tamahan. Faktor-faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan

pelayanan, pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, keterampilan petugas, dan sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan perusahaan, yaitu: (1) kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas; (2) kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan; (3) emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu; (4) harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan; (5) biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa (Lupyoadi, 2013:163).

Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik saat ini menjadi hal yang krusial, pelayanan publik merupakan fenomenayang terjadi khususnya di negeri ini. Setiap orang membicarakannya antara baik dan buruk pelayanan. Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan public yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi

masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap 'kualitas' yang melekat pada seluruh aspek pelayanan.

Arief (2015:118) mengutip pendapat Tjiptono dan Anastasia (2003), pada perspektif *Total Quality Management* (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Kualitas merupakan suatu proses didalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung oleh pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri.

Kotler (1994) mengemukakan, kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga berarti memuaskan yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat (dalam Sinambela, 2014:104).

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Terdapat 5 (lima) sumber kualitas yang dijumpai, yaitu : (1) program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak; (2) sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail; (3) desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar; (4) kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat; (5) manajemen yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama (Sinambela, 2014 : 106).

Pada prinsipnya konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai. Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari

perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata, dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan di mana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Untuk menjamin kualitas barang dan jasa yang cacat tidak dijual, namun kalau masih memungkinkan akan dilakukan perbaikan.

Pengertian kualitas pelayanan adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum. Menurut Lukman (2012:139) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Lovelock (1992) dalam Sinambela (2014:108), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

Supranto (2013:86-87) menyebutkan dimensi atau ukuran dari kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, koresponsifan (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketanggapan, keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan

mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau (*assurance*), empati (*empaty*) syarat untuk peduli memberikan perhatian pada pelanggan, berwujud (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, dalam memberikan pelayanan publik harus menerapkan prinsip, dan pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus memenuhi beberapa prinsip. Pertama, sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara. Kedua, konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau. Ketiga, partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. Keempat, akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan. Kelima, berkesinambungan, standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan. Keenam, transparansi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat. Ketujuh, keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Semangat Kerja

Semangat kerja adalah sikap individu untuk bekerja sama dengan disiplin dan rasa tanggung jawab terhadap kegiatannya. Semangat kerja juga diartikan sebagai suatu kegiatan dalam melaksanakan pekerjaan secara cepat dan lebih baik menyelesaikan suatu kegiatan (Nitisemito, 2012: 158). Semangat kerja merupakan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan yang lebih banyak dan lebih baik (Hasley, 2012:317). Semangat kerja juga merupakan sikap individu atau kelompok terhadap kesukarelaannya untuk bekerjasama agar mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh (Westra, 2012:65).

Menurut Rindiartono (2014:131), semangat kerja adalah kegiatan melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pengerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan baik. Menurut Burhanuddin (2014:271) semangat kerja atau 'morale' adalah kepuasan secara keseluruhan yang diperoleh seseorang dari pekerjaannya, kelompok kerja, pimpinan organisasi dan lingkungannya. Hal senada juga disampaikan oleh Nitisemito, semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Sedangkan kegairahan adalah "Kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan". Ini berarti bahwa dengan meningkatnya semangat dan kegairahan kerja, pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan, absensi akan dapat diperkecil, kemungkinan kepindahanpun kecil terjadi. Semua ini juga mengandung arti bahwa cepat dan baiknya pekerjaan ditentukan oleh semangat kerja yang tinggi.

Sedangkan Manullang (2013:183) menyebutkan ada 2 cara untuk mendefinisikan semangat kerja. Pertama, semangat kerja adalah kondisi dari sebuah kelompok dimana ada tujuan yang jelas dan tetap yang dirasakan menjadi penting dan terpadu dengan tujuan individu. Kedua, semangat kerja adalah pemilikan atau kebersamaan, Semangat kerja

merujuk kepada adanya kebersamaan. Hal ini merupakan rasa pemahaman dengan perhatian terhadap unsur-unsur dari pekerjaan seseorang, kondisi kerja, rekan kerja, penyelia, pimpinan, dan perusahaan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah kemauan dari setiap individu atau kelompok untuk saling bekerja sama dengan giat, disiplin, dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan atau semangat kerja merupakan gambaran sikap pribadi individu maupun kelompok terhadap pekerjaan yang dilakukan dalam meraih tujuan. Karena sikap merupakan kesediaan untuk bertindak yang berarti masih berbentuk kesiapan atau kecenderungan dan tidak terlihat oleh orang lain, maka semangat kerja lebih bersifat individual.

Semangat kerja merupakan sikap perseorangan atau sikap kelompok orang-orang terhadap pekerjaan dan lingkungan pekerjaan. Hal ini jelas bahwa setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya memerlukan semangat kerja yang tinggi dalam suasana batin yang menyenangkan, bagi terciptanya usaha untuk berpartisipasi dalam segala kegiatan.

Semangat kerja dapat diukur melalui presensi pegawai di tempat kerja, tanggungjawabnya terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerja sama dengan pimpinan atau teman sejawat dalam organisasi serta tingkat produktivitas kerja. Tingkat produktivitas kerja pegawai dapat diukur melalui antara lain ketetapan penggunaan waktu dan *output*/ hasil yang dicapai.

Beberapa faktor yang memengaruhi tinggi rendahnya semangat kerja menurut Hasibuan (2012: 174) antara lain hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan bawahan, kepuasan para karyawannya terhadap tugas dan pekerjaannya, dan terdapat suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan anggota lain dalam suatu organisasi. Selain itu juga adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan

material lainnya yang memadai sebagai imbalan yang dirasakan adil terhadap jerih payahnya. Adanya ketenangan jiwa, jaminan kepastian serta perlindungan terhadap segala sesuatu yang dapat membahayakan diri pribadi dan karir dalam pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Sebuah penelitian eksplanatori menurut Singarimbun dan Effendi (2012:72) merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dengan pengujian hipotesa. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlangsung secara ilmiah dan sistematis, pengamatan yang dilakukan mencakup segala hal yang berhubungan dengan objek penelitian, fenomena serta korelasi yang ada diantaranya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk memperoleh penjelasan dari suatu teori dan hukum-hukum realitas. Penelitian kuantitatif dikembangkan dengan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis.

Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013:75). Analisis regresi linier berganda adalah untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bebas baik secara parsial dan simultan, dan dilakukan karena variabel bebasnya lebih dari satu. Jadi analisis ini dapat dilakukan jika jumlah variabel bebasnya minimal dua (Sugiyono, 2013).

Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor

Bersama SAMSATTandes Surabaya., dimana persamaan operasional yang digunakan adalah :

$$Y = a + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$$

Dimana:

- Y : Kepuasan pelanggan
 α : Konstanta
 β_1, β_2 : Koefisien regresi linier berganda
 X_1 : Kualitas pelayanan
 X_2 : Semangat kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Bersama SamsatSurabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim merupakan suatu tempat yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari tiga instansi, yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, dan PT. JasaRaharja, yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kantor Bersama SamsatSurabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim merupakan pemisahan diri dari kantor lama yang berada di wilayah ketintang. Hal tersebut dilakukan bertujuan untuk memberikan kepuasan, kemudahan pada masyarakat, serta semakin mendekatkan kantor Samsatinduk dengan wajib pajak yang berada di wilayah Surabaya Barat, meliputi Sembilan kecamatan. Yakni kecamatan Tandes, Benowo, Lakarsantri, Sukomanunggal, Asemrowo, Pakal, Sambikerep, Sawahan dan Kecamatan Wiyung.

Data responden dalam penelitian ini untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Adapun data responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin, jenjang pendidikan, usia dan masa kerja. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

diketahui dari 83 orang responden, terdapat 90,36% adalah laki-laki dan sebesar 9,64% adalah perempuan. Komposisi responden berdasar jenjang pendidikan diketahui yang berpendidikan SMA sebanyak 27 orang (32,53%), Diploma dua orang dan paling banyak berpendidikan Sarjana yaitu 54 orang (65,06%).

Kemudian data responden berdasar usia diketahui paling banyak berusia antara 46-50 tahun yaitu 29 orang (33,73%), disusul kemudian responden yang berusia diatas 51 tahun sebanyak 19 responden (22,89%), kemudian berusia 40-45 tahun sebanyak 17 responden (20,48%), berusia 32-39 tahun sebanyak 12 orang (14,46%) dan selebihnya 25-31 tahun sebanyak 7 orang (8,43%). Berdasar masa kerja diketahui paling besar adalah responden dengan masa kerja lebih dari 11 tahun sebanyak 57 orang (68,67%), kemudian 6-10 tahun sebanyak 20 responden (24,10%) dan kurang dari lima tahun sebanyak 6 orang (7,23%).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (*kriterium*), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya). Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama SAMSAT Tandes Surabaya.

Tabel 1
Hasil Analisis Variabel Penelitian

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,570	,474		5,421	,000
	Kualitas Pelayanan	,603	,117	,529	5,156	,000
	Semangat Kerja	,410	,116	,332	3,535	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Pada penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel penelitian pada tabel 1 diatas.

Sesuai dengan model analisis yang digunakan, yaitu regresi linier berganda, maka dapat dilakukan analisis dengan rumus umum:

$$Y = a + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$$

$$= 2,570 + 0,603.X_1 + 0,410.X_2$$

Nilai-nilai koefisien regresi linier berganda dari persamaan di atas dapat diuraikan nilai konstanta adalah sebesar 2,570 menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja bernilai 0, maka terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya sebesar 2,570 satuan. Hal ini berarti tanpa adanya variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja maka kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya akan tetap sebesar 2,570.

Koefisien regresi kualitas pelayanan (β_1) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel kualitas pelayanan (β_1) mengalami peningkatan, maka variabel kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya juga akan mengalami peningkatan pula dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (β_1) sebesar 0,603 yang menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (β_1) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya akan mengalami perubahan sebesar 0,603 dikali satu satuan.

Koefisien regresi semangat kerja (β_2) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel semangat kerja (β_2) mengalami peningkatan maka variabel kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya juga akan mengalami peningkatan pula dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi semangat kerja (β_2) sebesar 0,410 menunjukkan jika variabel semangat kerja (β_2) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama

Samat Tandes Surabaya akan mengalami perubahan sebesar 0,410 dikali satu satuan.

Nilai Koefisien Regresi (*R Square*)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel kualitas pelayanan) dan semangat kerja terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya dapat ditentukan dengan besarnya nilai *R square*. Berdasarkan hasil analisis, nilai *R square* yang didapat seperti tertera dalam tabel 2.

Tabel 2
Besaran Nilai Koefisien Regresi
(*R_{square}*)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,893 ^a	,797	,733	,29524
a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja , Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Berdasarkan data dalam tabel 2 dapat diketahui nilai *R_{square}* yakni sebesar 0,797. Ini berarti variabel kualitas pelayanan kinerja yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya sebesar 0,797 atau 79,7%. Sedangkan sisanya sebesar 0,203 atau 20,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini. Hal itu menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Bersama SAMSAT Tandes Surabaya dari pada variabel yang tidak dimasukkan dalam konsep penelitian ini.

Pengujian Hipotesis secara Simultan

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui secara simultan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya. Adapun kriteria yang digunakan dalam Uji F hitung dalam penelitian apabila :

- Jika nilai signifikan < 0,05, hipotesis diterima, yang artinya ada pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

- Jika nilai signifikan $> 0,05$ hipotesis ditolak, yang artinya kualitas pelayanan dan semangat kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh hasil pada tabel 3.

Tabel 3
Hasil Uji Secara Simultan
(Nilai F_{hitung})

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,418	2	,209	12,399	,000 ^b
	Residual	6,974	80	,087		
	Total	7,392	82			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Kualitas Pelayanan						

Berdasarkan hasil analisis ANOVA^a dalam tabel 3 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 12,399 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang ternyata lebih kecil dari derajat kebebasan yang digunakan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian terlihat bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

Berdasar pengujian tersebut diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima, atau dengan kata lain bahwa hipotesis penelitian dapat dibuktikan kebenarannya. Artinya variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

Pengujian Hipotesis secara Parsial

Uji t (uji parsial) ini adalah untuk mengetahui berpengaruh (signifikan) atau tidak antara variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan

pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya. Pengujian hipotesis dilakukan uji statistik yaitu uji t, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi untuk t_{hitung} lebih kecil dari nilai α (0,05) (signifikan $< 0,05$) hipotesis diterima, berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
- Jika nilai signifikansi untuk t_{hitung} lebih besar dari nilai α (0,05) (signifikan $> 0,05$) hipotesis ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Dengan ketentuan yang penerimaan dan penolakan pengujian hipotesis secara parsial, maka berdasarkan hasil nilai t_{hitung} yang terdapat dalam tabel 4.

Tabel 4
Hasil Uji Secara Parsial (Nilai T_{hitung})

Coefficients ^a				
Model		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		5,421	,000
	Kualitas Pelayanan	,529	5,156	,000
	Semangat Kerja	,332	3,535	,002
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Berdasarkan data dalam tabel 4 diperoleh hasil hipotesis: Koefisien nilai variabel Kualitas pelayanan, diperoleh nilai t_{hitung} 5,156 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

Koefisien nilai variabel semangat kerja, diperoleh nilai t_{hitung} 3,535 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat

kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,002 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya yang berarti bahwa hipotesis penelitian yang diajukan seluruhnya dapat diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan seperti yang tersaji, bahwa *Standardized Coefficients Beta* nilai dari variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,603 dan nilai t_{hitung} sebesar 5,156 dengan signifikan sebesar 0,000. Peningkatan dan penurunan kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya dalam konsep penelitian ini dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Hal ini menunjukkan tingkat variabel daya tanggap pada kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya sudah baik. Sedangkan pernyataan hipotesis bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan tidak terbukti. Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Responden menyatakan sangat setuju bahwa Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya lebih baik daripada perusahaan pengiriman lain, dan pelanggan tidak pernah menyampaikan keluhan ataupun komplain kepada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya cabang

Bandung sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat juga diketahui bahwa dari variabel kualitas pelayanan, variabel empati memiliki berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan, dimana variabel empati ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Sedangkan faktor keandalan, jaminan, bukti fisik, dan daya tanggap mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya

Nilai *Standardized Coefficients Beta* untuk variabel semangat kerja yaitu sebesar 0,410 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,535 dengan nilai signifikan sebesar 0,002. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

Keandalan dapat diartikan memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Hasil berdasarkan faktor keandalan di atas diartikan di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya mempunyai manajemen waktu, jasa yang cukup baik dalam hal manajemen waktu yang baik seperti; buka tepat waktu, lokasi yang strategis dan biaya yang diberikan juga sesuai dengan dengan layanan yang diberikan. Akan tetapi beberapa hal yang masih membuat konsumen mempunyai persepsi kurang puas dikarenakan beberapa pelayanan atau pegawai belum mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal itu karena beberapa pegawai merupakan pegawai baru dan beberapa pegawai masih mempunyai pendidikan menengah atau lulusan Sekolah Menengah Atas.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan seara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya, berarti hipotesis diterima secara jelas. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai yang baik dari variabel kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan. Semangat kerja seara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya, berarti hipotesis diterima secara jelas. Hasil dari pendistribusian pada variabel ini konsisten sehingga dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan semangat kerja seara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya, berarti hipotesis diterima secara jelas. Hasil pengujian ini memberikan gambaran secara simultan bahwa variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja perlu diperhatikan secara seksama, hasil penelitian ini sangat jelas mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya.

Diharapkan Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya menambah fasilitas yang dianggap perlu guna meningkatkan keputusan pembelian yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan. Adanya kenyamanan, keyakinan, perasaan puas dan keadilan yang sudah terbangun dalam suatu organisasi haruslah di pertahankan, kinerja karyawan dipercaya dapat mempengaruhi pola kerja dan sistem kerja yang baik. Kalau kinerja karyawan sudah bagus maka akan tercipta kepuasan pada diri seseorang.

DAFTAR PUSTAKA

Afnan, Muhammad. 2013. *Analisa Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Bank BPD DIY Cabang Sleman. Tesis.* Program Pascasarjana UMS. Surakarta.

- Amelia, Riski. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta).* Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Armstrong, Gery. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Edisi. 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Arief, Muhtosim. 2015. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan.* Banyumedia Publishing. Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik.* Edisi. Revisi VI, PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Darma, Agus. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Rosdakarya. Bandung.
- Ferrinadewi, Erna. 2015. *Merek dan Psikologi Konsumen.* Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Hasley, Robertus. 2012. *Spektrum Teori Sosial. Dari Klasik hingga Postmodern.* AR-RUZZ MEDIA. Jogjakarta.
- Hayati, Sri. 2017. *Geografi Politik.* Bandung: Refika Aditama.
- Irawan. 2014. *Manajemen Pemasaran Modern.* Yogyakarta: Liberty.
- Jamhari. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Harion Hostel Syariah (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung).* Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin, Lane. 2013. *Marketing Managemen.* 15th Edition. Pearson Education, Inc.
- Lukman, Sampara. 2012. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* STIA LAN Press. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang, M. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir, A., S. 2013. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Bumi Aksara. Jakarta.
- Nitasari, Rizka Afrisalia, 2012, *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai*

- Variabel Intervening pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus. *Diponegoro Journal of Management*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ratminto, & Winarsih, S., Atik. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ravianto, J. 2015. *Produktivitas dan Manusia Indonesia*. Jakarta: Siup.
- Rindiartono. 2014. *Produktivitas dan Manajemen Mutu*. Jakarta: Erlangga.
- Saksosno, Slamet. 2015. *Administrasi Kepegawaian*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sinambela, Lijan, Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri, & Effendi, Sofyan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soleh, Soemirat. 2016. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Supranto, Jhon. 2013. *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriatna, Tjahya. 2013. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Swastha, Basu. 2014. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2013. *Pemasaran Strategik*. ANDI. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2015. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Utami, Santi, Budi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Westra, Pariata. 2012. *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Winardi. 2015. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Wursanto, Ignasius. 2015. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2015. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, & Berry. 2012. Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.