

**PENGARUH DIKLAT, INSENTIF, DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
KESYAHBANDARAN UTAMA MAKASSAR**

*The Influence of Training, Incentives, and Job Satisfaction on Service
Quality of Kesyahbandaran Utama Makassar Employees*

Muliana

Email : muliana22@gmail.com
Kesyahbandaran Utama Makassar

Baharuddin

Email : baharuddin@stieamkop.ac.id
PPs STIE Amkop Makassar

Budiman

Email : budiman78@gmail.com
PPs STIE Amkop Makassar

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk menganalisis pengaruh diklat terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. (2) Untuk menganalisis pengaruh insentif terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. (3) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. (4) Untuk menganalisis pengaruh diklat, insentif, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei tempat. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan (pelaut) pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar dengan total sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Diklat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. (2) Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. (3) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. (4) Diklat, Insentif, dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar

Kata Kunci: Diklat, Insentif, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The objectives of this study are: (1) To analyze the effect of education and training on the quality of service for Makassar Kesyahbandaran Main employees. (2) To analyze the effect of incentives on the quality of service for Makassar Kesyahbandaran Main employees. (3) To analyze the effect of job satisfaction on the quality of service for Makassar Kesyahbandaran Main employees. (4) To analyze the effect of education and training, incentives, and job satisfaction simultaneously on the quality of service for Makassar Kesyahbandaran Main employees.

The method used is quantitative with a place survey approach. This research was conducted at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. The population in this study were all customers (seafarers) in the Makassar Main Kesyahbandaran Office with a total sample of 100 people. The data analysis technique used in this study is mutiple regression analysis with SPSS.

The results of the study showed that: (1) Diklat had a positive and significant effect on the quality of service for the Kesyahbandaran Utama Makassar employees. (2) Incentives have a positive and significant effect on the quality of service for the Kesyahbandaran Utama Makassar employees. (3) Job satisfaction has a positive and significant effect on the quality of service for the Kesyahbandaran Utama Makassar employees. (4) Diklat, Incentives, and Job Satisfaction have a positive and significant effect on the quality of service for the Kesyahbandaran Utama Makassar employees.

Keywords: Training, Incentives, Job Satisfaction, Service Quality

LATAR BELAKANG

Diketahuinya suatu dimensi dari pelayanan yang berkualitas, maka harapannya adalah aparaturnya pemerintah dapat melaksanakan tugasnya demi pencapaian kualitas pelayanan publik sehingga dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Dalam teori tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, *et al.*, dalam Rezha (2013) bahwa kualitas pelayanan tersebut pada prinsipnya bukan hanya ditentukan dari pemerintah semata, akan tetapi ditentukan pula dari masyarakat itu sendiri. Artinya, ukuran dari pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan dari pihak mana yang memberikan pelayanan, namun lebih banyak pada sudut pandang yang dilayani, kondisi ini dikarenakan publik yang dapat merasakan serta menikmati layanan tersebut

sehingga dapat memberikan persepsi tentang kualitas pelayanan yang didasarkan pada harapan-harapannya dalam memenuhi kepuasan masyarakat. Atau dengan kata lain, perbandingan dari *expected service* dan *provided service* dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas (Arslan & Zaman dalam Fachmi, *et al.*, 2019).

Pelayanan yang dapat dikelola secara baik diharapkan akan mampu memenuhi seluruh harapan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, dikarenakan masyarakat berperan besar dalam melakukan perbandingan standar kepuasan yang dirasakan maupun kualitas yang didapatkannya (Putra, *et al.*, 2015). Untuk itu, diperlukan pengelolaan kualitas pelayanan yang baik agar dapat terpenuhi tingkat kepuasan dari masyarakat yang semakin tinggi (Putra, *et al.*, 2015; Rezha, 2013; Sukotjo, 2011).

Salah satu yang menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan diklat yang baik, karena peningkatan kualitas pelayanan diraih dengan diselenggarakannya pelatihan (Abdillah, 2015; Aini dan Ifititah, 2015; Basir, 2016). Disamping itu, pemberian insentif yang sesuai juga akan berdampak kepada semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat (Masheriza dan Andri, 2014; Hendrik, *et al.*, 2016; Langingi, *et al.*, 2018). Suatu organisasi juga harus memperhatikan kepuasan pegawainya karena pegawai yang puas akan semakin rajin dan lebih senang melakukan pekerjaannya sementara jika pegawai tidak puas maka akan malas untuk pergi ke kantor dan menyelesaikan pekerjaannya (Sukotjo, 2011; Haris, 2017; Aji, 2017).

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar, yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Terkait dengan fenomena yang terjadi, bahwa pegawai belum maksimal dalam memberikan pelayanan, misalnya kurang tanggap terhadap keinginan masyarakat, ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang diterima dalam hal keberangkatan kapal, serta berbagai permasalahan lainnya. Oleh karena itu, beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memperhatikan aspek diklat, insentif, dan kepuasan kerja pegawai.

Dari alasan di atas mendorong untuk dilakukan penelitian dengan tujuan yaitu untuk menganalisis pengaruh diklat, insentif, dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

Diklat

Diklat dalam pandangan yang dikemukakan oleh Mondy (2008) yaitu suatu aktifitas yang dirancang dalam suatu model pembelajaran, peningkatan pengetahuan, serta keterampilan yang dibutuhkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya saat ini. Pelatihan dalam pandangan Bernadin dan Russel dalam Gomes (2002) yaitu suatu upaya dalam memperbaiki kinerja pegawai dalam perusahaan tertentu dimana pekerjaan tersebut sedang

menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai.

Insentif

Hasibuan (2005) mengemukakan pandangannya tentang insentif yaitu sebagai tambahan balas jasa yang diberikan kepada pegawai yang didasarkan pada prestasi kerja atau dibandingkan pada standar kerja yang telah ditentukan. Dalam pemberian kompensasi berupa insentif ini diperlukan adanya prinsip keadilan. Hal ini dikarenakan, dengan adanya insentif akan dapat mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik (produktivitas kerja yang semakin tinggi) sesuai dengan yang diharapkan (Sirait, 2006).

Kepuasan Kerja

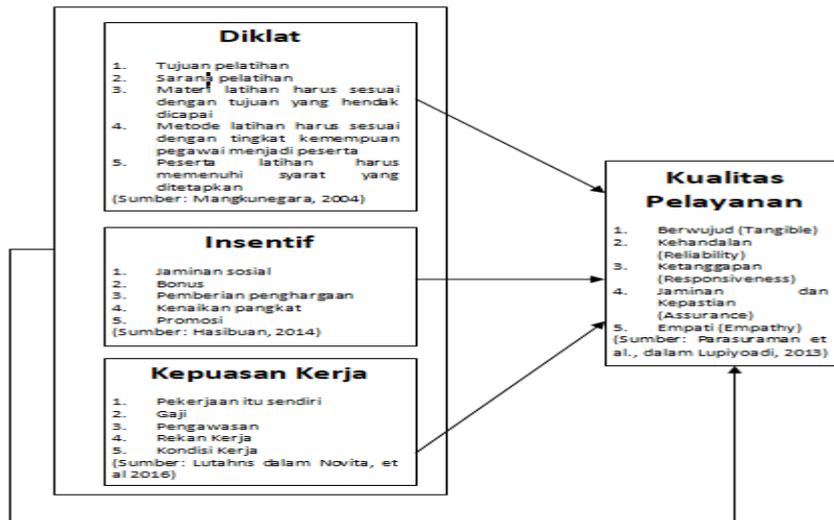
Bangun (2012 :327) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu bentuk generalisasi pada sikap-sikap pegawai terhadap pekerjaan yang dikerjakan. Sikap seseorang yang beragam terhadap pekerjaan yang dikerjakan akan dapat mencerminkan suatu pengalaman bagi pegawai, baik itu pengalaman yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan, sehingga dengan begitu akan dapat mencerminkan pengalaman pegawai serta harapan-harapan terhadap pekerjaan tersebut di masa depan. Pekerjaan tersebut akan dapat memberi kepuasan bagi pegawai jika melebihi dari tingkat harapannya. Namun ketidakpuasan akan diperoleh pegawai jika suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dapat dikerjakan karena tidak sesuai dengan harapannya.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan senantiasa berbicara tentang suatu perbandingan antara persepsi dan ekspektasi, yang mana menunjukkan bahwa seorang pelanggan memiliki sejumlah kriteria tertentu dari layanan yang diinginkan, dimana kriteria tersebut dijadikan sebagai bahan pembanding setelah merasakan kinerja dari layanan yang diberikan (Gunawan dan Fachmi, 2016). Menurut Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kerangka Konseptual

Dalam kajian teori diungkapkan simpul-simpul pemikiran, bahwa pendidikan dan pelatihan (diklat), insentif, dan kepuasan kerja akan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan. Simpul-simpul pemikiran ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Diklat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.
2. Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.
3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.
4. Diklat, insentif, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kesyahbandaran Utama Makassar.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei tempat. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar yakni sebanyak 100 orang pegawai, sehingga pendekatan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui survey lapangan (*field survey*), diantaranya menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan persamaan strukturalnya yaitu sebagai berikut:

$$Y = f(X_1, X_2, X_3)$$

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e_1$$

Keterangan:

- X1 = Diklat
- X2 = Insentif

- X3 = Kepuasan Kerja
- Y1 = Kualitas Pelayanan
- α_0 = Konstanta
- $\alpha_1, \alpha_2, \alpha_3$ = Koefisien regresi
- e = Error term

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment pearson* menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* seluruh indikator lebih besar dari 0,3 dan nilai tersebut signifikan. Disamping itu, seluruh instrumen pada variabel diklat (0,847), insentif (0,926), kepuasan kerja (0,863), dan kualitas pelayanan (0,878) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hal ini menunjukkan hasil bahwa seluruh instrumen adalah reliabel.

Hasil Uji Data

Tabel 1. Analisis Regresi Pengaruh Diklat, Insentif, dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.875	2.013		2.421	.017
	Diklat (X1)	.384	.135	.305	2.842	.005
	Insentif (X2)	.173	.065	.246	2.648	.009
	Kepuasan Kerja (X3)	.210	.100	.218	2.103	.038

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y1)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 persamaan regresi dari model tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,395 + 0,336X_1 + 0,146X_2 + 0,304X_3$$

Hasil persamaan regresi dari model diatas memberikan pengertian bahwasanya :

1. Nilai konstanta sebesar 4,875 yang berarti apabila nilai variabel diklat, insentif, dan kepuasan kerja adalah tetap (konstan), maka perubahan variabel kualitas pelayanan adalah positif sebesar 4,875 poin.
2. Nilai koefisien regresi diklat (X1) 0,384 mempunyai arti bahwa diklat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Artinya, jika diklat semakin baik, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat sebesar 0,384 poin (dengan asumsi variabel bebas lain bersifat konstan).
3. Nilai koefisien regresi insentif (X2) 0,173 mempunyai arti bahwa insentif berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Artinya, jika insentif

semakin baik, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat sebesar 0,173 poin (dengan asumsi variabel bebas lain bersifat konstan).

4. Nilai koefisien regresi kepuasan kerja (X3) 0,210 mempunyai arti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Artinya, jika kepuasan kerja semakin baik, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat sebesar 0,210 poin (dengan asumsi variabel bebas lain bersifat konstan).

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, maka dapat dilakukan pembuktian dari hipotesis pada model regresi sebagai berikut.

1. Pengaruh Diklat terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh langsung antara diklat terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,842 dengan signifikansi $0,005 < \alpha = 0,05$. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,985$ dengan sig. yang lebih kecil $\alpha = 0,05$ menunjukkan diterimanya hipotesis yang menyatakan Diklat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar, artinya semakin baik kegiatan diklat yang dilaksanakan terhadap pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

2. Pengaruh Insentif terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh langsung antara insentif terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,648 dengan signifikansi $0,009 < \alpha = 0,05$. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,985$ dengan sig. yang lebih kecil $\alpha = 0,05$ menunjukkan diterimanya hipotesis yang menyatakan Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar, artinya semakin baik insentif pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh langsung antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,103 dengan signifikansi $0,038 < \alpha = 0,05$. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,985$ dengan sig. yang lebih kecil $\alpha = 0,05$ menunjukkan diterimanya hipotesis yang menyatakan Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar, artinya semakin tinggi kepuasan kerja pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

Tabel 2. Uji Hipotesis Secara Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	419.372	3	139.791	22.189	.000 ^a
	Residual	604.788	96	6.300		
	Total	1024.160	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja (X3), Insentif (X2), Diklat (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y1)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Pengaruh simultan antara diklat, insentif, dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai F_{hitung} sebesar 22,189 dengan signifikansi 0,000 < $\alpha = 0,05$. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari $F_{tabel} = 2,70$ dengan sig. yang lebih kecil $\alpha = 0,05$ menunjukkan diterimanya hipotesis yang menyatakan diklat, Insentif, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar, artinya semakin baik diklat, Insentif, dan kepuasan kerja, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

PEMBAHASAN

Pengaruh Diklat terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengolahan statistik menunjukkan bahwa diklat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, artinya semakin baik kegiatan diklat yang dilaksanakan terhadap pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. Sebaliknya, semakin tidak baik kegiatan diklat yang dilaksanakan terhadap pegawai, maka akan semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

Penelitian ini mendukung atas penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Abdillah (2015) yang menyimpulkan bahwa Peningkatan kualitas pelayanan diraih dengan diselenggarakannya pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan adalah *Operation Training* yang terbagi menjadi empat jenis yaitu: (1) *Technical Service Level 1*, (2) *Technical Service Level 2*, (3) *Technical Service Level 3*, (4) *Service Advisor Training*. Kemudian Aini dan Ifititah (2015) menemukan bahwa Variabel pendidikan dan pelatihan pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y). Demikian dengan Basir (2016) bahwa Pendidikan dan pelatihan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Insentif terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengolahan statistik menunjukkan bahwa insentif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, artinya semakin baik insentif pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. Sebaliknya, semakin tidak baik

insentif pegawai, maka akan semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

Penelitian ini mendukung atas penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Masheriza dan Andri (2014) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara insentif terhadap kualitas pelayanan. Hendrik, *et al.*, (2016) juga menemukan bahwa Kompensasi berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Demikian dengan Langingi, *et al.*, (2018) menemukan bahwa Kompensasi memiliki korelasi yang tergolong kuat terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengolahan statistik menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, artinya semakin tinggi kepuasan kerja pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja pegawai, maka akan semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

Penelitian ini mendukung atas penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Sukotjo (2011) yang menyimpulkan bahwa Kepuasan kerja karyawan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian, penelitian oleh Haris (2017) menemukan bahwa Kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 18,93% terhadap kualitas layanan. Demikian dengan penelitian Aji (2017) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Pengaruh Diklat, Insentif, dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengolahan statistik menunjukkan bahwa diklat, insentif, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, artinya semakin baik kegiatan diklat, insentif, dan kepuasan kerja secara simultan, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. Sebaliknya, semakin tidak baik kegiatan diklat, insentif, dan kepuasan kerja secara simultan, maka akan semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis berdasarkan analisis jalur dan sobel test, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Semakin baik kegiatan diklat yang dilaksanakan terhadap pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

2. Semakin baik insentif pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.
3. Semakin tinggi kepuasan kerja pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.
4. Semakin baik kegiatan diklat, insentif, dan kepuasan kerja pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar.

REFERENSI :

- Abdillah, M.F. 2015. Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT. Astra International Tbk.- Honda Yogyakarta. Artikel Ilmiah.
- Aini, D.N., dan Ifitah, I.N. 2015. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo. *Jurnal Action* 10 (1).
- Aji, B. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta). *Prodi Manajemen 2017*.
- Bangun, Wilson, (2012). "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga
- Basir, M. A. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(1), 86-106.
- Fachmi, M., Setiawan, I. P., & Hidayat, A. (2019). Analysis of Factors Affecting Consumer Purchase Decision at Online Shops.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Andi Offset.
- Gunawan, G., & Fachmi, M. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK BEASISWA PADA ASURANSI Jiwa BERSAMA BUMIPUTERA 1912 CABANG KENDARI. *Jurnal BISNIS & KEWIRAUSAHAAN*, 5(1).
- Haris, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 19(2), 135-151.

- Hasibuan, Malayu. 2005. Manajemen sumber Daya Manusia. edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P., (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hendrik, R., Tulus, F., & Rompas, S. (2016). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pubduk (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara). *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(36).
- Langingi, E., Pangkey, M., & Londa, V. (2018). Pengaruh Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 4(60).
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Masheriza dan Andri, S. 2014. Kemampuan Kerja, Insentif, dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 2(3), 265-270
- Mondy, R. Wayne, 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jilid 1 Edisi 10. Erlangga, Jakarta
- Putra, D. G., Pratiwi R. N., dan Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2118-2122.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990.
- Sirait, Justine T. 2006. Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Jakarta: Grasindo
- Sukotjo, H. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Timur. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(2), 650-658.
- Tjiptono, Fandi. 2014. Pemasaran Jasa, Andi: Yogyakarta.