

Implementasi Pendekatan Konsep 3A (Attitude, Attention, Action) dalam Mewujudkan Pelayanan Prima

Iis Mariam ^{1*}, Nining Latianingsih ², Titik Purwinarti ³, Endah Wartningsih ⁴,

^{1,2,3,4}Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, Indonesia

*Corresponding Author: iis.mariam@bisnis.pnj.ac.id

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana konsep 3A (Attention, Attitude, Action) dapat meningkatkan pelayanan prima. Manfaat yang diperoleh untuk peserta pengabdian kepada masyarakat adalah dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menggunakan pelayanan yang prima. Peserta pelatihan adalah para staf administrasi, Guru, Kepala Sekolah Taman Kanak-Kanak di kecamatan Sawangan, kotamadya Depok sebanyak 20 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data memakai, observasi, diskusi dan studi kasus. Sedangkan evaluasi pelaksanaan menggunakan angket yang berisi pertanyaan tentang konsep 3A dengan konstruktor jawaban merujuk pada skala Likert (sangat tidak setuju, tidak setuju, deskriptif kualitatifsetuju dan sangat setuju. Hasil dan analisis angket selanjutnya diolah dan dijelaskan dan menunjukkan bahwa konsep 3A dalam pelayanan telah digunakan para Guru dan Kepala Sekolah Taman Kanak-Kanak dengan baik (setuju 80 %) dan sangat setuju (20%). Hasil ini membuktikan bahwa peserta pengabdian kepada masyarakat setelah mengikuti pelatihan telah menunjukkan perubahan yang baik dalam perhatian, sikap dan tindakan yang baik kepada siswa pada waktu pembelajaran berlangsung, kepada orang tua dan masyarakat dalam menyampaikan komunikasi dan informasi.

Keywords: perhatian, sikap, tindakan, pelayanan prima

Abstract: The purpose of this research to find out and analyze how the 3A (Attention, Attitude, Action) concept can improve excellent service. The benefits obtained for community service participants are that they can carry out their duties and functions by using excellent service. The training participants are administration staff, teachers and principals of Kindergarten schools in Sawangan sub-district, Depok municipality as many as 20 people. The methods used in this research is observation, discussions and case studies. Meanwhile, the implementation evaluation used a questionnaire containing questions about the 3A concept with the answer constructor referring to the Likert scale (strongly disagree, disagree, agree and strongly agree). The results and analysis of the questionnaire were then processed and explained using qualitative descriptive. The results of community service showed that the concept of 3A in service has been used by Kindergarten Teachers and Principals well (agree 80%) and strongly agree (20%). good action to students when learning takes place, to parents and the community in conveying communication and information.

Keywords: attention, attitude, action, service excellent

Informasi Artikel: Pengajuan 20 Januari 2022 | Revisi 28 Maret 2022 | Revisi 30 Mei 2022

How to Cite: Mariam, I., Latianingsih, N., Purwinarti, T., & Wartningsih, E. (2022). Implementasi Pendekatan Konsep 3A (Attitude, Attention, Action) dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Bhakti Persada Jurnal Aplikasi IPTEKS*, 8(1), 26–33.

Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan teknologi informasi saat ini, dunia pendidikan memiliki tantangan sekaligus peluang untuk mampu adaptif dengan perubahan yang terjadi baik dalam lingkungan internal maupun eksternal sekolahnya. Pola pelayanan pada pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi membutuhkan pelayanan pengajaran dan pendidikan yang komprehensif, berkualitas dan profesional. Pola pendidikan dan pengajaran tidak akan berhasil tanpa dilengkapi dengan pola pelayanan dari staf administrasi, guru dan kepala sekolah kepada siswa, orang tua siswa, teman sejawat serta kepada masyarakat. Pelayanan yang ramah menggunakan konsep 3A (attention, action dan attitude) merupakan pelayanan yang dapat diimplementasikan dalam administrasi pendidikan sehingga pola pengajaran menjadi lebih terukur dan sistematis. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang prima diperlukan suatu pelatihan bagi guru TK dalam bidang pengembangan diri, pelayanan yang prima serta melalui pengembangan potensi diri. Merujuk pada kondisi analisis situasi serta permasalahan yang ditemukan untuk TK Islam Kamila Insan Cita dan TK Permata Plus di Sawangan, maka perlu adanya perumusan masalah. Adapun hasil analisa situasi mitra tersebut, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Analisis SWOT Permasalahan Mitra

KEKUATAN	KELEMAHAN
a. Adanya rekrutmen guru Taman Kanak Kanak dengan kualitas sumber daya yang kompeten dari <i>hard skill</i> dan <i>soft skill</i> ; b. Jumlah usia anak sekolah semakin bertambah dari tahun ke tahun; e. Jumlah sekolah untuk tingkat dasar menjadi perhatian pemerintah dalam meningkatkan kualitas pendidikan anak semakin ditingkatkan; f. Sarana jalan menuju akses sekolah relatif baik dan lancar; dan g. Kebutuhan dan semangat masyarakat dalam memberikan pendidikan berkualitas semakin meningkat; h. Gedung sekolah yang memadai dan bersih.	a. Suasana lingkungan belajar yang berdekatan dengan jalan raya; b. Kemampuan staf administrasi dan guru TK dalam menginput data untuk laporan dapodik masih harus ditingkatkan; c. Tuntutan terhadap kompetensi guru TK dalam komunikasi interpersonal masih perlu ditingkatkan; d. Kesempatan mengikuti diklat di luar bidang pengajaran masih kurang.
PELUANG	ANCAMAN
a. Adanya standarisasi dan/atau pedoman kebijakan Pemerintah Pusat/Provinsi dan daerah dalam pendidikan usia dini/TK dan dasar menjadi bagian yang perlu ditindaklanjuti dengan adanya sekolah yang berkualitas; b. Tingginya dukungan pemerintah serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan dan kontribusi biaya pendidikan dasar yang berkualitas dan terjangkau; d. Munculnya perumahan baru dengan konsep cluster di Sawangan dengan komposisi jumlah keluarga muda terus bertambah; e. Lokasi sekolah yang relatif mudah dari jalan Propinsi/ jalan desa.	a. Adanya perubahan metode dalam proses pendidikan dan pengajaran berbasis online yang harus direspon cepat oleh para guru; b. Munculnya program pendidikan untuk TK swasta yang menawarkan sistem pembelajaran yang unik dan kreatif berbasis konsep alam; c. Pendidikan guru TK yang harus memiliki latar belakang pendidikan minimal program Diploma dan Sarjana dan memiliki sertifikasi guru.

Sumber: data diolah (2021)

Sedangkan usulan strategi dengan pendekatan analisis SWOT yang dapat dilakukan dalam penyelenggaraan pendidikan Taman Kanak-Kanak di Sawangan dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 2. Strategi Kekuatan Ancaman, Kelemahan dan Peluang

Strategi Kekuatan Ancaman	Strategi Kelemahan Dan Peluang
1. Meningkatkan kompetensi guru TK dalam bidang teknologi berbasis komputer dan humaniora; 2. Eksistensi forum guru TK (IGTK) wilayah Sawangan lebih fokus dalam membuat program kerjanya; 3. Pola pendidikan dan pengajaran di TK tetap memprioritaskan pendekatan yang ramah, menarik, kreatif dan inovatif.	1. Mengembangkan pola pendidikan TK yang tetap ramah dan menimbulkan minat siswa untuk belajar sambil bermain; 2. Menyelenggarakan pelatihan kepada para guru TK dalam mengembangkan potensi diri; 3. Mengembangkan kepribadian guru TK melalui pelatihan potensi pelayanan, metode pembelajaran berbasis online kepada siswa.

Sumber: data diolah (2021)

Konsep pelayanan prima pada dasarnya sangat dibutuhkan tidak hanya pada bisnis saja akan tetapi juga pada bidang pendidikan menjadi penting diimplementasikan. Pengertian dari pelayanan (service) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Service excellent adalah berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (customer), sedangkan customer tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (Ekawatiningsih, 2020). Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain baik dan tidak terlihat serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Atmadjati, 2018). Pelayanan merupakan urutan dari suatu kegiatan yang

dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan merupakan proses bagaimana kebutuhan seseorang dapat dipenuhi dan tumbuh melalui tindakan orang lain sehingga dapat diterima kedua belah pihak (Ismanto Setyabudi, 2014) (Rahmayanty, 2010). Adapun yang menjadi tujuan dan fungsi dari pelayanan menjadi prima adalah: (a) memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, (b) menumbuhkan kepercayaan pelanggan/konsumen terhadap barang atau jasa yang ditawarkan, (c) menghindari terjadinya suatu tuntutan yang dirasa tidak perlu terhadap perusahaan pada waktu yang akan datang, (d) menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, dan (e) dapat menjaga agar pelanggan merasa tetap mendapatkan perhatian akan apa yang menjadi kebutuhannya (Rangkuti, 2017) (Rangkuti, 2013). Sedangkan fungsi dari pelayanan adalah dapat memberikan pelayanan dengan ramah, dapat menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan serta pelanggan ditempatkan sebagai mitra usaha (Rangkuti, 2013)(Kasmir, 2017)(Asih et al., 2016)(Cintyawati et al., 2017).

Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana konsep 3A (Attention, Attitude, Action) dapat meningkatkan pelayanan prima yang dilakukan oleh Guru dan Kepala Sekolah TK di Depok. Sedangkan manfaat yang diperoleh untuk peserta pengabdian kepada masyarakat adalah para Guru dan Kepala Sekolah TK dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menggunakan pelayanan yang prima.

Metode

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang berkenaan dengan data hasil dari objek penelitian (Clark & Creswell, 2005)(John, 2013)(Sugiyono, 2010)(Sugiyono, 2017). Adapun objek penelitian dilakukan pada para Guru dan Kepala Sekolah Taman Kanak-Kanak di kecamatan Sawangan, kotamadya Depok. Peserta yang terlibat memiliki kriteria sebagai Guru dan Kepala Sekolah berjumlah 20 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan studi literature dan angket untuk evaluasi pelaksanaan kegiatan. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah ceramah, diskusi, studi kasus dan demonstrasi bagaimana implementasi dari konsep 3A (attention, attitude, action) dalam meningkatkan pelayanan yang prima.

Adapun peserta dalam pelatihan ini adalah Kepala Sekolah, Guru dan Staf Administrasi dan Ketua Forum Guru TK (IGTK) wilayah kecamatan Sawangan, Depok berjumlah 20 orang. Kriteria peserta harus memiliki persyaratan, yaitu: Peserta adalah Kepala Sekolah, Guru dan Staf Administrasi di wilayah kecamatan Sawangan, kotamadya Depok serta dihadiri Ketua Forum Guru TK (IGTK) Depok. Peserta belum pernah mengikuti pelatihan serupa atau sedang tidak mengikuti pelatihan yang bersumber dari dana pemerintah kota Depok. Peserta wajib mengikuti semua rangkaian kegiatan dan kehadiran yang merupakan syarat diberikan sertifikat pelatihan apabila secara penuh mengikuti semua rangkaian acara dan menunjukkan disiplin yang baik.

Kegiatan pelatihan dalam pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan secara hybrid (offline dan online) dan harus tetap menjaga protocol kesehatan. Materi pelatihan meliputi tiga topik yang diharapkan menjawab kebutuhan dari Staf Administrasi, Guru dan Kepala Sekolah Taman Kanak-kanak, yaitu: communication skill konsep 3A (attention, attitude, action) dalam pelayanan prima, dan pengembangan potensi diri. Adapun metode pelatihan ini dilakukan dengan tutorial/ceramah/diskusi mengenai communication skill, pelayanan prima dan potensi diri, studi kasus membahas cara berkomunikasi, potensi diri dan pelayanan prima dengan konsep 3A dalam proses pembelajaran serta pelayanan kepada orang tua siswa dan masyarakat. Untuk menunjang keberhasilan pelatihan ini diperlukan metode pendekatan yang ditawarkan dalam menjawab permasalahan peserta, yaitu:

1. Metode Pendekatan Yang Ditawarkan Untuk Menyelesaikan Persoalan Mitra

Metode pendekatan yang ditawarkan untuk menyelesaikan persoalan mitra, setiap peserta diberikan pembekalan baik teori maupun praktik mengenai cara berkomunikasi, etika dan etiket berkomunikasi, pelayanan prima dengan konsep 3A, pengembangan dan potensi diri untuk para guru TK di Sawangan. Pelaksanaan aktivitas pengabdian kepada masyarakat diawali dengan adanya kegiatan sosialisasi sebagai upaya pendekatan antara pelaksanaan dengan kelompok mitra dilandasi oleh kepentingan yang sama yaitu untuk meningkatkan kualitas dan kinerja mitra (Lembaga Taman Kanak-Kanak) dalam proses pembelajaran, pelayanan administrasi melalui communication skill, pengembangan diri.

2. Prosedur Kerja Untuk Mendukung Realisasi Metode Yang Ditawarkan

- Dilakukan survey terlebih dahulu untuk melihat situasi kerja di lingkungan Taman Kanak-Kanak yang akan dijadikan target untuk pengabdian pada masyarakat;
- Terkumpul peserta yang berminat terhadap pelatihan komunikasi, pelayanan prima;
- Dikirim dan disetujui oleh pimpinan Taman Kanak-Kanak yang terlibat dalam pengabdian pada masyarakat;
- Persyaratan standar yang diterapkan bahwa peserta belum pernah mengikuti pelatihan serupa atau sedang tidak mengikuti pelatihan yang bersumber dari dana pendidikan di kecamatan Sawangan, Depok;

e. Peserta wajib mengikuti semua kegiatan dan kehadiran yang merupakan syarat diberikan sertifikat pelatihan

Sedangkan jenis luaran yang akan dihasilkan adalah pengetahuan, keterampilan, sikap dengan konsep 3A (attention, attitude, action) dalam pelayanan prima kepada siswa, orang tua dan masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Pengabdian

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan kepada para Guru dan Kepala Sekolah TK di Depok mengenai konsep 3A (attention, attitude, action) dalam pelayanan prima berjalan sesuai dengan tahapan dan teknik pelatihan yang ada dalam metode pengabdian kepada masyarakat. Para instruktur secara bergantian memberikan materi yang terkait dalam konsep 3A pelayanan prima, yaitu: konsep pelayanan prima, kepribadian dan komunikasi. Para peserta memberikan respon positif dalam diskusi yang digunakan pada saat pelatihan berlangsung dengan menjawab pertanyaan para instruktur serta peserta mengajukan pertanyaan sebagai tanggapan responsif dari materi yang diberikan. Berikut tabel hasil jawaban dari peserta pelatihan dalam pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan.

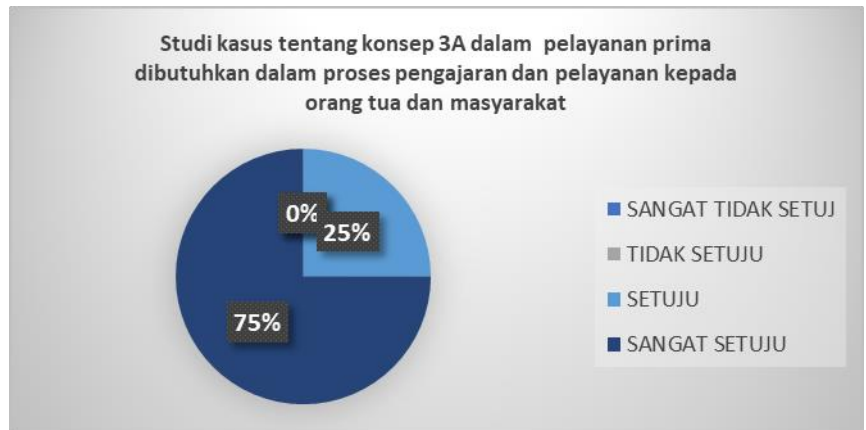
Tabel 3. Pemahaman Peserta dalam Pelatihan Konsep 3A dalam Pelayanan Prima

NO	PERTANYAAN	HASIL JAWABAN PESERTA										
1	Materi yang diberikan bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam melakukan pekerjaan	<p>Materi yang diberikan bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam melakukan pekerjaan</p> <table border="1"> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> <tr> <td>Sangat Tidak Setuju</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Tidak Setuju</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Setuju</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Setuju</td> <td>20%</td> </tr> </table>	Kategori	Persentase	Sangat Tidak Setuju	0%	Tidak Setuju	0%	Setuju	80%	Sangat Setuju	20%
Kategori	Persentase											
Sangat Tidak Setuju	0%											
Tidak Setuju	0%											
Setuju	80%											
Sangat Setuju	20%											
2	Alokasi waktu untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat cukup	<p>Alokasi waktu untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat cukup</p> <table border="1"> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> <tr> <td>Sangat Tidak Setuju</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Tidak Setuju</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Setuju</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Setuju</td> <td>20%</td> </tr> </table>	Kategori	Persentase	Sangat Tidak Setuju	0%	Tidak Setuju	10%	Setuju	70%	Sangat Setuju	20%
Kategori	Persentase											
Sangat Tidak Setuju	0%											
Tidak Setuju	10%											
Setuju	70%											
Sangat Setuju	20%											

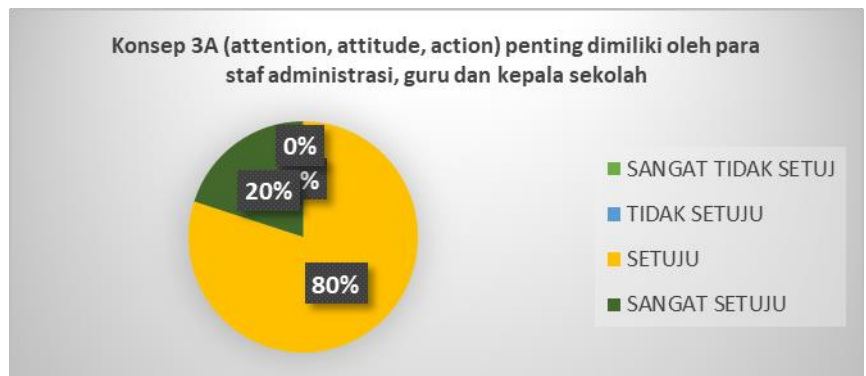
3 Waktu pemaparan dan diskusi masing –masing pembicara dalam memberikan materi cukup



4 Studi kasus tentang konsep 3A dalam pelayanan prima dibutuhkan dalam proses pengajaran dan pelayanan kepada orang tua dan masyarakat



5 Konsep 3A (attention, attitude, action) penting dimiliki oleh para staf administrasi, guru dan kepala sekolah

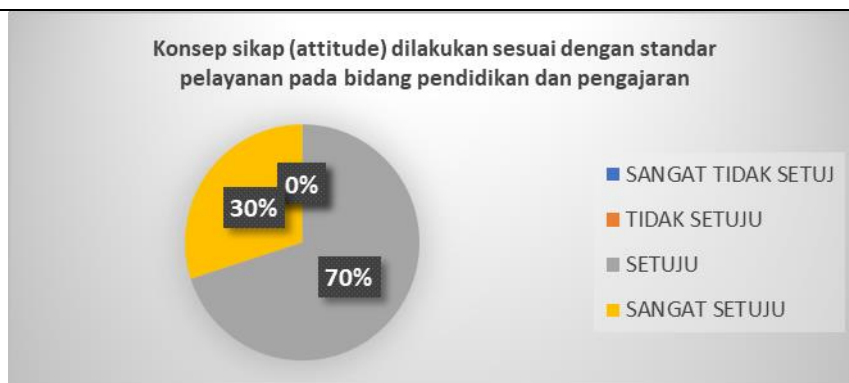


Konsep perhatian (attention) diberikan staf administrasi, guru dan kepala sekolah secara profesional



6 Konsep perhatian (attention) diberikan staf administrasi, guru dan kepala sekolah secara profesional

- 7 Konsep sikap (attitude) dilakukan sesuai dengan standar pelayanan pada bidang pendidikan dan pengajaran



- 8 Konsep tindakan (action) dilakukan sebagai realisasi terwujudnya pelayanan yang prima oleh pihak sekolah dalam menjawab kebutuhan siswa, orang tua dan masyarakat



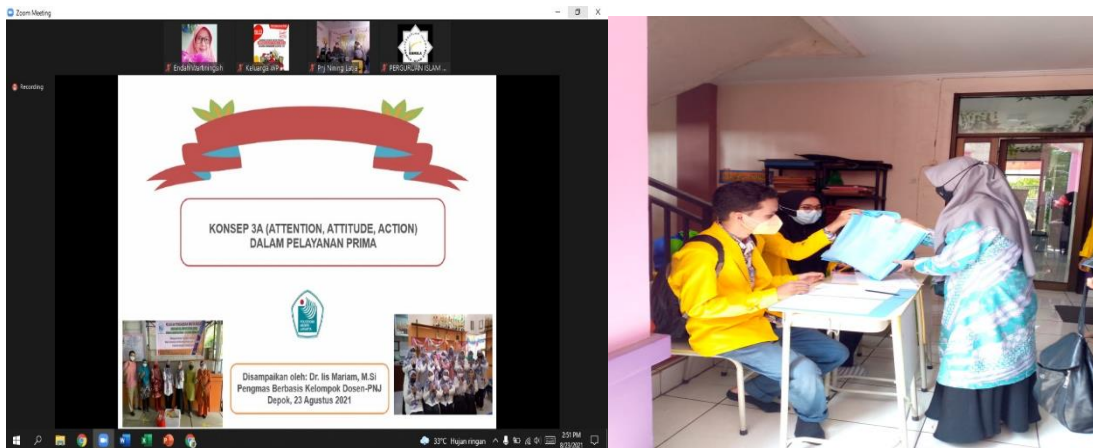
Sumber: data diolah, 2021

Peserta pelatihan ini berjumlah 20 orang dan semuanya mengisi google form. Dari tabel di atas maka konsep 3A yang dapat meningkatkan pelayanan prima terbukti peserta menjawab setuju (80%) dan sangat setuju (20%), artinya bahwa konsep attention, attitude dan action menjadi penting dalam upaya meningkatkan pelayanan prima oleh para staf administrasi, guru dan kepala sekolah Taman Kanak-Kanak kepada siswa, orang tua dan masyarakat. Sedangkan untuk konsep perhatian yang diberikan para staf administrasi, guru dan kepala sekolah memiliki jawaban setuju (75%), konsep sikap dijawab setuju (70%), dan konsep tindakan yang dilakukan sebagai realisasi terwujudnya pelayanan yang prima oleh pihak sekolah dalam menjawab kebutuhan siswa, orang tua dan masyarakat dijawab setuju (75%). Telaah dari hasil angket ini telah memberikan efek perubahan dalam proses pelayanan sebelum pelatihan dilaksanakan, yaitu adanya pelayanan yang lebih sistematis dan teratur dengan merujuk pada konsep perhatian (attention), sikap (attitude) dan tindakan (action) dari para staf administrasi, para guru dan kepala sekolah kepada para orang tua siswa dan siswa.

B. PEMBAHASAN

Dari hasil pelatihan dan pendampingan mengenai implementasi konsep 3A dalam pelayanan prima telah menunjukkan bahwa keterampilan berkomunikasi menjadi penting dalam mendukung proses belajar mengajar dan pihak yang terlibat adalah Staf Administrasi, Guru, dan Kepala Sekolah Taman Kanak-Kanak. Konsep 3A (attention, attitude, action) dilakukan tidak hanya pada saat proses pembelajaran secara online tetapi juga telah memberikan kesan yang dibangun pihak orang tua dan masyarakat menjadi positif kepada sekolah. Kondisi ini telah sesuai dengan konsep yang dibangun para pendapat ahli sebelumnya (Ekawatiningsih, 2020)(Atmadjati, 2018) (Asih et al., 2016)(Cintyawati et al., 2017). Sedangkan manfaat dari pelayanan prima menjadi penting dalam mendukung terwujudnya konsep perhatian dan sikap kepada siswa karena proses belajar mengajar dilakukan secara online yang membutuhkan perhatian lebih agar motivasi siswa tetap terjaga (Ismanto Setyabudi, 2014)(Rahmayanty, 2010)(Rangkuti, 2017)(Hapsari, 2018)(Puspitasari, 2019). Sedangkan sikap yang ditunjukkan oleh Staf Administrasi, Guru dan Kepala Sekolah terhadap siswa, orang tua dan masyarakat dalam mendukung keberhasilan pendidikan pada siswa Taman Kanak-Kanak diwujudkan dengan baik dan tepat kebermanfaatannya untuk semua pihak (Desthiani & Ernawati, 2020)(Irawan, 2015)(Tetralleniajr et al., 2021)(Dewi et al., 2019)(Achlam et al., n.d.). Bukti dari adanya peningkatan pengetahuan dari para peserta sebelum dan setelah mengikuti pelatihan terbukti dengan hasil diskusi dan tanya jawab selama pelatihan

berlangsung mampu menjelaskan apa bedanya konsep pelayanan berbasis perhatian, sikap dan tindakan sebesar 75%. Berikut gambar pelaksanaan pelatihan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.



Gambar 1. Karakteristik konsentrasi-medan listrik

Simpulan

Berdasarkan hasil kegiatan pelatihan konsep 3A (attention, attitude, dan action) dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan pelatihan dan pendampingan mengenai implementasi konsep 3A (attention, attitude, action) pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat mampu meningkatkan pelayanan prima para Staf Administrasi, Guru dan Kepala Sekolah Taman Kanak- Kanak. Adapun manfaat dan hasil dari kegiatan ini adalah adanya kesamaan hasil penerapan konsep 3A dalam pelayanan prima memberikan dampak positif pada kegiatan proses belajar mengajar siswa secara online pada Sekolah Taman Kanak-kanak di Sawangan, kota Depok.

References

- Achlam, S. M., Setyanto, N. W., & Oktaviany, O. (n.d.). Analisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah menggunakan structural equation modeling (studi kasus di PT. Bank Rakyat Indonesia Kanca Malang Martadinata). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, 3(1), 131992.
- Asih, N. S., Nuridja, I. M., & Zuhri, A. (2016). Pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap kepuasan pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2).
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Cintyawati, B., Indartuti, E., & Wibowo, J. H. (2017). Pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Studi kasus pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Clark, V. L. P., & Creswell, J. W. (2005). *Student Study Guide To Accompany Creswell's Educational Research: Planning, Conducting, And Evaluating Quantitative And Qualitative Research*. Merrill.
- Desthiani, U., & Ernawati, E. (2020). Peran pelayanan prima kasir terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aeon Indonesia Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 7(1), 12–24.
- Dewi, A. A. S., Susanto, B., & Budiarta, I. P. (2019). Strategi pelayanan prima bagi pelanggan villa Air Bali Boutique Resort and SPA. *Media Bina Ilmiah*, 13(10), 1649–1656.
- Ekawatiningsih, W. R. P. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press.
- Hapsari, I. R. D. (2018). Analisis Pelayanan Prima pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2(4).
- Irawan, Y. (2015). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang*. Universitas Brawijaya.
- Ismanto Setyabudi, D. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. In Yogyakarta: Gava Media.
- John, C. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed: Pustaka Pelajar*. Yogyakarta.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*.

- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan marketing sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1).
- Rahmayanty, N. (2010). Manajemen pelayanan prima. Yogyakarta: Graha Ilmu, 89.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satsicaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Tetralleniajr, T., Anggraeni, N., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen di PT. Kai Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1554–1569.