

TANGGAPAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA YOGYAKARTA**Penulis 1 : Susi Ida Yunitasari Ms****Penulis 2 : Joko Kumoro****Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran****Email : nittamooboo@gmail.com****ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan sudah sesuai harapan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar per Desember 2013 berjumlah 300.444. Jumlah sampel yang digunakan adalah 350 wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini peluang masing-masing responden tidak dapat diketahui sehingga teknik *nonprobability sampling* yang sesuai adalah *sampling incidental* yaitu teknik sampling yang dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang yang kebetulan ada atau dijumpai di tempat yang dijadikan sebagai lokasi penelitian. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan butir pernyataan semula 23 dan gugur 2 sehingga butir soal yang valid 21 butir. Reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha, nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh sebesar 0,921 atau di atas nilai 0,6 yang berarti reliabel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Berdasarkan hasil analisis data dapat diperoleh kesimpulan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang pada semua indikator. Terkait tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di kantor SAMSAT Kota Yogyakarta yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang sesuai harapan pada indikator bukti fisik (*tangibles*) dengan persentase sebesar 64,8%, kehandalan (*reliability*) dengan persentase sebesar 71,14%, daya tanggap (*responsiveness*) dengan persentase sebesar 75,4%, jaminan (*assurance*) dengan persentase sebesar 69,7%, dan empati (*empathy*) dengan persentase sebesar 82,8%.

Kata kunci: *Tanggapan, Kualitas pelayanan, SAMSAT Kota Yogyakarta*

THE RESPONSE OF VEHICLE TAXPAYERS TO THE QUALITY OF SERVICE AND TO DETERMINE WHETHER THE QUALITY OF SERVICE IS APPROPRIATE TO THE VEHICLE TAXPAYERS EXPECTATIONS AT GATHERED OFFICE OF SAMSAT YOGYAKARTA**ABSTRACT**

This research aims to knowing the response of vehicle taxpayers to the quality of service and to determine whether the quality of service is appropriate to the motor vehicle taxpayers expectations at gathered office of SAMSAT Yogyakarta. This research was a quantitative descriptive research using survey methods and the data collection techniques used was the questionnaire. The population of this research was the registered taxpayers by December 2013 amounted to 300 444 and the samples used were 350 taxpayers. In this study, the opportunity of each respondent could not be identified thus the appropriate non probability sampling technique used was incidental technique, it is a sampling technique that the selection of the respondent was by incidentally choose the people who the researcher met in the location of the research. The validity test of the study used the product moment correlation technique with the original 23 points of question with 2 points of question fell so that the valid questions was 21 points. The instrument of reliability used Cronbach's alpha is 0,921 or above 0.6 which means reliable. Data analysis techniques used in this research was quantitative descriptive analysis techniques with percentage. Based on the results of data analysis, it can be concluded that the motor vehicle taxpayers' responses on the quality of service in Kantor Bersama SAMSAT Yogyakarta showed that most respondents give less response on all indicators. Related to the respondents' responses to the expected quality of service and the received quality of service in Kantor Bersama SAMSAT Yogyakarta, indicated that the majority of the respondents responds was less appropriate with the expectation related to the physical evidence indicators (tangible) with 64.8%, reliability (reliability) with 71.14%, responsiveness (responsiveness) with 75.4%, a guarantee (assurance) with 69.7%, and empathy (empathy) with 82.8%.

Keywords: *Response, Quality of service, SAMSAT city of Yogyakarta*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, banyak ditandai dengan berbagai perkembangan dan perubahan. Dampak perubahan itu berpengaruh terhadap tatanan kehidupan manusia baik di bidang politik, ekonomi, hukum, pemerintahan serta kehidupan sosial budaya.

Perubahan itu terjadi pula dalam manajemen penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pola-pola penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang sentralistik menjadi kurang aktual sehingga perlu pendekatan desentralisasi. Desentralisasi ialah pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan.

Berlakunya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah maka sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) akan menghasilkan birokrasi yang handal, profesional, efisien, produktif dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

SAMSAT Kota Yogyakarta merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan beberapa jasa untuk masyarakat yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Contohnya yaitu pelayanan bea balik nama kendaraan, STNK, proses pembayaran pajak kendaraan, mutasi maupun uji rangka kendaraan. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Jumlah kendaraan yang ada di Kota Yogyakarta sangat banyak dan peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun cukup pesat. Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka SAMSAT Kota Yogyakarta merupakan salah satu instansi yang paling banyak dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk pengurusan perpajakan kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan adanya pelayanan prima yang masih kurang. Pada dasarnya fasilitas-fasilitas yang diberikan

SAMSAT Kota Yogyakarta belum dapat dikatakan tepat. Belum dapat dikatakan tepat disebabkan pihak SAMSAT Kota Yogyakarta belum dapat menggunakan fasilitas speaker pemberitahuan secara tepat. Permasalahan yang dihadapi dari segi bukti fisik di SAMSAT Kota Yogyakarta terlihat pada saat dimana ada beberapa kali speaker pemberitahuan berbunyi secara bersamaan. Hal itu kurang memberikan kenyamanan untuk masyarakat, apabila kurang fokus mendengarkan dapat menyebabkan giliran terlewatkan.

Pemberian pelayanan oleh petugas SAMSAT Kota Yogyakarta kurang diimbangi dengan adanya kedisiplinan berkaitan dengan ketepatan waktu. Ketepatan waktu sesuai dengan standar mutu layanan masih belum dapat diterapkan oleh petugas. Permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan kehandalan petugas SAMSAT Kota Yogyakarta yaitu kesadaran diri petugas ketika melakukan pekerjaannya dalam hal ini kedisiplinan kerja yang masih rendah. Kedisiplinan terkait dengan waktu pelayanan yang belum dapat berjalan sesuai dengan standar mutu layanan yang telah ditetapkan.

Lamanya proses pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta menyebabkan munculnya aksi percaloan. Masyarakat tidak mempunyai pilihan lain dalam melakukan pembayaran pajak ataupun hal lain yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kantor selain halnya di SAMSAT. Hal itu menimbulkan ketergantungan yang begitu besar dari masyarakat kepada SAMSAT.

Hasil observasi yaitu terdapat beberapa wajib pajak yang masih bingung mengenai prosedur pelayanan pembayaran pajak. Selain itu, penempatan spanduk tentang prosedur

pelayanan SAMSAT di lokasi yang kurang tepat.

Dari beberapa permasalahan yang ada di Kantor SAMSAT Kota Yogyakarta kemudian yang menjadi titik fokus penelitian yaitu **“Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta”**.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggali fakta tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta yang bertempat di Jl. Tentara Pelajar No. 15 Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2014.

Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari salah pengertian kiranya perlu peneliti kemukakan istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini, kualitas pelayanan adalah penilaian wajib pajak terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan yang di ukur melalui dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar per Desember 2013 yang berjumlah 300.444.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan angket.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang telah dilengkapi dengan alternatif jawaban dan responden tinggal memilih.

Uji Coba Instrumen

Penelitian ini diujicobakan pada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Sleman sebanyak 30 wajib pajak.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Analisis kuantitatif digunakan pada analisis statis, sedangkan analisis deskriptif yang menyajikan mean, median, modus, tabel distribusi frekuensi, dan kategori kecenderungan variabel. Mean, median, dan modus ditentukan dengan bantuan program SPSS versi 16.0.

Selanjutnya pengkategorian data yang telah diperoleh dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang, sangat kurang.

HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN

Pengolahan data hasil penelitian dari jawaban yang diperoleh dari wajib pajak terhadap pernyataan-pernyataan yang

tertuang dalam skala tanggapan tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta berupa data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka atau bilangan-bilangan. Data yang bersifat kuantitatif dalam wujud angka-angka hasil perhitungan dari jawaban wajib pajak terhadap pernyataan dihitung dengan menggunakan analisis data statistik dengan rumus deskriptif persentase. Hasil persentase tersebut kemudian ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat deskriptif. Hal tersebut dimaksudkan untuk mempermudah dalam pemahaman hasil akhir dalam mengkuantifikasi hasil penelitian tersebut. Data disajikan secara keseluruhan dari penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :

Tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta yang diukur melalui kriteria kualitas pelayanan

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	227	64,8%
3.	Cukup	119	33,9%
4.	Baik	4	1,3%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan seberapa besar penilaian wajib

pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan dimensi bukti fisik (*tangibles*), yaitu terdapat 227 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 64,8%, 119 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 33,9%, 4 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 51,3%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam kategori kurang.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi Keterandalan (*reliability*)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	1	0,36%
2.	Kurang	249	71,14%
3.	Cukup	73	20,8%
4.	Baik	27	7,7%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan seberapa besar penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan dimensi ketanggapan (*reliability*), yaitu terdapat 1 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 0,36%, 249 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 71,14%, 73 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 20,8%, dan 27 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 7,7%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada aspek keterandalan (*reliability*) dalam kategori kurang.

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	55	15,71%
2.	Kurang	264	75,4%
3.	Cukup	25	7,14%
4.	Baik	6	1,75%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan seberapa besar penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), yaitu terdapat 55 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 15,71%, 264 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 75,4%, 25 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 7,14%, dan 6 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 1,75%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dalam kategori kurang.

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi Jaminan (*assurance*)

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	2	0,7%
2.	Kurang	244	69,7%
3.	Cukup	66	18,8%
4.	Baik	38	10,8%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan seberapa besar penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan dimensi jaminan (*assurance*), yaitu terdapat 2 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 0,7%, 244 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 69,7%, 66 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 18,8%, dan 38 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 10,8%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi jaminan (*assurance*) dalam kategori kurang

Tabel 22. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi Empati (*emphaty*)

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	290	82,8%
3.	Cukup	44	12,5%
4.	Baik	16	4,7%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan seberapa besar penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan dimensi empati (*emphaty*), yaitu terdapat 290 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 82,8%, 44 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 12,5%, dan 16 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 4,7%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi empati (*emphaty*) dalam kategori kurang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa:
 - a. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dilihat dari tabel 8 adalah baik dengan persentase 78,5%, tabel 9 adalah sangat kurang dengan persentase 49,4% dan tabel 10 adalah kurang dengan persentase 64,8%.
 - b. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi keterandalan (*realibility*) dilihat dari tabel 11 adalah kurang dengan persentase 75,9%, tabel 12 adalah kurang dengan persentase 71,4%, dan tabel 13 adalah kurang dengan persentase 71,14%.
 - c. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dilihat dari tabel 14 adalah cukup dengan persentase 72,8%, tabel 15 adalah kurang dengan persentase 71,9% dan

- tabel 16 adalah kurang dengan persentase 75,4%.
- d. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) dilihat dari tabel 17 adalah cukup dengan persentase 80,5%, tabel 18 adalah baik dengan persentase 75,14%, dan tabel 19 adalah kurang dengan persentase 69,7%.
 - e. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi empati (*emphaty*) dilihat dari tabel 20 adalah cukup dengan persentase 75,4%, tabel 21 adalah cukup dengan persentase 78,2%, tabel 22 adalah kurang dengan persentase 82,8%.
2. Penilaian responden terhadap aspek pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima yang ditinjau dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang sesuai harapan pada :
 - a. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) berdasarkan tabel 10 dengan persentase 64,8%.
 - b. Dimensi kehandalan (*reliability*) berdasarkan tabel 13 dengan presentase 71,14%.
 - c. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berdasarkan tabel 16 dengan presentase 75,4%.
 - d. Dimensi jaminan (*assurance*) berdasarkan tabel 19 dengan presentase 69,7%.
 - e. Dimensi empati (*empathy*) berdasarkan tabel 22 dengan presentase 82,8%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi SAMSAT Kota Yogyakarta

Diharapkan SAMSAT Kota Yogyakarta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak seiring dengan meningkatnya harapan wajib pajak dari waktu ke waktu. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

- a. Memperluas area parkir sehingga semua kendaraan yang datang ke Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dapat masuk di area parkir dan tidak mengganggu pengguna jalan yang lain.
 - b. Meningkatkan kehandalan pegawai dengan cara memberikan pelatihan secara terus menerus kepada seluruh pegawai.
 - c. Meningkatkan ketanggapan pegawai dengan cara selalu sigap dan tulus menjawab pertanyaan atau permintaan pengguna jasa.
 - d. Meningkatkan perhatian terhadap keluhan wajib pajak dengan cara berupaya memahami keinginan pengguna jasa.
 - e. Meningkatkan keramahan banyak senyum dan bersikap sopan
 - f. Meningkatkan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai khususnya mereka yang menjadi *front-line staff*.
 - g. Meningkatkan perhatian terhadap kepentingan wajib pajak berupaya memahami kebutuhan pengguna jasa.
 - h. Perlu adanya survey kepuasan untuk mengetahui tanggapan wajib pajak terhadap pelayanan yang telah diberikan disertai dengan saran-saran dari wajib pajak.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian secara lebih mendalam sehingga penelitian akan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Handi Irawan. (2002). *10 prinsip kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Kelompok Gramedia.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto. (2003). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat
- Fandy Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

