

Hubungan Service Excellence dengan Kepuasan The Relationship Service Excellence with Satisfaction

¹Kharisa Rizky Alfiana, ²Dadan Mulyana

^{1,2}Prodi Ilmu Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email: ¹kharisarizky33@gmail.com, ²dadanmulyana95@yahoo.com

Abstract. This thesis entitled "Relations Service Excellence Officer Front Office with satisfaction". In accordance with the title, then the issues to be raised is how the relationship between the ability (Ability), Attitude (Attitude), Appearance (Appearance), attention (Attention), Action (Action), Responsibility (Accountability) with people who take care of vehicle registration through Samsat Padjadjaran Bandung Barat. Identify the problem in this research is how the relationship between the Front Office clerk SAMSAT with satisfaction the person who takes care of vehicle registration through Samsat Padjadjaran Bandung Barat. The purpose of this study was to determine the relationship between the ability, Attitude, Appearance, Caring, Action, Responsibility with satisfaction. The method used in this study was correlational, the method to examine and determine the relationship between two variables (variables X and Y variables). The correlation method used in this study to examine whether there is a relationship Capability (ATP), Attitude (Attitude), Appearance (Appearance), attention (Attention), Action (Action), Responsibility (Accountability) to the satisfaction of the person who will take care of vehicle registration through Samsat Padjadjaran Bandung Barat. In this study, respondents who selected researchers counted 100 people using accidental sampling technique. These results indicate that there is a relationship between the ability (Ability), Attitude (Attitude), Appearance (Appearance), attention (Attention), Action (Action), Responsibility (Accountability) to the satisfaction of the person who will take care of vehicle registration through Samsat Padjadjaran Bandung Barat. Thus, it can be said that the services performed by the front office clerk was quite successful because many people are satisfied with the service.

Keywords: Service Excellence, Satisfaction, Samsat.

Abstrak. Skripsi ini berjudul "Hubungan Service Excellence Petugas Front Office dengan Kepuasan". Sesuai dengan judul tersebut, maka permasalahan yang akan diangkat adalah bagaimana hubungan antara Kemampuan (Ability), Sikap (Attitude), Penampilan (Appearance), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Tanggung jawab (Accountability) dengan orang yang mengurus STNK melalui Samsat Padjadjaran Bandung Barat. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara Petugas Front Office Samsat dengan Kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat Padjadjaran Bandung Barat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung jawab dengan kepuasan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional, yaitu metode untuk meneliti dan mengetahui hubungan diantara dua variabel (Variabel X dan Variabel Y). Metode korelasional dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan Kemampuan (Ability), Sikap (Attitude), Penampilan (Appearance), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Tanggung jawab (Accountability) dengan kepuasan orang yang akan mengurus STNK melalui Samsat Padjadjaran Bandung Barat. Dalam penelitian ini, responden yang dipilih peneliti sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Kemampuan (Ability), Sikap (Attitude), Penampilan (Appearance), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Tanggung jawab (Accountability) dengan kepuasan orang yang akan mengurus STNK melalui Samsat Padjadjaran Bandung Barat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas front office cukup berhasil karena banyak orang yang puas dengan pelayanannya.

Kata Kunci: Service Excellence, Kepuasan, Samsat.

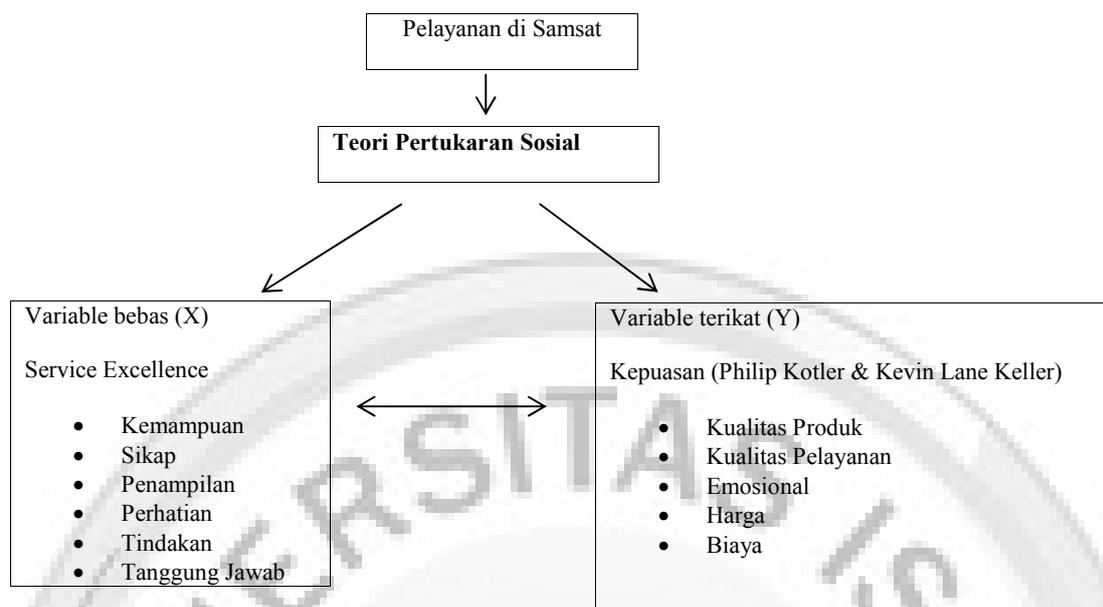
A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab instansi pemerintah, baik itu di pusat, Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dibutuhkan sebuah konsep dari sebuah pelayanan tersebut dan salah satunya adalah pelayanan prima. Pelayanan juga merupakan sebuah komponen penting dalam menentukan kepuasan bagi pelanggan atau konsumen, dan untuk mendapatkan kepuasan dari seorang satu dengan orang lain atau mesin dan diperlukan pelayanan sebaik mungkin sehingga konsumen dapat mendapatkan kepuasan dari pelayanan tersebut. Kepuasan merupakan respon dari sebuah pelayanan, yang merupakan bentuk rasa puas dari seseorang yang sudah mendapatkan pelayanan baik dari sebuah pelayanan, dan respon tersebut bisa juga ditimbulkan secara langsung maupun tidak langsung dengan menuliskan komentar mengenai sebuah pelayanan tersebut. Kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh hubungan interpersonal antara petugas front office Samsat dengan orang yang melakukan perpanjangan STNK. Interaksi ini merupakan sebuah bentuk komunikasi interpersonal, komunikasi interpersonal ini sebagai suatu *suatu proses pertukaran makna* antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Melihat fenomena diatas, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara pelayanan prima dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui samsat.

Jadi berdasarkan rumusan masalah di atas, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar hubungan kemampuan pelayanan yang diberikan oleh petugas front office samsat terhadap kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat?
2. Seberapa besar hubungan sikap pelayanan yang diberikan oleh petugas front office samsat terhadap kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat ?
3. Seberapa besar hubungan penampilan pelayanan yang diberikan oleh petugas front office samsat terhadap kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat ?
4. Seberapa besar hubungan perhatian pelayanan yang diberikan oleh petugas front office samsat terhadap kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat ?
5. Seberapa besar hubungan tindakan pelayanan yang diberikan oleh petugas front office samsat terhadap kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat ?
6. Seberapa besar hubungan tanggung jawab pelayanan yang diberikan oleh petugas front office samsat terhadap kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat ?

B. Landasan Teori



Sumber : Peneliti (2016)

Gambar 1. Teori Pertukaran Sosial

Dalam hal ini penulis akan meneliti Hubungan *Service Excellence* antara petugas front office Samsat dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat dengan menggunakan teori pertukaran sosial. Adapun indikator *Service Excellence* (variabel x) yaitu. 1. Kemampuan, 2. Sikap, 3. Penampilan, 3. Perhatian, 4. Perhatian, 5. Tindakan, 6. Tanggung Jawab. Dan indikator kepuasan yaitu 1. Kualitas produk, 2. Kualitas pelayanan, 3. Emosional, 4. Harga, 5. Biaya.

Service Excellence adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan bisa berbagai bentuk dan salah satunya adalah pelayanan publik. (Barata, 2003; 30). Yang terdiri dari :

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis pengujian sub hipotesis pertama pada tabel diatas diperoleh nilai korelasi antara *Kemampuan (Ability)* (X_1) dengan kepuasan (Y) untuk mengurus STNK melalui Samsat Padjajaran mempunyai hubungan yang signifikan hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung = 5.17 lebih dari nilai t tabel = 1.98. Nilai korelasi sebesar 0,463 menunjukkan hubungan yang cukup berarti karena berada di interval koefisien 0.40 - 0.70. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *Kemampuan (Ability)* petugas front office dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang searah artinya jika *Kemampuan (Ability)* petugas front office meningkat maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga meningkat. Jika *Kemampuan (Ability)* petugas front office menurun maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga menurun. Berdasarkan hasil analisis pengujian sub hipotesis pertama pada tabel diatas diperoleh nilai korelasi antara *Sikap (Attitude)* (X_2) dengan kepuasan (Y) untuk mengurus STNK melalui Samsat Padjajaran mempunyai hubungan yang signifikan hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung = 2.93 lebih dari nilai t tabel = 1.98. Nilai korelasi sebesar 0,284 menunjukkan hubungan yang rendah tapi pasti karena berada di interval koefisien 0.20 - 0.40. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *Sikap (Attitude)* petugas front office dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang searah artinya jika *Sikap (Attitude)* petugas front office meningkat maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga meningkat. Jika *Sikap (Attitude)* petugas front office menurun maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga menurun. Berdasarkan hasil analisis pengujian sub hipotesis pertama pada tabel diatas diperoleh nilai korelasi *Penampilan (Appearance)* (X_3) dengan kepuasan (Y) untuk mengurus STNK melalui Samsat Padjajaran mempunyai hubungan yang signifikan hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung = 3.75 lebih dari nilai t tabel = 1.98. Nilai korelasi sebesar 0,354 menunjukkan hubungan yang rendah tapi pasti karena berada di interval koefisien 0.20 - 0.40. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *Penampilan (Appearance)* petugas front office dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang searah artinya jika *Penampilan (Appearance)* petugas front office meningkat maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga meningkat. Jika *Penampilan (Appearance)* petugas front office menurun maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga menurun. Berdasarkan hasil analisis pengujian sub hipotesis pertama pada tabel diatas

diperoleh nilai korelasi *Perhatian (Attention)* (X_4) dengan kepuasan (Y) untuk mengurus STNK melalui Samsat Padjajaran mempunyai hubungan yang signifikan hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung = 3.93 lebih dari nilai t tabel = 1.98. Nilai korelasi sebesar 0,369 menunjukkan hubungan yang rendah tapi pasti korelasi 0,369 karena berada di interval koefisien 0.20 – 0.40. *Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Perhatian (Attention) petugas front office dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat.* Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang searah artinya jika *Perhatian (Attention)* petugas front office meningkat maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga meningkat. Jika *Perhatian (Attention)* petugas front office menurun maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga menurun. Berdasarkan hasil analisis pengujian sub hipotesis pertama pada tabel diatas diperoleh nilai korelasi *Tindakan (Action)* (X_5) dengan kepuasan (Y) untuk mengurus STNK melalui Samsat Padjajaran mempunyai hubungan yang signifikan hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung = 4.84 lebih dari nilai t tabel = 1.98. Nilai korelasi 0,439 menunjukkan hubungan cukup berarti karena di interval koefisien 0.40 – 0.70. *Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Tindakan (Action) petugas front office dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat.* Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang searah artinya jika *Tindakan (Action)* petugas front office meningkat maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga meningkat. Jika *Tindakan (Action)* petugas front office menurun maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga menurun. Berdasarkan hasil analisis pengujian sub hipotesis pertama pada tabel diatas diperoleh nilai korelasi *Tanggung jawab (Accountability)* (X_6) dengan kepuasan (Y) untuk mengurus STNK melalui Samsat Padjajaran mempunyai hubungan yang signifikan hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung = 6.79 lebih dari nilai t tabel = 1.98. Nilai korelasi 0,566 menunjukkan hubungan cukup berarti karena di interval koefisien 0.40 – 0.70. *Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Tanggung jawab (Accountability) petugas front office dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat.* Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang searah artinya jika *Tanggung jawab (Accountability)* petugas front office meningkat maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga meningkat. Jika *Tanggung jawab (Accountability)* petugas front office menurun maka kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat juga menurun.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mencoba untuk menarik kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat hubungan yang signifikan antara *Service Excellence* dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat, maka penulits mencoba untuk menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara *Kemampuan (Ability)* dengan pelayanan petugas front office Samsat berdasarkan koefisien korelasi kriteria Guilford menunjukkan tingkat hubungan yang cukup berarti antara *Kemampuan (Ability)* pelayanan petugas front office selain itu dilihat melalui kuesioner secara rata-rata responden memberikan respon yang cenderung positif, atau dapat dikatakan sudah baik, hal ini mengindikasikan bila front office Samsat sudah memiliki Kemampuan yang baik dan dapat dirasakan oleh orang yang mengurus STNK. Namun masih ada beberapa responden yang merasa bila keterampilan, kecakapan berkomunikasi dan penjelasan yang diberikan mengenai pelayanan masih belum maksimal.

2. Terdapat hubungan *Sikap (Attitude)* antara pelayanan petugas front office Samsat berdasarkan koefisien korelasi kriteria Guilford menunjukkan tingkat hubungan yang rendah tapi pasti antara *Sikap (Attitude)* pelayanan petugas front office selain itu dilihat melalui kuesioner secara rata-rata responden memberikan respon yang cenderung positif, atau dapat dikatakan sudah baik, hal ini mengindikasikan bila front office Samsat sudah memiliki Sikap yang baik dan dapat dirasakan oleh orang yang mengurus STNK. Namun masih ada beberapa responden yang merasa bila perilaku, ramah dan sopan mengenai pelayanan masih belum maksimal.
3. Terdapat hubungan *Penampilan (Appearance)* antara pelayanan petugas front office Samsat berdasarkan koefisien korelasi kriteria Guilford menunjukkan tingkat hubungan yang cukup berarti antara *Penampilan (Appearance)* pelayanan petugas front office selain itu dilihat melalui kuesioner secara rata-rata responden memberikan respon yang cenderung positif, atau dapat dikatakan sudah baik, hal ini mengindikasikan bila front office Samsat sudah memiliki Penampilan yang baik dan dapat dirasakan oleh orang yang mengurus STNK. Namun masih ada beberapa responden yang merasa bila kepercayaan diri, cara berpakaian, cara berbicara mengenai pelayanan masih belum maksimal.
4. Terdapat hubungan *Perhatian (Attention)* antara pelayanan petugas front office Samsat berdasarkan koefisien korelasi kriteria Guilford menunjukkan tingkat hubungan yang rendah tapi pasti antara *Perhatian (Attention)* pelayanan petugas front office selain itu dilihat melalui kuesioner secara rata-rata responden memberikan respon yang cenderung positif, atau dapat dikatakan sudah baik, hal ini mengindikasikan bila front office Samsat sudah memiliki Perhatian yang baik dan dapat dirasakan oleh orang yang mengurus STNK. Namun masih ada beberapa responden yang merasa bila kepedulian dan kepekaan mengenai pelayanan masih belum maksimal.
5. Terdapat hubungan *Tindakan (Action)* antara pelayanan petugas front office Samsat berdasarkan koefisien korelasi kriteria Guilford menunjukkan tingkat hubungan yang cukup berarti antara *Tindakan (Action)* pelayanan petugas front office selain itu dilihat melalui kuesioner secara rata-rata responden memberikan respon yang cenderung positif, atau dapat dikatakan sudah baik, hal ini mengindikasikan bila front office Samsat sudah memiliki Tindakan yang baik dan dapat dirasakan oleh orang yang mengurus STNK. Namun masih ada beberapa responden yang merasa bila interaksi, kecepatan, dan keadilan mengenai pelayanan masih belum maksimal.
6. Terdapat hubungan *Tanggung jawab (Accountability)* antara pelayanan petugas front office Samsat berdasarkan koefisien korelasi kriteria Guilford menunjukkan tingkat hubungan yang cukup berarti antara *Tanggung jawab (Accountability)* pelayanan petugas front office selain itu dilihat melalui kuesioner secara rata-rata responden memberikan respon yang cenderung positif, atau dapat dikatakan sudah baik, hal ini mengindikasikan bila front office Samsat sudah memiliki Tanggung jawab yang baik dan dapat dirasakan oleh orang yang mengurus STNK. Namun masih ada beberapa responden yang merasa bila sikap profesional dan tanggung jawab mengenai pelayanan masih belum maksimal.

E. Saran

Dari hasil penelitian yang diperoleh, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang terdiri dari saran teoritis dan saran praktis, yaitu sebagai berikut:

Secara Teoritis

1. Penelitian mengenai hubungan antara *Service Excellence* petugas front office dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat alangkah baiknya untuk peneliti selanjutnya menggunakan metode penelitian korelational sehingga nantinya akan mendapatkan hasil pasti.
2. Penelitian mengenai hubungan antara *Service Excellence* petugas front office dengan kepuasan orang yang mengurus STNK melalui Samsat alangkah baiknya untuk peneliti selanjutnya menggunakan metode penelitian kualitatif yang lebih membahas tentang fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar dan akan lebih mudah menemukan masalah yang terjadi untuk dibahas dalam penelitian.

Secara Praktis

1. Dalam pelayanan *Service Excellence (Kemampuan)* petugas front office dengan kepuasan, Sebaiknya petugas front office Samsat lebih sering lagi mengasah dan meningkatkan yang telah dimiliki agar dapat menjalankan tugasnya secara maksimal.
2. Dalam pelayanan *Service Excellence (Sikap)* petugas front office dengan kepuasan, Sebaiknya petugas front office Samsat lebih sering lagi bermawas diri tentang sikap yang telah dimiliki agar dapat menjalankan tugasnya secara maksimal.
3. Dalam pelayanan *Service Excellence (Penampilan)* petugas front office dengan kepuasan, Sebaiknya petugas front office Samsat lebih sering lagi bermawas diri tentang penampilan yang telah dimiliki agar dapat menjalankan tugasnya secara maksimal.
4. Dalam pelayanan *Service Excellence (Perhatian)* petugas front office dengan kepuasan, Sebaiknya petugas front office Samsat lebih meningkatkan perhatian yang telah dimiliki agar dapat menjalankan tugasnya secara maksimal.
5. Dalam pelayanan *Service Excellence (Tindakan)* petugas front office dengan kepuasan, Sebaiknya petugas front office Samsat lebih meningkatkan kepekaan yang telah dimiliki agar dapat menjalankan tugasnya secara maksimal.
6. Dalam pelayanan *Service Excellence (Perhatian)* petugas front office dengan kepuasan, Sebaiknya petugas front office Samsat lebih meningkatkan perhatian yang telah dimiliki agar dapat menjalankan tugasnya secara maksimal.

Daftar Pustaka

- Ali, Moh dan Asrori, Moh, 2004. Psikologi Remaja. Jakarta: Bumi Aksara
- Arens et al. 2008. *Auditing And Assurance Service : An Integrated Approach*. Edisi Dua Belas, Erlangga, Jakarta.
- Ardianto, Elvinaro. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung : Simbiosis, Rekatama Media.
- Azwar, Saifuddin. 1995. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2014. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex, Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Burns, R.B. 1993. *Konsep Diri (Teori, Pengukuran, Perkembangan dan Prilaku)*. Jakarta: Arcan

- Ebelling, Charles. E. 1997. *An Introduction to reability and maintainability engnneering*. McGrow-Hill Book Co, Singapura.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra, Aditya Bakti
- Goleman, Daniel. 2007. *Social Intelligence: Ilmu Baru Tentang Hubungan Antar Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kriyanto, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*. Jakarta : Kencana, Prenada Media Grup
- Kriyanto, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana, Prenada Media Grup
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama Digit
- Mulyana, Deddy. 2010 *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja, Rosdakarya.
- Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja ,Rosdakarya.
- Suwithi, Ni Waya. 1999. *Pelayanan Prima (Custumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejujuran: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Yulianita, Neni. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : LPPM UNISBA