

Pengaruh Altruisme dan Kohesivitas terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di FKIP Universitas Riau

Muhammad Jais¹, Daeng Ayub²

^{1,2} Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau, Indonesia
e-mail: muhammadjais@lecturer.unri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Altruisme dan Kohesivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di FKIP Universitas Riau. Penelitian ini bersifat kuantitatif, Sampel penelitian adalah 56 orang, dan data dikumpulkan dengan angket lima pilihan. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian didapatkan pengaruh yang signifikan antara altruisme dengan kualitas pelayanan pegawai, dan diperoleh pengaruh yang signifikan antara variabel kohesivitas dengan kualitas pelayanan pegawai. Selain itu, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel altruisme dan kohesivitas dengan kualitas pelayanan pegawai. Temuan ini menyimpulkan bahwa semakin baik altruisme dan kohesivitas terhadap kualitas pelayanan pegawai, maka pelayanan pegawai akan semakin baik. Penelitian ini diharapkan berguna untuk perbaikan kualitas pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya.

Kata kunci: Altruisme, Kohesivitas, dan Kualitas Pelayanan Pegawai

Abstract

This study aims to analyze the Effect of Altruism and Cohesiveness on the Quality of Employee Services at FKIP University of Riau. This research is quantitative, the study sample was 56 people, and the data was collected by a questionnaire of five choices. Data were analyzed using descriptive and inferential statistics. The results showed a significant effect between altruism and employee service quality, and obtained a significant effect between cohesiveness variables with the quality of service employees. In addition, there is a significant influence between the variables of altruism and cohesiveness with the quality of service employees. This finding concludes that the better the altruism and cohesiveness of the service quality of employees, the better service the employee will be. This research is expected to be useful for improving the quality of service in carrying out its obligations.

Keywords: Altruism, Cohesiveness, and Quality of Employee Service

PENDAHULUAN

Setiap orang pasti membutuhkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan persyaratan mutlak bagi kelangsungan hidup suatu organisasi atau instansi. Pelayanan yang berkualitas merupakan sesuatu hal yang sangat penting untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi, Lembaga maupun instansi. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka konsumen baru akan datang dan konsumen yang lama akan menjadi pelanggan. Setiap orang memerlukan pelayanan. Pelayanan diperlukan di mana saja, baik itu di pasar, rumah sakit, di rumah makan atau restoran, kendaraan umum, kantor, sekolah, di kampus, maupun tempat-tempat pelayanan publik lainnya. Kualitas pelayanan tergantung dari kepuasan orang yang mendapatkan pelayanan tersebut. Semakin puas pelanggan, semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Dalam instansi Pemerintahan, terwujudnya pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan pendayaguna

aparatur Negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata pelanggan. Bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara yang terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah perbedaan antara apa yang mereka peroleh dan apa yang mereka harapkan (Michael: 2010: 56).

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Dengan demikian pelayanan merupakan perilaku konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan sehingga akan mempengaruhi keputusan konsumen. Kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas (Dermawan: 2006: 95) yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* dan *Tangible* (Bukti langsung). (1) *Reliability* (Kehandalan) meliputi pelayanan saat pertama, informasi yang akurat, sesuai janji dan pelayanan yang memuaskan; (2) *Responsiveness* (Daya tangkap) meliputi cepat tanggap, pelayanan yang tepat, kemampuan karyawan membantu pelanggan dan keinginan untuk membantu; (3) *Assurance* (Jaminan) meliputi kepercayaan, keamanan, kesopanan dan pengetahuan; (4) *Empathy* meliputi kemudahan dalam komunikasi, memberikan perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan dan jam operasi yang nyaman; (5) *Tangible* (Bukti langsung) meliputi fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi.

Pegawai dituntut memiliki kinerja yang mampu memberikan dan merealisasikan harapan dan keinginan semua pihak terutama mahasiswa yang telah mempercayai perguruan tinggi. Dalam meningkatkan mutu pelayanan yang baik sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga kinerja pegawai menjadi tuntutan penting untuk mencapai keberhasilannya.

Untuk mewujudkan kinerja pegawai yang baik maka di perlukan adanya perilaku menolong di dalam jiwa seorang. Sebagai makhluk sosial hendaknya manusia saling tolong menolong satu sama lain dan mengadakan interaksi dengan orang lain untuk bertukar pikiran serta untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini sering terlihat secara langsung dalam kelompok, seperti kegiatan dalam bekerja, atau memberi bantuan baik berupa barang maupun jasa pada orang yang sangat membutuhkan. Memberikan bantuan ataupun keuntungan pada orang lain tanpa mengharap imbalan apapun dalam psikologi disebut dengan altruisme. Pada kenyataannya, berdasarkan beberapa fakta dalam dunia kerja, perilaku menolong sudah mulai menipis dan seringkali terjadi salah kaprah dalam pemahaman altruisme, fakta-fakta tersebut diantaranya pada kehidupan di dunia kerja beberapa tahun 90-an nilai gotong royong masih sangat terasa.

Selanjutnya kohesivitas kelompok sebagai daya saling ketertarikan antar anggota kelompok yang menyebabkan anggota kelompok tersebut berkeinginan untuk tetap tinggal dalam kelompok tersebut, dan juga daya tarik antar individu dengan kelompok atau organisasinya. Kelompok yang memiliki kohesivitas tinggi memiliki ciri adanya keinginan untuk menetapkan tujuan kelompok dan keinginan untuk mencapai tujuannya dengan baik.

Selanjutnya berdasarkan uraian diatas maka dikumpulkanlah data pelayanan di FKIP tentunya berbeda dengan pelayanan lainnya. Orang-orang yang berurusan di FKIP tidak bisa disamakan dengan lainnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam ayat (7) disebutkan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari kesimpulan penelitian saudara Aluwis (2016) 76,11% mengatakan tingkat Empati pemberi layanan akademis pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau tergolong tinggi. Sedangkan 24 dari 247 responden atau frekuensi relatif 9,72% mengatakan tingkat Empati pemberi layanan akademis pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau tergolong rendah. Dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa empati pemberi layanan akademis pada jurusan ilmu pendidikan yang tergolong sangat rendah (0%). Dan 65,99% mengatakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau tergolong tinggi. Sedangkan 50 dari 247 responden atau frekuensi relatif 20,24% mengatakan kepuasan pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau tergolong rendah. Dan 2 dari 247 responden atau frekuensi relatif (0,81%) yang menyatakan bahwa kepuasan sangat rendah.

Dari kesimpulan di atas dikatakan bahwa pelayanan di Jurusan Ilmu Pendidikan sudah memuaskan mahasiswa. Apa yang menjadi hasil penelitian Aluwis belum dapat menjadi acuan kualitas pelayanan dalam penelitian ini, karena objek yang diteliti itu masih sedikit yaitu hanya terpaku pada Jurusan Ilmu Pendidikan saja. Selain itu masih banyak keluhan dari pihak lain, seperti pegawai dan dosen, misalnya keterlambatan kenaikan pangkat, keterlambatan urusan pensiun, dan lain sebagainya.

Semua orang mengharapkan mendapat pelayanan sebaik-baiknya. Menurut Munir dalam T. Mansur (2008:20), bahwa ada 5 faktor yang membuat pelayanan berjalan dengan baik, diantaranya: (1) faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2) faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3) faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4) faktor keterampilan petugas; dan (5) faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Kesadaran pegawai FKIP memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan. Apabila mereka sudah mempunyai kesadaran dalam memberikan pelayanan selanjutnya akan mempunyai padangan tersendiri dalam memberikan pelayanan. Pandangan inilah yang akan dapat dijadikan tolok ukur pribadi dalam pelayanan, baik atau buruknya pelayanan sudah dapat dirasakan sendiri oleh si pemberi pelayanan. Sedangkan menurut LAN (2014:9) pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Berdasarkan latar belakang di atas, terutama tentang pentingnya altruisme dan kohesivitas serta kualitas pelayanan pegawai sebagai pusat pelayanan di perguruan tinggi khususnya di FKIP Universitas Riau, maka penulis melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh altruisme dan kohesivitas dengan kualitas pelayanan pegawai di FKIP Universitas Riau".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan terhadap *pegawai di FKIP Universitas Riau*. Populasi dalam penelitian ini *pegawai di FKIP Universitas Riau* yang berjumlah 56, Sampel merupakan subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proporsional random sampling*, dimana jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Taro Yamane yang dikutip oleh Rahmat dalam Riduwan (2012:65), diperoleh sampel 56 orang pegawai.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pengamatan (observasi), dan angket. Kegiatan pengamatan (observasi) dilakukan untuk mendapatkan data awal dan konfirmasi hasil angket. Namun alat utama yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah instrumen berupa angket. Angket dibuat berdasarkan pada indikator dari variabel - variabel yang diteliti yaitu membuat pernyataan - pernyataan tentang altruisme, kohesivitas dan kualitas pelayanan pegawai. Angket disusun dengan 5 pilihan mengikuti model skala Likert, yaitu :a. Sangat setuju (SS) skor 5; b. Setuju (S) skor 4; c. Kurang Setuju (KS) skor 3 d. Tidak Setuju (TS) skor 2; dan e. Sangat Tidak Setuju (STS).

Semua instrumen variabel altruisme, kohesivitas dan kualitas pelayanan pegawai. Sebelum digunakan untuk pengumpulan data terlebih dahulu dilakukan uji coba. Tujuannya adalah mengetahui validitas dan Reliabilitas. Analisis data uji coba instrumen dilakukan untuk menentukan tingkat validitas dilakukan dengan menggunakan menggunakan rumus Pearson Product Moment. Sementara itu, uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kehandalan instrumen. Tingkat reliabilitas ditentukan dengan menggunakan Alpha Cronbach.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dan dilakukan dengan menggunakan program *Microsoft Excel dan SPSS versi 17 for windows*. Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memaparkan data profil responden dalam bentuk Mean dan Standar Deviasi hasil angket, berdasarkan demografi responden, variabel, indikator, dan item angket.

Analisis statistik deskriptif diawali dengan analisa profil responden yang memaparkan data profil responden berdasarkan hasil pengumpulan data lapangan melalui daftar isian yang disertakan bersama angket, yaitu jenis kelami, masa kerja, status kepegawaian. Analisis ini akan ditampilkan dalam bentuk tabel analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai Mean dan Standar Deviasi.

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh altruisme, kohesivitas dan kualitas pelayanan pegawai. Analisis ini juga digunakan untuk melihat perbedaan Mean masing masing faktor demografi berkaitan dengan kualitas pelayanan pegawai berdasarkan indikator.

Hasil Penelitian

Setelah melakukan pengujian deskriptif data, pengujian hipotesis, mencari pengaruh antar variabel terhadap kualitas pelayanan pegawai, maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut : a) besar pengaruh antara variabel altruisme (X_1) terhadap kualitas pelayanan pegawai (Y) di FKIP, Universitas Riau, dan besar pengaruhnya 52,60% dengan tafsiran sedang, karena masih terdapat sebesar 47,40% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan 1,137 satuan pada variabel altruisme (X_1) akan diikuti peningkatan terhadap kualitas pelayanan pegawai 0,737 satuan. b) pengaruh antara variabel kohesivitas (X_2) terhadap kualitas pelayanan pegawai (Y) di FKIP, Universitas Riau, dan besar pengaruhnya 55,00% dengan tafsiran sedang, karena masih terdapat sebesar 45,00% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan satu satuan 0,776 pada kohesivitas diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan pegawai sebesar 0,805 satu satuan. c) pengaruh antara variabel altruisme (X_1) dan kohesivitas (X_2) terhadap kualitas pelayanan pegawai (Y) di FKIP, Universitas Riau, dan besar pengaruhnya 61,60% dengan tafsiran tinggi, karena masih terdapat sebesar 38,40% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Pengaruh ini digambarkan oleh setiap kenaikan 0,394 satu satuan pada altruisme dan kenaikan 0,491 satu satuan pada kohesivitas, maka akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan pegawai sebesar 0,466 satu satuan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Altruisme ditemukan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai di FKIP Universitas, dengan tingkat pengaruh yang sedang, karena korelasinya kuat. Pengaruh antar dua variabel diperoleh positif, sehingga setiap kenaikan satu satuan pada variabel altruisme akan diikuti dengan peningkatan terhadap kualitas pelayanan pegawai.
2. Kohesivitas diperoleh mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai di FKIP Universitas Riau, dengan pengaruh yang dapat ditafsiran sedang dan sangat baik serta tingkat korelasi yang kuat. Selain itu, pengaruh antar variabel sangat positif yang dapat diambarkan oleh setiap kenaikan satu satuan pada kohesivitas diikuti dengan peningkatan dalam hal kualitas pelayanan pegawai.
3. Diperoleh pengaruh antara altruisme dan kohesivitas terhadap kualitas pelayanan

pegawai di FKIP, Universitas Riau, dengan tingkat Pengaruhnya yang dapat ditafsiran dengan tinggi, dan hal ini demikian karena tingkat korelasi kuat. Pengaruh antara altruisme dan kohesivitas terhadap kualitas pelayanan pegawai dapat digambarkan oleh setiap kenaikan satu satuan pada altruisme dan kenaikan satu satuan pada kohesivitas, maka akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan pegawai.

4. Sebagaimana diperolehnya pengaruh antara altruisme dan kohesivitas terhadap kualitas pelayanan pegawai baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama, karena memang pegawai sudah secara altruisme terbiasa menimbulkan atau meyakini suasana hati, empati, menyakini keadilan dunia, faktor sosiobiologis, dan faktor situasional. Sementara itu, secara kohesivitas pegawai sudah mendapatkan Kenyamanan, kerjasama yang baik, pengakuan, dan penghargaan dalam team. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pegawai menjadi tergolong tinggi, karena mereka sudah memiliki Responsiveness (Daya tangkap), Assurance (Jaminan), Empathy, dan Tangible (Bukti langsung).

Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan seperti yang dipaparkan, maka dapat pula dirumuskan saran-saran kepada pihak-pihak yang terkait dengan kinerja guru.

1. pegawai dan para pihak yang berkaitan dengan pengelolaan lembaga diharapkan agar dapat meningkatkan altruisme dan kohesivitas dengan kualitas pelayanan pegawai di lingkungannya dengan melakukan suasana hati, empati, menyakini keadilan dunia, faktor sosiobiologis, dan faktor situasional dan Kenyamanan, kerjasama yang baik, pengakuan, dan penghargaan dengan Responsiveness (Daya tangkap), Assurance (Jaminan), Empathy, dan Tangible (Bukti langsung).
2. Kepada para peneliti dan peminat masalah pegawai, kiranya dapat menindaklanjuti penelitian ini dengan melakukan penelitian yang sama pada objek yang berbeda serta indikator yang berbeda atau sama, sehingga diperoleh cara atau strategi yang tepat dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. DIVA Press. Yogyakarta.
- Asosentana. 2008. *Yesss, I'm a Leader*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. CV Sagung Seto. Jakarta.
- Achmad S. Ruky. 2002. *Sukses Sebagai Manajer Profesional Tanpa Gelar MM Atau MBA*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Atep Adya Barata. 2005. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Antonius Atosokhi Gea, dkk. 2006. *Character Bulding IV Relasi Dengan Dunia*. PT Gramedia. Jakarta.
- Bilson Simamora. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabe*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Daeng Ayub Natuna. 2016. *Kontribusi Akuntabilitas Guru dalam Pelaksanaan Pembelajaran Terhadap Penerapan Nilai Kewirausahaan di SMA Negeri Tambang, Kabupaten Kampar*. Pekanbaru. Pascasarjana Universitas Riau.
- Dave Rojers. 2008. *Strategi untuk memberikan dampak memuaskan di tempat kerja*. PT BPK Gunung Mulia. Jakarta.
- Dayakisni dan Hudaniah. 2003. *Psikologi Sosial*. Malang: Universitas Muhammadiyah
- Dermawan Wibisono. 2006. *Manajemen Kinerja; Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. ERLANGGA. Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. CV ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Fuad Nashori dan Rachmy Diana. (2002). *Mengembangkan Kreativitas Dalam Perspektif Psikologi Islam*. Yogyakarta: Menara Kudus

- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. CV ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customur Relationship Strategi: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia. Jakarta.
- Gitosudarmo Indriyo dan I Nyoman Sudita, 1997. *Perilaku Keorganisasian*, Yoyakarta. PT BPFE
- Hessel Nogi S & Tangkilisan. 2007. *Manajemen Publik*. PT Grasindo. Jakarta.
- Imam Mulyana. 2010. *Manajemen dan Kehidupan Manusia*. Trade Paper. Jakarta.
- John A, dkk. 2008. *Manajemen Strategi; formulasi, implementasi dan pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kardiman, dkk. 2006. *Ekonomi Dunia Keseharian Kita*. Yudhistira. Jakarta.
- Kurnia Teguh dan Arundati Shinta, 2015. Hubungan antara kohesivitas organisasi dengan aktualisasi diri pada anggota komunitas pemuda gereja, Seminar Psikologi dan Kemanusiaan, Psychology Forum UMM, ISBN: 978-979-796-324-8
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Marimin. 2004. *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. PT Grasindo. Bogor.
- Michael Le Boeuf. 2010. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. PT Tangga Pustaka. Jakarta.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nurkolis. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Grasindo. Jakarta.
- Nurkolis. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Grasindo. Jakarta.
- Riduwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins Stephen P dan Timothy A judge, 2009. *Organization Behavior*. Jakarta. Salemba Empat
- Sarwono, Sarlito. (2011). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Utama.
- Sutopo dan Suryanto Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. CV Sagung Seto. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian dan Pengembangan: Research and development*. Bandung: Alfabeta.
- Teguh Prasetyo. 2006. Analisis Fakto-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan Studi Pada PT BNI (persero), Tbk KANWIL V Jawa Tengah dan DIY. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Trihapsari Vivia R dan Fuad Nahori, 2011. Kohesivitas Kelompok dan Komitmen Organisasi Pada Finansial Advisor Asuransi "X" Yogyakarta, *Proyeksi*. Vol. 6 (2) 2011, 12-20.
- Uchik Triswandari. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (persero) Rayon Makasar Timur. Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Walgito, B. (2002). *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: PT. Andi Offset.
- Zulian Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas; Produk dan Jasa*. EKONISIA. Yogyakarta.
- Zulian Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas; Produk dan Jasa*. EKONISIA. Yogyakarta.