



PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BPS KOTA MEDAN

Nursaidah Harahap, Lukman Nasution

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Medan, Medan, Indonesia

nursaidahharahap392@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima: 3 November 2021 Direvisi: 15 November 2021 Disetujui: 18 November 2021	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor BPS Kota Medan. Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 50 pegawai. Data diolah menggunakan SPSS 20.0 for windows. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear sederhana, dengan: $Y = 12.915 + 0.749X + e$. Pernyataan ini dibuktikan hasil analisis diperoleh nilai t tabel yang sebesar 1.677. Nilai t hitung untuk variabel Profesionalisme Kerja (X) sebesar 17.365 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.677. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $17.365 > 1.677$, kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel profesionalisme kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai R menunjukkan korelasi berganda, yaitu profesionalisme kerja adalah sebesar 0.929 atau 92.9%. Artinya hubungannya erat, semakin besar R berarti hubungannya semakin erat. R square (R^2) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0.863 atau 86.3%, artinya persentase berpengaruh antara profesionalisme kerja Terhadap kualitas pelayanan publik. Digunakan untuk satu variabel independent, sedangkan variabel independent lebih dari satu sebaiknya menggunakan Adjusted R Square. Adjusted R Square merupakan nilai R^2 yang disesuaikan sehingga gambarnya lebih mendekati mutu penajakan model dalam populasi. Dari tabel diatas dapat dibaca Adjusted R Square (R^2) adalah 0.860 atau 86% sedangkan sisanya 14% dijelaskan oleh faktor lain.

Kata Kunci:
Profesionalisme Kerja,
Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik dan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tugas BPS adalah melaksanakan tugas pemerintahan di bidang statistik sesuai peraturan perundang-undangan. BPS mempunyai visi yaitu pelopor data statistik terpercaya untuk

semua. Sebagai lembaga pemerintah yang melayani publik, BPS harus memiliki manajemen yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi salah satunya ditentukan dari keberhasilan masing-masing individu organisasi tersebut dalam menjalankan tugasnya

BPS mempunyai visi yaitu pelopor data statistik terpercaya untuk semua. Sesuai dengan visi tersebut, maka BPS harus profesional dalam menyajikan data. Apalagi tuntutan masyarakat terhadap ketersediaan data dan informasi statistik yang beragam dan berkualitas semakin hari semakin meningkat. Pengguna data menginginkan agar data bisa tersedia lebih cepat, lebih murah, lebih mudah diperoleh, dan lebih berkualitas. Salah satu usaha yang dilakukan dalam rangka memenuhi visi dan misinya, BPS selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja yang dihasilkan, apakah sudah sesuai target atau justru sebaliknya.

Dari hasil observasi awal dalam pengambilan data, bahwa terlihat masih adanya para pegawai sedang bersantai, sewaktu jam kerja berlangsung. Terlihat juga ada pegawai saat jam kerja berlangsung tidak ditemukan dalam wilayah kerjanya, sehingga masyarakat yang berkeinginan memiliki urusan tertentu, di minta untuk menunggu oleh staf yang lain.

Fenomena ini di sesuaikan dengan kondisi kerja sehingga timbullah kalimat dari Masyarakat bahwa Pegawai Kantor BPS Kota Medan Kurang Profesionalisme. Istilah professional dapat diartikan berupa pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, bekerja separuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi untuk berhasil perkerjanya. Sehingga aparatur yang professional dapat dilihat dari adanya sikap perjuangan, pengabdian, kemampuan dan disiplin guna memiliki prestasi kerja dalam melaksanakan tugas dan menjadi lebih berguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan pendekatan angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena-fenomena serta hubungan-hubungannya. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Desember 2020 – Oktober 2021. Adapun tempat penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Medan. Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non PNS Kantor BPS Kota Medan. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang pegawai. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme Kerja (X)

No	Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPSKota Medan selalu bertanggungjawab dalam menyelesaikan tugas-tugas yangdiberikan Kantor BPS Kota Medan	0.945	0.367	Valid
2.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPS Kota Medan bertanggungjawab atas kesalahan-kesalahan yang di lakukan dalam melayani masyarakat	0.904	0.367	Valid
3.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPSKota Medan selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas-tugas yangdiberikan Kantor BPS Kota Medan	0.924	0.367	Valid
4.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPSKota Medan bertanggungjawab atas kesalahan-kesalahan yang di lakukan dalam melayani masyarakat	0.950	0.367	Valid
5.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPSKota Medan selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan Kantor BPS Kota Medan	0.938	0.367	Valid
6.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPSKota Medan bertanggungjawab atas kesalahan-kesalahan yang di lakukandalam melayani masyarakat	0.851	0.367	Valid
7.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPSKota Medan selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan Kantor BPS Kota Medan	0.963	0.367	Valid
8.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPSKota Medan bertanggungjawab atas kesalahan-kesalahan yang di lakukan dalam melayani masyarakat	0.924	0.367	Valid
9.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPSKota Medan selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas-tugas yangdiberikan Kantor BPS Kota Medan	0.904	0.367	Valid

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan SPSS 20 (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Berdasarkan Uji Pengolahan Data SPSS 20. Rumus untuk mencari r tabel yaitu $df = (N-2)$. Diketahui bahwa variabel Profesionalisme Kerja (X) memiliki nilai r hitung (0.945, 0.904, 0.924, 0.950, 0.938, 0.851, 0.963, 0.924, 0.904) > dari pada r tabel (0.367) yang berarti bahwa instrumen

atau item-item pertanyaan variabel profesionalisme kerja (X) berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No	Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1.	Menurut saya, Kantor BPS Kota Medan telah memberikan kualitas pelayanan yang maksimal	0.834	0.367	Valid
2.	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor BPS Kota Medan	0.593	0.367	Valid
3.	Saya akan berempathy apabila pelayanan yang diberikan sesuai keinginan Kantor BPS Kota Medan	0.834	0.367	Valid
4.	Saya akan loyal apabila pelayanan yang diberikan Kantor BPS Kota Medan bagus.	0.973	0.367	Valid
5.	Menurut saya, Pelayanan yang diberikan Kantor BPS Kota Medan sangat konsisten.	0.965	0.367	Valid
6.	Menurut saya, Pegawai Kantor BPS Kota Medan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	0.943	0.367	Valid
7.	Menurut saya, Para pegawai Kantor BPS Kota Medan sigap dalam melakukan pelayanan untuk masyarakat	0.933	0.367	Valid
8.	Menurut saya, Para pegawai Kantor BPS Kota Medan siap untuk membantu masyarakat yang mengalami masalah dalam pelayanan	0.957	0.367	Valid
9.	Menurut saya, Kantor BPS Kota Medan telah memberikan kualitas pelayanan yang maksimal	0.631	0.367	Valid
10.	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor BPS Kota Medan	0.834	0.361	Valid

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan SPSS 20 (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Berdasarkan Uji Pengolahan Data SPSS 20 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan publik (Y) memiliki nilai r hitung (0.834, 0.593, 0.834, 0.973, 0.965, 0.943, 0.933, 0.957, 0.631, 0.834) > dari pada r tabel (0.367) yang berarti bahwa instrumen atau item-item pertanyaan

variabel kualitas pelayanan publik (Y) berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Maka dari itu, sesuai dengan rumus yang akan digunakan $df=n-2$, menjadi 30-3 sehingga nilai $n=27$ dengan sig 5% dapat disimpulkan bahwa nilai r tabel adalah sebesar 0.367 artinya pernyataan-pernyataan didalam kuesioner dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Merupakan pengujian untuk melihat apakah instrument penelitian merupakan yang handal dan dapat dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrument yang handal dan dapat dipercaya, maka hasil penelitian juga memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach's Alpha hitung	Keterangan
Profesionalisme (X)	0.796	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.931	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2021

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kedua instrument penelitian pada penelitian ini telah memenuhi unsur reliabilitas yang baik, dengan kata lain penelitian ini adalah reliable atau terpecaya, tingkat instrument penelitian sudah memadai karena nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel mendekati 1 ($\geq 0,60$) kesimpulannya kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena telah memenuhi Validitas dan Reliabilitas yang disyaratkan.

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil analisis regresi dengan menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.915	1.263		10.228	.000
Profesionalisme Kerja (X)	.749	.043	.929	17.365	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan tabel diatas terdapat beberapa kolom dalam tabel Coefficients di atas. Yang perlu di perhatikan ketika akan mencari persamaan regresi linear sederhana adalah kolom 'B'. Dalam kolom B tersebut nilai (Constant) adalah 12.915, Profesionalisme Kerja (X) (0.749)

Sehingga apabila dituliskan, persamaan regresi linear sederhana dari penelitian ini adalah: $Y = a + bX + e$. Persamaan regresi linier sederhana pada penelitian ini yaitu $Y = 12.915 + 0.749X + e$

Persamaan regresi linier sederhana tersebut, dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) adalah 12.915 Artinya jika variabel Profesionalisme Kerja (X) nilainya adalah 0, maka nilainya positif, yaitu 12.915.
2. Nilai koefisien regresi variabel Profesionalisme Kerja (X) bernilai positif, yaitu 0.749. Artinya bahwa apabila ada peningkatan Profesionalisme Kerja (X) sebesar 1%, maka kinerja pegawai akan meningkat 0.749 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Hasil Uji Parsial dengan menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.915	1.263		10.228	.000
Profesionalisme Kerja (X)	.749	.043	.929	17.365	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Output dari tabel di atas dapat dilihat nilai t-hitung yang diperoleh setiap variabel. Dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan diperoleh nilai t-tabel sebesar 1.677, dengan menggunakan rumus *Degree Of Freedom* (df). $df = n - k$. Dimana:

n = banyak observasi

k = banyaknya variabel (bebas dan terikat).

$$Df = n - k = 50 - 2 = 48$$

Hasil pengujian mengenai Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor BPS Kota Medan adalah sebagai berikut:

Profesionalisme Kerja (X₁) yang mempengaruhi Kualitas pelayanan Publik (Y) Hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel Profesionalisme Kerja (X) sebesar 17.365 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.677. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $17.365 > 1.677$, kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel profesionalisme kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.28 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.863	.860	1.082

- a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja (X)
- b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan Tabel 4.1.12 di atas dapat diketahui nilai R menunjukkan korelasi berganda, yaitu profesionalisme kerja adalah sebesar 0.929 atau 92.9%. Artinya hubungannya erat, semakin besar R berarti hubungannya semakin erat. R square (R^2) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0.863 atau 86.3%, artinya persentase berpengaruh antara profesionalisme kerja Terhadap kualitas pelayanan publik. Digunakan untuk satu variabel independent, sedangkan variabel independent lebih dari satu sebaiknya menggunakan *Adjusted R Square*. *Adjusted R Square* merupakan nilai R^2 yang disesuaikan sehingga gambarnya lebih mendekati mutu penajakan model dalam populasi. Dari tabel diatas dapat dibaca *Adjusted R Square* (R^2) adalah 0.860 atau 86% sedangkan sisanya 14% dijelaskan oleh faktor lain. *Standart Error of The Estimated* adalah ukuran kesalahan prediksi.

Standart Error of The Estimated juga bisa disebut standart deviasi. Dalam kasus ini nilainya sebesar 1.082. Semakin kecil standart deviasi berarti model semakin baik.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor BPS Kota Medan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Analisis Deskriptif Kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 50 masyarakat. Penelitian ini digunakan dengan cara membagikan kuesioner kepada masyarakat yang datang ke BPS Kota Medan, untuk mengetahui hasil penelitian penulis menggunakan rumus Korelasi Product Moment, Analisis Regresi Berganda, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji T, dan Uji Determinasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa variabel Profesionalisme Kerja (X) memiliki nilai r hitung (0.945, 0.904, 0.924, 0.950, 0.938, 0.851, 0.963, 0.924, 0.904) > dari pada r tabel (0.367) yang berarti bahwa instrumen atau item-item pertanyaan variabel profesionalisme kerja (X) berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Variabel kualitas pelayanan publik (Y) memiliki nilai r hitung (0.834, 0.593, 0.834, 0.973, 0.965, 0.943, 0.933, 0.957, 0.631, 0.834) > dari pada r tabel (0.367) yang berarti bahwa instrumen atau item-item pertanyaan variabel kualitas pelayanan publik (Y) berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Pernyataan ini dibuktikan hasil analisis diperoleh nilai t tabel yang sebesar 1.677. Nilai t hitung untuk variabel Profesionalisme Kerja (X) sebesar 17.365 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.677. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $17.365 > 1.677$, kemudian terlihat pula bahwa nilai sig

lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel profesionalisme kerjaberpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Nilai R menunjukkan korelasi berganda, yaitu profesionalisme kerja adalah sebesar 0.929 atau 92.9%. Artinya hubungannya erat, semakin besar R berarti hubungannya semakin erat. R square (R^2) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0.863 atau 86.3%, artinya persentase berpengaruh antara profesionalisme kerja Terhadap kualitas pelayanan publik. Digunakan untuk satu variabel independent, sedangkan variabel independent lebih dari satu sebaiknya menggunakan Adjusted R Square. Adjusted R Square merupakan nilai R^2 yang disesuaikan sehingga gambarnya lebih mendekati mutu penjajakan model dalam populasi. Dari tabel diatas dapat dibaca Adjusted R Square (R^2) adalah 0.860 atau 86% sedangkan sisanya 14% dijelaskan oleh faktor lain. Standart Error of The Estimated adalah ukuran kesalahan prediksi. Standart Error of The Estimated juga bisa disebut standart deviasi. Dalam kasus ini nilainya sebesar 1.082. Semakin kecil standart deviasi berarti model semakin baik.

KESIMPULAN

1. Persamaan regresi linear sederhana dari penelitian ini adalah: $Y = a + bX + e$. Persamaan regresi linier Sederhana pada penelitian ini yaitu $Y = 12.915 + 0.749X + e$. Nilai konstanta (a) adalah 12.915 Artinya jika variabel Profesionalisme Kerja (X) nilainya adalah 0, maka nilainya positif, yaitu 12.915. Nilai koefisien regresi variabel Profesionalisme Kerja (X) bernilai positif, yaitu 0.749. Artinya bahwa apabila ada peningkatan Profesionalisme Kerja (X) sebesar 1%, maka kinerja pegawai akan meningkat 0.749 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.
2. Nilai t hitung untuk variabel Profesionalisme Kerja (X) sebesar 17.365 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.677. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $17.365 > 1.677$, kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel profesionalisme kerjaberpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Nilai R menunjukkan korelasi Sederhana, yaitu profesionalisme kerja adalah sebesar 0.929 atau 92.9%. Artinya hubungannya erat, semakin besar R berarti hubungannya semakin erat.
4. Nilai R square (R^2) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0.863 atau 86.3%, artinya persentase berpengaruh antara profesionalisme kerja Terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Nilai Adjusted R Square merupakan nilai R^2 yang disesuaikan sehingga gambarnya lebih mendekati mutu penjajakan model dalam populasi. Dari tabel diatas dapat dibaca Adjusted R Square (R^2) adalah 0.860 atau 86% sedangkan sisanya 14% dijelaskan oleh faktor lain.

Nilai Standart Error of The Estimated adalah ukuran kesalahan prediksi. Standart Error of The Estimated juga bisa disebut standart deviasi. Dalam kasus ini nilainya sebesar 1.082. Semakin kecil standart deviasi berarti model semakin baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Andreas Harefa. 2015. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Arikunto, S. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- David H Meister. 2016. *Profesionalisme Sejati*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hasan Dan Iqbal. 2012. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic*. Jakarta: PT. Bumi Angkasa
- Husaini Usman Dan Purnomo. 2015. *Metodologi Penelitian Sosial*. Penerbit PT.Bumi Aksara: Jakarta
- Kotler Dan Keller. 2012. *Marketing Management: 14 Edition*, New Jersey: Prentice Hall, Pearson Hall, Pearson Education, Inc
- Kurniawan, Agung. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lupiyoadi. 2014. *Teori Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Salemba Jakarta
- Moenir. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Parasuraman. A. 2015. *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Ratminto Dan Atik. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi Pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang)*. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponogoro, Semarang.
- Retansa. 2010. *Analisis Strategi Diferensi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli (Studi Kasus Pada Patra Convention Hotel)*. Jurnal Tidak Dipublikasikan, Semarang, Fakultas Ekonomi, Universitas Padjajaran.
- Royen, Rum. 2017. *Profesionalisme Aparatur Pemda Tobasa*. Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi, Vol 21, No 2, Fakultas Ekonomi Usiversitas Sumatera Utara Medan.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung, PT. Refika Aditama
- Soetedjo. 2013. *Pembangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta. Granmedia PustakaUtama
- Sritomo Wignjosoebroto. 2011. *Perspektif Pembangunan Daya Saing Global Tenaga Kerja Profesional*. Jurnal 2252. Volume 4 Nomor 1.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&B*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. 2010. Pemasaran Jasa. Banyumedia: Yogyakarta
Tjiptono, F. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisiketiga Yogyakarta: Liberty
Umar, Husein. 2016. Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran. Edisi II.
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.