

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KUALITAS PELAYANAN DAN  
DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
KANTOR UPT PENDAPATAN WILAYAH MAKASSAR 01  
SELATAN, PROVINSI SULAWESI SELATAN**

*The Effect of Employee Competence, Service Quality and Work Discipline on  
Customer Satisfaction in Makassar Regional inc. Office Region 01  
South, Province South Sulawesi*

**Hermawati**

*UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 01*

*Email: erma26470@gmail.com*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kompetensi pegawai, kualitas layanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial dan simultan pada kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar I Selatan Provinsi Sulawesi Selatan, dimana jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang dari pelanggan wajib pajak. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode regresi berganda dengan perangkat SPSS.21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara langsung kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara langsung kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kompetensi pegawai, kualitas layanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kompetensi Pegawai, Kualitas Layanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Pelanggan.

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of employee competence, service quality and work discipline on customer satisfaction both partially and simultaneously at UPT office. Revenue Makassar Area 1 South South Sulawesi Province. This research was conducted at UPT Office. Makassar Area I South Area South Sulawesi Province, where the number of respondents used as many as 100 people from taxpayer customers. In this study the authors use multiple regression method with SPSS.21 device. The results of this study show that directly competence has no influence on customer satisfaction, directly quality of service has a positif and significant influence on customer satisfaction, directly work discipline does not have influence to customer satisfaction, while test directly of human resource quality have not influence to customer satisfaction. Simultaneously employee competence, service quality and work discipline have influence and signifikan to customer satisfaction.*

**Keywords:** *Employee Competence, Quality Of Service, Work Discipline, Customer Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Makassar, Sulawesi Selatan, sangat signifikan dalam satu dekade terakhir. Sayangnya, hal tersebut tidak dibarengi pertumbuhan jalan. Imbasnya adalah kemacetan terjadi di mana-mana mulai dari jalan besar hingga lorong. Samsat Makassar mencatat jumlah kendaraan bermotor terhitung Juni 2017 menembus 1.463.056 unit. Kenaikannya lebih dari 100 persen dibandingkan data pada 2007 yang hanya 613.315 kendaraan bermotor. Salah satu penyebab utama kemacetan di Kota Makassar pertumbuhan kendaraan bermotor yang sangat cepat. Hingga semester I 2017, totalnya sudah 1,46 juta unit. Pertumbuhannya sangat tinggi dan tidak sebanding dengan pertumbuhan infrastruktur jalan.

Dengan adanya perkembangan penggunaan kendaraan bermotor, tentunya akan menuntut juga suatu kinerja yang diberikan oleh pegawai SAMSAT Makassar dalam memberikan kualitas layanannya, sehingga persoalan pembayaran akan pajak bisa dilakukan dengan cara yang lebih efisien dan efektif. Kualitas layanan menjadi suatu hal yang terpenting bagi suatu unit usaha yang bergerak dibidang jasa, SAMSAT Makassar merupakan suatu instansi Negara yang lebih mengarah kepada pelayanan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai masyarakat yang taat akan pajak, terkhususnya pada pajak kendaraan bermotor.

Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pada kualitas pelayanan, tentunya setiap personal atau suatu organisasi serta instansi memerlukan kompetensi terkait apa yang akan diberikan dalam memberikan suatu kualitas layanan yang terbaik akan konsumen atau pelanggan sehingga mereka dapat merasakan kepuasan secara tersendiri.

Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tentunya akan memberikan dampak terhadap apa yang akan diterima oleh pengguna jasa, tentunya banyak pandangan mengenai kompetensi itu sendiri. Menurut Wibowo (2012) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan suatu keahlian atau pemahaman seseorang dengan tercerminkan dari keterampilan dan pengetahuan akan tanggung jawab tugas dalam pekerjaan. Tentunya dari pandangan tersebut kemudian memberikan gambaran bahwa kompetensi dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Kompetensi setiap individu karyawan maupun pegawai, penting untuk menjadi salah satu penunjang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kompetensi dan kualitas tidak hanya sebagai bagian yang bisa menjadi ukuran bahwa kepuasan pelanggan itu bisa tercapai, beberapa penelitian juga melihat bagaimana masalah disiplin kerja pegawai atau karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya. Disiplin kerja merupakan salah satu perhatian pelanggan ketika mendapatkan layanan dari suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sebab disiplin kerja bisa mencerminkan salah satu sifat profesional seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut Rivai & Sagala (2013) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di

suatu perusahaan. Disiplin kerja merupakan suatu kesadaran dan kesediaan seseorang dalam mentaati peraturan-peraturan yang berlaku dengan memandang norma-norma sosial yang ada serta untuk melakukan perubahan perilaku dalam setiap pekerjaan yang dihadapi. Sehingga dari hal tersebut dengan adanya disiplin kerja yang baik akan berdampak terhadap suatu perbaikan yang berujung pada suatu kepuasan baik itu kepuasan diri sendiri, kepuasan organisasi dan kepuasan dari orang yang menerima layanan pada suatu perusahaan/instansi yang bergerak pada bidang jasa.

## TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen adalah ilmu dan seni yang mempelajari tentang koordinasi dan pengawasan aktifitas-aktifitas tertentu agar aktifitas tersebut selesai dengan efisien dan efektif. Manajemen sebagai ilmu disusun melalui proses pengkajian yang panjang oleh para ilmuwan bidang manajemen dengan pendekatan ilmiah yang ditujukan untuk menghasilkan output yang baik dari hasil input yang lebih sedikit. (Coulter, 2012).

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen bukan hanya faktor teknologi, tetapi ada pula faktor sumber daya manusia didalamnya. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia dengan keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, policy, dan program yang bertujuan untuk mendapatkan tenaga kerja, pengembangan, dan pemeliharaan dalam usaha meningkatkan dukungannya terhadap peningkatan efektivitas organisasi dengan cara yang secara etis dan sosial dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Kinggundu dalam Cardoso Gomes (2003) Manajemen sumber daya manusia dalam perspektif internasional, atau makro adalah sebagai berikut: "*Human resource management ... is the development and utilization of personnel for the effective achievement of individual, organizational, community, national, and international goals and objectives*, dimana dapat diartikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personal (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional, dan internasional. Pengertian manajemen sumber daya manusia dalam perspektif mikro, biasanya sama dengan pengertian yang diberikan terhadap manajemen personalia, seperti dijelaskan oleh Flippo dalam Handoko (2013), manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Bangun (2012:6), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia yang berada di dalam suatu organisasi yang ingin mencapai tujuan bersama, yaitu tujuan organisasi.

### **Kualitas Layanan Publik**

Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hak yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Kualitas menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2015) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen. Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) (Sinambela, 2011). Kualitas ditentukan oleh pelanggan yang menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pada tingkatan harga tertentu yang menentukan nilai produk tersebut. Dari definisi di atas maka kualitas adalah penilaian terhadap produk baik berupa bentuk barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut memenuhi kebutuhannya.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2011) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

### **Kompetensi**

Kompetensi menurut Spencer & Spencer dalam Palan (2007) adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi terdiri dari 5 tipe karakteristik, yaitu motif (kemauan konsisten sekaligus menjadi sebab dari tindakan), faktor bawaan (karakter dan respon yang konsisten), konsep diri (gambaran diri), pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu) dan keterampilan (kemampuan untuk melaksanakan tugas).

Fogg (2004:90) membagi Kompetensi kompetensi menjadi 2 (dua) kategori yaitu kompetensi dasar dan yang membedakan kompetensi dasar (*Threshold*) dan kompetensi pembeda (*differentiating*) menurut kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan. Kompetensi dasar (*Threshold competencies*)

adalah karakteristik utama, yang biasanya berupa pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca, sedangkan kompetensi differentiating adalah kompetensi yang membuat seseorang berbeda dari yang lain.

Secara lebih rinci, Spencer dalam Palan (2007:84) mengemukakan bahwa kompetensi menunjukkan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (superior performer) di tempat kerja. Ada 5 (lima) karakteristik yang membentuk kompetensi yakni 1). Faktor pengetahuan meliputi masalah teknis, administratif, proses kemanusiaan, dan sistem. 2). Keterampilan; merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. 3). Konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi. 4). Karakteristik pribadi; merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan. 5). Motif; merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2004, tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) menjelaskan tentang sertifikasi kompetensi kerja sebagai suatu proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan objektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia dan atau Internasional. Menurut Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negeri Nomor: 46A tahun 2003, tentang pengertian kompetensi adalah :kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Kompetensi yaitu sifat dasar yang dimiliki atau bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasi dan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas dengan efektif. Ketidaksiuaian dalam kompetensi-kompetensi inilah yang membedakan seorang pelaku unggul dari pelaku yang berprestasi terbatas.

## **Disiplin Kerja**

Disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Peraturan yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk, serta cepat pulang karyawan. Jadi hal ini merupakan sikap indisipliner karyawan yang perlu disikapi dengan baik oleh pihak manajemen. Menurut Alex S. Nitisemito dalam Ahmad (2004) disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Disiplin kerja pada karyawan sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan perusahaan akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja. Dengan adanya disiplin kerja yang baik , berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna, baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan sendiri.

Menurut Rivai (dalam Hartatik 2014) Disiplin Kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk mengingatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan serta norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno 2014) Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku

disekitarnya. Menurut Rivai & Sagala (2013) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan.

Disiplin kerja adalah upaya melakukan penyadaran dan kesediaan seseorang pegawai atau karyawan dalam menaati semua peraturan yang berlaku baik dalam instansi pemerintahan dan perusahaan, dengan adanya disiplin kerja ini memberikan perubahan-perubahan perilaku pada pegawai atau karyawan dimana ia melaksanakan pekerjaannya. Disiplin kerja dibuat dan diterapkan untuk mencegah dan mengurangi jumlah pelanggaran yang terjadi, sehingga bisa meminimalkan sanksi yang diberikan. Disiplin kerja mempunyai tujuan yang penting supaya dapat mencegah dan mengurangi hukuman, sehingga dengan tujuan tersebut pegawai mempunyai target, tahu apa yang harus mereka lakukan untuk mencapai target tersebut, dan juga dapat menyelesaikan pekerjaan itu dengan tepat waktu.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan oleh setiap pelanggan dengan cara membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Kotler (2014) kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja pegawai tidak sesuai dengan harapan pelanggan wajib pajak dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka pelanggan wajib pajak tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan wajib pajak akan merasa puas, namun apabila kinerja pegawai melampaui harapan, maka pelanggan wajib pajak akan merasa gembira dan sangat puas.

Kepuasan pelanggan yang dirumuskan Richard Oliver (dalam Bangun, 2012) mengatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan kinerja maupun pelayanan yang SAMSAT berikan apabila harapan pelanggan akan produk/pelayanan yang SAMSAT berikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan wajib pajak dapat diukur dengan tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman

yang dirasakan para pelanggan wajib pajak selama melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## **METODE PENELITIAN**

### **a. Desain dan Rancangan Penelitian**

penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada UPT. Pendapatan Makassar Wilayah 1 Selatan Propinsi Sulawesi Selatan. Cresweel (2010) menyatakan bahwa, pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan prosentase tanggapan mereka. Masa penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan (Desember 2017 – Februari 2018).

### **b. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan wajib pajak yang ditemui pada waktu pembagian kuisioner. Adapun jumlah populasi yang akan digunakan berdasarkan rata-rata populasi dalam sehari adalah 110 orang. Metode penentuan pengambilan sampel, peneliti menggunakan metode *random sampling*. Dari hal tersebut penulis menentukan 100 responden yang ditemui saat berada dan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **c. Metode Analisis**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif adalah suatu analisis yang digunakan untuk menguraikan pengaruh kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan yang dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Analisis selanjutnya adalah menggunakan analisis regresi berganda dimana analisis regresi berganda adalah suatu analisis untuk melihat pengaruh kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y	=	Kepuasan Pelanggan
X <sub>1</sub>	=	Kompetensi Pegawai
X <sub>2</sub>	=	Kualitas pelayanan
X <sub>3</sub>	=	Disiplin Kerja
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub>	=	Koefisien
b <sub>0</sub>	=	Konstanta

### **Pengujian Hipotesis**

Uji F ditujukan untuk mengetahui apakah semua variable independen secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variable dependen. Untuk pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F pada tabel anova yang dihasilkan dengan bantuan aplikasi SPSS 21 for windows. Jika nilai  $F_{hit} > F_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%, maka hipotesis nol (H<sub>0</sub>) ditolak dan sebaliknya hipotesis alternatif yang diajukan dapat

diterima. Dengan kata lain, keseluruhan variable independen memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel independen.

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah nilai-nilai koefisien tersebut mempunyai pengaruh berarti (signifikansi) atau tidak terhadap nilai variable dependen. Untuk pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai t pada tabel *Coefficients* yang dihasilkan dengan bantuan SPSS.21 for windows. Jika nilai  $t_{hit} > t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

## HASIL PENELITIAN

### a. Analisis Deskriptif Dengan Menggunakan Tabel

#### 1. Deskripsi Jenis Kelamin

Tabel 1  
Deskripsi Responden dari Jenis Kelamin

Responden	Jumlah	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	79	79 %
Perempuan	21	21 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Usia</b>		
Usia 25-35	56	56 %
Usia 36-45	34	34 %
Usia 46-55	20	20 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar dan Mahasiswa	5	5 %
Karyawan swata	50	50 %
Pegawai Negeri Sipil	25	25 %
wirausaha	20	20 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

#### 2. Data frekuensi Variabel

Tabel 2  
Frekuensi Variabel

Pertanyaan/pernyataan	SS	S	N	TS	TST
<b>X1</b>					
Kompetensi Pegawai					
Item 1	15 (15%)	64 (64%)	17 (17%)	3 (3%)	1 (1%)
Item 2	4 (4%)	38 (38%)	44 (44%)	12 (12%)	2 (1%)
Item 3	16 (16%)	50 (50%)	29 (29%)	2 (8%)	3 (3%)
Item 4	8 (8%)	50 (50%)	25 (25%)	14 (14%)	3 (3%)
Item 5	5 (5%)	37 (37%)	42 (42%)	12 (12%)	4 (4%)
Item 6	7 (7%)	33 (33%)	48 (48%)	9 (9%)	3 (3%)
<b>X2</b>					
Kualitas Pelayanan					
Item 1	25 (25%)	41 (41%)	32 (32%)	2 (2%)	
Item 2	21 (21%)	31 (31%)	42 (42%)	4 (4%)	2 (2%)
Item 3	5 (5%)	50 (50%)	40 (40%)	5 (5%)	
Item 4	23 (23%)	62 (62%)	13 (13%)	2 (2%)	

X3		Disiplin Kerja			
Item 1	66 (66%)	26 (26%)	7 (7%)	1 (1%)	
Item 2	25 (25%)	34(34%)	30 (30%)	10 (10%)	1 (1%)
Item 3	30 (30%)	29 (29%)	35 (35%)	4 (4%)	2 (2%)
Item 4	26 (26%)	57 (57%)	13 (13%)	4 (4%)	
Y		Kepuasan Pelanggan			
Item 1	30 (30%)	31 (31%)	32 (32%)	5 (5%)	2 (2%)
Item 2	13 (13%)	68(68%)	10 (10%)	5 (5%)	4 (4%)
Item 3	23 (23%)	38 (38%)	33 (33%)	4 (4%)	2 (2%)
Item 4	21 (21%)	54 (54%)	20 (20%)	4 (4%)	1 (1%)
Item 5	5 (5%)	49 (49%)	36 (36%)	8 (8%)	2 (2%)
Item 6	22 (22%)	17 (17%)	28 (28%)	24 (24%)	9 (9%)
Item 7	28 (28%)	53 (53%)	18 (18%)	1 (1%)	
Item 8	25 (25%)	37 (37%)	32 (32%)	5 (5%)	1 (1%)

**b. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

1. Uji Validitas

Tabel 3  
Uji Validitas Untuk Variabel X1

Item Pertanyaan	Nilai R	Tabel <sub>R</sub>	Sig	Keterangan
Item 1 (X1)	,203	0,197	0,043	Valid
Item 2 (X1)	,456	0,197	0,000	Valid
Item 3 (X1)	,398	0,197	0,000	Valid
Item 4 (X1)	,375	0,197	0,000	Valid
Item 5 (X1)	,461	0,197	0,000	Valid
Item 6 (X1)	,555	0,197	0,000	Valid

Tabel 4  
Uji Validitas Untuk Variabel X2

Item Pertanyaan	Nilai R	Tabel <sub>R</sub>	Sig	Keterangan
Item 1 (X2)	,699	0,197	0,000	Valid
Item 2 (X2)	,658	0,197	0,000	Valid
Item 3 (X2)	,599,	0,197	0,000	Valid
Item 4 (X2)	,684	0,197	0,000	Valid

Tabel 5  
Uji Validitas Untuk Variabel X3

Item Pertanyaan	Nilai R	Tabel <sub>R</sub>	Sig	Keterangan
Item 1 (X3)	,429	0,197	0,000	Valid
Item 2 (X3)	,413	0,197	0,000	Valid
Item 3 (X3)	,475	0,197	0,000	Valid
Item 4 (X3)	,679	0,197	0,000	Valid

Tabel 6  
Uji Validitas Untuk Variabel Y

Item Pertanyaan	Nilai R	Tabel <sub>R</sub>	Sig	Keterangan
Item 1 (Y)	,467	0,197	0,000	Valid
Item 2 (Y)	,423	0,197	0,000	Valid
Item 3 (Y)	,382	0,197	0,000	Valid
Item 4 (Y)	,571	0,197	0,000	Valid
Item 5 (Y)	,715	0,197	0,000	Valid
Item 6 (Y)	,740	0,197	0,000	Valid
Item 7 (Y)	,363	0,197	0,000	Valid
Item 8 (Y)	,471	0,197	0,000	Valid

2. Uji Reliabilitas

Tabel 7  
Uji Reliabilitas Variabel X1

Cronbach's Alpha	N of Items
,689	7

Tabel 8  
Uji Reliabilitas Variabel X2

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	5

Tabel 9  
Uji Reliabilitas Variabel X3

Cronbach's Alpha	N of Items
,697	5

Tabel 10  
Uji Reliabilitas Variabel Y

Cronbach's Alpha	N of Items
,732	9

**c. Analisis Regresi Berganda**

1. Model Summary

Tabel 11  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,409 <sup>a</sup>	,167	,141	3,200
---	-------------------	------	------	-------

2. Koefisien Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Tabel 12  
*Coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,959	5,664		6,348	,000
	Kompetensi Pegawai	-,006	,157	-,004	-,038	,970
	Kualitas Layanan	-,649	,161	-,381	-4,042	,000
	Disiplin Kerja	,213	,196	,103	1,084	,281

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Persamaan Regresi

$$Y = 35,959 + (0,006) + (0,649) + 0,213$$

- $b_0 = 35,959$  artinya jika tidak ada perubahan pada kompetensi pegawai, kualitas layanan, dan disiplin kerja maka kepuasan pelanggan pada UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan sebesar 35,959 sebagai nilai konstanta untuk variabel terikat.
- $b_1 = 0,006$  artinya setiap perubahan kompetensi pegawai akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan sebesar 0,006.
- $b_2 = 0,649$  artinya setiap perubahan kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan sebesar 0,649.
- $b_3 = 0,213$  artinya setiap perubahan disiplin kerja akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan sebesar 0,213.
- Hasil regresi menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan sedangkan untuk disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

**d. Uji Hipotesis**

1. Uji F

Tabel 13  
*Anova*

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	197,420	3	65,807	6,426	,001 <sup>b</sup>
	Residual	983,090	96	10,241		
	Total	1180,510	99			

Dapat diinterpretasikan bahwa  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  terlihat dalam data menunjukkan nilai dari  $F_{hitung}$  sebesar 6,426 dan nilai  $F_{Tabel}$  2,70, ( $6,426 > 2,70$ ), dengan nilai probabilitas  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi pegawai (X1), variabel kualitas layanan (X2) dan variabel disiplin kerja (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

2. Uji t

Tabel 14  
*Coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,959	5,664		6,348	,000
	Kompetensi Pegawai	-,006	,157	-,004	-,038	,970
	Kualitas Layanan	-,649	,161	-,381	-4,042	,000
	Disiplin Kerja	,213	,196	,103	1,084	,281

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

- Bahwa  $t_{hitung}$  dari variabel kompetensi pegawai (X1) yaitu sebesar -0,038, maka dari dasar pengambilan keputusan didapatkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $(0,038) < 1,661$  dengan taraf signifikansi  $0,970 > 0,05$ , dalam artian bahwa variabel kompetensi pegawai (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- Bahwa  $t_{hitung}$  dari variabel kualitas layanan (X2) yaitu sebesar -4,042, maka dari dasar pengambilan keputusan didapatkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(4,042) > 1,661$  dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dalam artian bahwa variabel kualitas layanan (X2) memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.
- Bahwa  $t_{hitung}$  dari variabel disiplin kerja (X3) yaitu sebesar 1,084, maka dari dasar pengambilan keputusan didapatkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $1,084 < 1,661$

dengan taraf signifikansi  $0,281 > 0,05$ , dalam artian bahwa variabel disiplin kerja (X3) memiliki tidak pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- d. Variabel kompetensi pegawai dan disiplin kerja tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikansi terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel kualitas layanan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **PEMBAHASAN**

Kompetensi pegawai pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dikatakan demikian terlihat dari hasil output pada tabel 14. Hal ini terjadi dikarenakan pelanggan wajib pajak tidak merasa bahwa kompetensi menjadi ukuran sebab pajak merupakan suatu keharusan terutama bagi pajak kendaraan bermotor, namun tentunya harapan yang diinginkan oleh pelanggan adalah adanya kompetensi yang mendukung dari setiap perangkat kerja yang ada pada kantor pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan memberikan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tentunya hal ini sangatlah lain. Dalam artian walaupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan berpengaruh negatif namun secara signifikan mendorong setiap pelanggan wajib pajak untuk menerima segala pelayanan yang telah ada. Terbukti dengan melihat keadaan pelanggan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan proses pembayaran dimana terkadang ada pelanggan yang tidak merasakan kepuasan akibat antrian dan sebagainya.

Disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari dasar pengambilan keputusan dalam uji T. Dimana  $t_{hitung}$  variabel disiplin kerja lebih kecil daripada  $t_{tabel}$ . tentunya keinginan pelanggan ingin juga melihat hal yang diberikan melalui disiplin kerja, namun kenyataan berbeda. Hal ini dikarenakan pada saat peneliti membagikan kuisioner kebanyakan responden langsung memberikan tanggapan dengan hanya meraba-raba tentang bagaimana disiplin kerja dalam Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan.

Semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan variabel berpengaruh signifikan dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan wajib pajak.

## **SIMPULAN**

Hasil uji ditemukan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan. Sehingga dugaan pada hipotesis pertama berbeda dengan hasil penelitian, dan dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 (satu) ditolak.

Hasil uji ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan. Sehingga dugaan pada hipotesis kedua yang diajukan berbeda dengan hasil penelitian, dan dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 (dua) ditolak.

Hasil uji ditemukan bahwa disiplin karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan. Sehingga dugaan pada hipotesis ketiga berbeda dengan hasil penelitian, dan dapat dikatakan bahwa hipotesis 3 (tiga) ditolak.

Pada uji F ditemukan hasil bahwa secara bersama-sama antara variabel kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor UPT. Pendapatan Wilayah

Makassar 1 Selatan. Sehingga dapat dikatakan pada pengajuan hipotesis ke 4 (empat) diterima.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka diharapkan dalam kemajuan informasi dan teknologi peran pegawai tentunya akan sangat menunjang capaian organisasi dalam memenuhi tanggung jawabnya, setiap pegawai perlu memahami peranan dalam menjalankan tanggung jawabnya tentunya hal ini sudah pasti, namun penting bagi instansi terkait ataupun diluar dari penelitian ini memandang bahwa penting untuk setiap pegawai yang langsung berhadapan dengan para pelanggan memiliki kompetensi terkait bidang dan cara mengerjakan sehingga lebih memberikan pandangan yang baik terhadap kinerja instansi secara keseluruhan.

Diharapkan pula tetap memandang penting akan suatu kualitas apakah itu kualitas pelayanan ataupun kualitas lainnya, terkadang persepsi pelanggan berbeda-beda dalam menghadapi pelayanan yang diberikan oleh instansi, namun penting pula bagi instansi untuk terus melakukan penetrasi terhadap tanggapan-tanggapan tersebut dengan melakukan berbagai bentuk yang jauh lebih memberikan efektivitas bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Proses disiplin kerja itu penting bagi setiap instansi ataupun perusahaan-perusahaan dalam menjalankan roda organisasinya, tetapi setidaknya pula disiplin kerja ini menjadi salah satu kegiatan yang harus menjadi perhatian dalam mengelola setiap pekerjaan.

## References :

- Aaker, David A. 2013. Manajemen Pemasaran Strategi. Edisi kedelapan. Salemba Empat. Jakarta.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Agus Budi Purwanto dan Susanti Wahyuningsih (2013), Pengaruh Kedisiplin dan Tanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kabupaten Semarang). Jurnal Fokus Ekonomi, Vol 10 No.1. Universitas Semarang.
- Agus Dwiyanto. 2012 (Jilid Dua). Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. (2012). Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Syiar Media.
- Ali Idrus, Fachruddin Saudagar, 2009. Pengembangan Profesionalisme Guru, Jakarta: Gaung Persada.
- A Muwafik Saleh . 2010 . “ Manajemen Pelayanan “. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Arikunto, S.(2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Arinta, Kustadi. Sistem dan Peraturan Perpajakan Indonesia. Bandung : Alumni 2009.
- Bangun, Wilson. 2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta: Erlangga.
- Budiyanto, M.T, Eko, 2013, Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Cahyadi, W. (2009). Bahan Tambahan Pangan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Coulter. Mary. (2012). Management. Eleventh Edition. Jakarta: England.
- Creswell, J. W. (2010). Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Djam'an Satori, 2010, Metodologi Penelitian Kualitatif Bandung : Alfabeta
- Fandy Tjiptono. 2012. Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Hasibuan, Malayu.S.P 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Handoko, 2013, Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas, BPFE Yogyakarta.
- Herman Sofyandi, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Yogyakarta: Laksana
- Hasibuan, Malayu.S.P 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Ketut Ngurah Darma Adnyana (2016), Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata, Jurnal Manajemen & Bisnis.ISSN.1892-8486, Vol 13.Undiknas.ac.id
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. Principle Of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kuncoro, Mudrajad, 2005. Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif?. Jakarta: Erlangga.
- Maduretno Widowati dan Mohklas (2015) Model Kepuasan Pelanggan dengan Pengalaman Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Rumah Sakit Kota Semarang). Jurnal Fokus Ekonomi,Vol 10 No.1. Universitas Semarang.
- Mathis, Robert., L, Jackson. John H. (2012). Human Resources Management. Edisi 10. Jakarta: Salemba empat
- Milton Fogg, 2004, The Greatest Networker in the Workd, the Three Rivers Press, New York
- Nasution, Nur. 2015. Manajemen Mutu Terpadu. 2015. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, Suyadi & Dewi Primasari. 2014. Manajemen Strategik & Pengambilan Keputusan Korporasi. Jakarta: PT.BumiAksara.
- Pasolong.H (2011), *Teori Administrasi Publik*.Bandung:Alfabeta
- Palan, R. 2007. Competency Management. Jakarta: Penerbit PPM.
- Rangkuti, Freddy. ((2009). Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama.
- Ratminto & Winarsih.S.Atik. 2012. Manajemen Pelayanan.Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal dan Ella Djauhari Sagala, 2013, Manajemen Sumbert Daya Manusia Untuk Perusahaan , Rajawali Pers, Jakarta.
- Ricky Indra Gunawan , Moeljadi, Siti Aisjah,(2017) Pengaruh Orientasi Pasar dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, Jurnal Manajemen & Kewurausahaan.Vol 5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.Malang.
- Robbins,Stephen P. and Coulter,Mary. 2012. Management. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- R. Lestari Cahya Warnasih, Syahputra.(2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT Outlet Terhadap Kepuasan Konsumen Bogor Trade Mall, (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor), Penerbit Jurnal e-Proceeding Of Management: Vol 2, No,3 Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Sedarmayanti. 2010. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, CV Mandar Maju, Bandung.

- \_\_\_\_\_. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 6 No. 2 Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- S.P, Hasibuan, Malayu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Solihin, Ismail (2012). Manajemen Strategik, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Suyanto. 2009. Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Refika Aditama. Bandung
- Sutrisno, E 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- \_\_\_\_\_. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yogi Yunanto (2016), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di Pt Askes Kediri, *EkoNiKa* .Vol. 1, No. 1, April. Universitas Kadiri
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004* tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003* tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006* tentang Pedoman.
- \_\_\_\_\_. *Warta Ekonomi* di Makassar, Selasa (18/7/2017).
- \_\_\_\_\_. UU No. 13/2003 tentang Ketenagakerjaan: pasal 1 (10)