

PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR KECAMATAN WAY SEPUTIH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Subari

subarilampung@gmail.com

Mahasiswa Pascasarja Universitas Muhammadiyah Metro

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah tanggal 1 Maret 2019. Jenis penelitian dengan menggunakan kuantitatif yang dimulai dengan berpikir deduktif untuk menurunkan hipotesis dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Jumlah populasi adalah 42 dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh/sensus yaitu 42 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil analisis yaitu ada pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena aparatur sipil negara memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi pula. Ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena kepuasan kerja aparatur sipil negara telah di penuhi. Ada pengaruh Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini dapat dijelskan bahwa aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah memiliki semangat kerja yang tinggi dan juga kepuasan kerja sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih meningkat.

Keyword: semangat kerja, kepuasan kerja, kualitas pelayanan

I. Pendahuluan

Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu contoh Organisasi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Setiap kantor kecamatan yang ada di Indonesia dituntut untuk dapat melayani masyarakat dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 27 Agustus 2018 di Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah pada kenyataannya tidak semua Aparatur sipil negara mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, demikian pula halnya dengan Semangat kerja Aparatur sipil negara, tidak setiap Aparatur sipil negara memiliki Semangat kerja yang tinggi. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan, yang menyebabkan Aparatur sipil negara kurang

memiliki Semangat kerja adalah masih kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan seperti kurang tersedianya formulir/blanko KTP, KK, sehingga hal ini akan menghambat pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya pemberian sanksi hukum kepada para aparaturnegara yang melanggar peraturan sehingga membuat mereka bekerja dengan seenak hati. Pimpinan juga belum efektif memberikan Semangat kerja kepada tiap-tiap Aparatur sipil negara seperti masih terkesan bersikap biasa saja terhadap hasil kerja Aparatur sipil negara.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat setiap organisasi selalu dituntut untuk dapat memenuhi sarana dan prasarana dalam kegiatan operasionalnya. Dengan adanya sarana dan prasarana yang tersedia sesuai kebutuhan tentu akan memperlancar proses pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Selain itu, dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal diperlukan sumberdaya manusia yang setidaknya berpendidikan Strata 1. Namun, pegawai di Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah terdapat 14% yang belum Strata 1. Tingkat pendidikan di suatu Organisasi memiliki peran yang signifikan bagi kemajuannya karena dengan Aparatur sipil negara memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan memberikan kontribusi yang maksimal dalam menjalankan fungsi dan tugas pokoknya dalam Organisasi.

Ada beberapa kesenjangan yang terjadi pada Kecamatan Way Seputih yaitu ketidaktepatan waktu penyelesaian dengan rata-rata penyelesaian pelayanan selama 3 hari. Hal ini tentu tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan oleh Permendagri. Dalam Pasal 3 ayat (2) Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 menyatakan bahwa penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan paling sedikit dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Dokumen yang dimaksud, yaitu: Dokumen kependudukan yang ditingkatkan kualitas pelayanannya antara lain: KK (Kartu Keluarga), KTP-El, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Pindah.

Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang di tawarkan kepada masyarakat selama ini belum maksimal dan memenuhi harapan yang di inginkan. Hal ini di duga juga di sebabkan oleh adanya kurang semangat kerja

dan kepuasan kerja yang di miliki oleh tiap-tiap Aparatur sipil negara.

Setiap Kantor Kecamatan tentunya memerlukan penilaian terhadap kualitas pelayanan para Aparatur sipil negara. Penilaian kualitas pelayanan dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian untuk mengambil langkah-langkah kedepan yang akan diambil oleh kecamatan. Penilaian tersebut akan dipergunakan Kecamatan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan para aparatur sipilnya dalam menjalankan tugasnya.

II. Tinjauan Pustaka

Semangat Kerja

Semangat kerja merupakan kemauan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk meningkatkan hasil kerja dan lebih baik. Menurut Haryadi (2015: 4) mengartikan semangat kerja sebagai sebuah sikap individual dalam sebuah usaha kelompok. Semangat kerja adalah sikap yang dimiliki oleh seorang pegawai yang berada di lingkungan Organisasi.

Semangat kerja dapat diartikan sebagai semacam pernyataan ringkas dari kekuatan-kekuatan psikologis yang beraneka ragam yang menekan sehubungan dengan pekerjaan mereka. Menurut Hasanah (2016: 6) Semangat kerja adalah merupakan kemauan dan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Semangat kerja dapat dimaknai perasaan senang yang berasal dari dalam diri seseorang yang ia rasakan ketika sedang melakukan sebuah pekerjaan.

Semangat kerja dapat diartikan juga sebagai suatu iklim atau suasana kerja yang terdapat di dalam suatu organisasi yang

menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan pekerjaan dan mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Menurut Handayani dkk (2017: 92) Semangat kerja adalah kemampuan sekelompok orang-orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan bersama. pada dasarnya adalah Semangat kerja merupakan kemampuan seorang individu untuk bekerjasama dengan rekan kerja dengan giat menjalankan apa yang menjadi tanggungjawabnya.

Semangat kerja pada hakekatnya adalah merupakan perwujudan dari moral yang tinggi. Bahkan ada yang mengidentikan atau menterjemahkan secara bebas, moral kerja yang tinggi adalah semangat kerja dan kegairahan kerja. Menurut Pradnyana dkk (2016: 44) mendeskripsikan Semangat kerja sebagai suatu kondisi rohaniah, atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Semangat kerja dapat dikatakan sebagai suatu keadaan yang dialami oleh individu yang menimbulkan kesenangan untuk bekerja dengan giat.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dirasakan pegawai karena ada hal-hal yang mendasarinya. Pada dasarnya seseorang akan merasa nyaman dan tingkat loyalitas pada pekerjaannya akan tinggi apabila dalam bekerja orang tersebut memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan. Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan pekerja terhadap

pekerjannya. Menurut Kartika dan Kaihatu (2010: 104) kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Sebuah perusahaan sangat bergantung pada karyawannya, sebagaimana baiknya sebuah perencanaan namun pelaksanaan akan tetap bergantung pada manusia yang menjalankannya sehingga hasil sebenarnya akan juga menggambarkan kepuasan kerja karyawan tersebut. Ini menunjukkan pula bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka makin tinggi pula prestasi kerja yang ditampilkan, begitu juga sebaliknya. Karyawan yang mempunyai prestasi yang baik akan menuntut imbalan yang sesuai dengan hasil yang dicapainya.

Kepuasan kerja ini merupakan sikap umum individu yang bersifat individual tentang perasaan terhadap pekerjaannya. Menurut Nasution dkk (2018: 127) kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan perasaan yang timbul untuk mendorong pegawai dalam bekerja.

Kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Menurut Suwardi dan Utomo (2011: 78) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap secara umum dan tingkat perasaan positif seseorang terhadap

pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sikap pegawai terhadap pekerjaan yang dijalannya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu Organisasi pemerintah. Menurut Nilasari & Istiatin (2015: 4) kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Jadi, kualitas pelayanan pada hakikatnya adalah kesempurnaan yang di harapkan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Menurut Batubara dkk (2016: 193) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan adalah

tingkat kesempurnaan pelayanan yang di harapkan oleh konsumen.

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Menurut Felix (2017: 3) kualitas layanan adalah bentuk dari suatu sikap, terkait tetapi tidak setara dengan kepuasan yang dihasilkan dari perbandingan harapan dengan kinerja. Kualitas pelayanan dapat di katakan juga sebagai bentuk dari suatu sikap seorang terhadap suatu kinerja yang di tawarkan oleh suatu Organisasi.

III. Metodologi Penelitian

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan sampling jenuh/sensus. Menurut Sugiyono, (2013: 126) Sampling jenuh/sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Pada penelitian ini jumlah Aparatur sipil negara Pada Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah sebanyak 42 pegawai.

IV. Hasil & Pembahasan

1. Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis (t) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	63,427	9,401		6,747	,000
1 Semangat Kerja	,216	,095	,328	2,270	,029
Kepuasan Kerja	,312	,153	,296	2,047	,047

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 14 memiliki persamaan $Y=63,427+0,216X_1+0,312X_2$ sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Pengujian hipotesis semangat kerja terhadap kualitas pelayanan
Semangat kerja = 2,270 dengan sig. 0,029 < 0,05. Dengan demikian menunjukkan

- bahwa terdapat pengaruh signifikan antara semangat kerja terhadap kualitas pelayanan.
b. Pengujian hipotesis kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan
Kepuasan kerja = 2,047 dengan sig. 0,047 < 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis (f)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	508,193	2	254,096	4,477	,018 ^b
Residual	2213,640	39	56,760		
Total	2721,833	41			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Semangat Kerja

Berdasarkan tabel 15 dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan semangat kerja memiliki $F = 4,477$ dan sig. $0,018 < 0,05$. Dengan demikian menunjukkan bahwa

semangat kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 2. Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,432 ^a	,187	,145	7,534

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Semangat Kerja

Berdasarkan tabel 16 dapat disimpulkan bahwa R square 0,187 atau 18,7%. Hal ini dapat diartikan bahwa semangat kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 18,7%, sedangkan sisanya 81,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

2. Pembahasan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara

Hasil pengujian statistik diketahui ada pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan. Ini dapat dimaknai bahwa semangat kerja mampu mendorong seseorang untuk bekerja secara maksimal, memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat melalui cara-cara tertentu. Semangat kerja adalah sebagai suatu

kondisi rohani, atau perilaku individu dan kelompok-kelompok tenaga kerja untuk bekerja dengan giat, memiliki hasrat untuk maju dalam menjalankan tugas, terbentuknya iklim kerja yang bersahabat ketika bekerja, serta perhatian pada kebutuhan rohani yang di berikan oleh pemimpin maupun Organisasi. Semangat kerja mampu berdampak pada kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai. Kualitas pelayanan yang baik dapat ditandai dengan keandalan dalam bekerja, memberikan daya tanggap yang tinggi, kemampuan melayani serta dengan menunjukkan sikap dan perilaku yang baik.

Menurut Astriani (2016) ia pernah melakukan penelitian menggunakan analisis Regresi Linear Berganda dengan responden sebanyak 120 responden, berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Semangat kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan berpengaruh langsung positif baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara

Hasil pengujian statistik diketahui ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Ini dapat dimaknai bahwa kepuasan kerja yang di rasakan oleh pegawai dapat merubah suatu pelayanan menjadi berkualitas, karena pegawai merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi selama menjalankan pekerjaannya.

Kepuasan kerja dapat dikatakan sebagai sikap (positif) tenaga kerja terhadap

pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap kondisi kerja, upah yang diterima, tersedianya peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, serta penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian. Seseorang yang puas terhadap pekerjaannya tentu akan memberikan timbal balik kepada organisasi, dalam hal ini bisa dalam bentuk pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kepuasan kerja pada dasarnya memang mempunyai peran penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan Organisasi. Kepuasan kerja dapat memberikan sumbangan yang besar terhadap keefektifan kerja pegawai negeri sipil karena mampu merangsang kualitas pelayanan yang maksimal.

Menurut Sukotjo (2012) ia pernah melakukan penelitian menggunakan analisis SEM dengan responden sebanyak 343 responden, berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Timur.

Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara

Hasil pengujian statistik diketahui ada pengaruh semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Ini dapat dimaknai bahwa seseorang pegawai yang bersemangat dalam bekerja dan ada kepuasan dalam dirinya yang menunjang efektif dan efisiennya sebuah

pekerjaan maka akan berdampak pada kualitas dari sebuah pelayanan.

Kualitas pelayanan Aparatur sipil negara adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang hakekatnya bersifat (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan orang lain dengan mengedepankan keandalan dalam bekerja, memberikan daya tanggap yang tinggi, kemampuan melayani serta dengan menunjukkan sikap dan perilaku yang baik. Kualitas pelayanan mampu meningkat secara signifikan karena aparatur sipil negara memiliki semangat kerja yang tinggi dan kampuan kerja yang tinggi sehingga mampu berdampak kepada kualitas pelayanan.

V. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi pula.
2. Ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena kepuasan kerja aparatur sipil negara telah di penuhi oleh Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah
3. Ada pengaruh Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini dapat dijelskan bahwa

aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah memiliki semangat kerja yang tinggi dan juga kepuasan kerja sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih meningkat.

Daftar Pustaka

- Astriani, Ristra. 2016. Pengaruh Semangat kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, Vol. 2, h. 62-72.
- Batubara, Aida W. Dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan *Word Of Mouth* Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip Usu. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Vol.14, h. 191-202.
- Felix, Rubogora. 2017. Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, Vol. 6, h. 1-11.
- Handayani, Henny dkk. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Semangat kerja Terhadap Prestasi Kerja Pada PT.Bumi Karsa Makassar. *Jurnal Riset Edisi XV*, Vol 3, h. 87-98.
- Harcahyani, Grestiyaning. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dimoderasi Oleh Variabel Nilai (Studi pada Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Yogyakarta)*. Tesis. Universitas

- Pembangunan “Veteran” Nasional Yogyakarta.
- Haris, Henry. 2011. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 19, h. 135-151.
- Haryadi, Wahyu. 2015. Pengaruh Semangat kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa Tahun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 2, h. 1-18.
- Hasanah, Riyunita. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat kerja Karyawan Bagian Service Pada PT. United Tractor Tbk Pekanbaru. *Jom Fisip*, Vol. 3, H. 1-15.
- Kartika, Endo Wijaya dan Kaihatu, Thomas S. 2010. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan Restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.12, h. 100-112.
- Nasution, Erni Hayati dkk. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, Vol. 2, h. 123-134.
- Pradnyana, I Gusti Gde Oka dkk. 2016. Dampak Gaya Kepemimpinan Dan Semangat kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bali Ocean Magic (Waterbom Bali) Di Kuta, Badung. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol 12, h. 42-52.
- Rizal, Zef. 2016. Pengaruh Komunikasi Dan Semangat kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Di Glos Bakery And Resto Pamekasan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 1, h. 1-13.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukotjo, Hendri. 2011. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Timur. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.9, h. 650-658.
- Suwardi dan Utomo, Joko. 2011. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati). *Analisis Manajemen*, Vol. 5, h. 75-86.