

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN LASIK CENTER SURABAYA
DI SURABAYA EYE CLINIC**

Dian Aprilia Puspitasari

Universitas Dr. Soetomo Surabaya

dianapriliapuspitasari@gmail.com

ABSTRACT

This research is to explain the influence of service quality on LASIK Center Surabaya patient satisfaction. This research is a quantitative study, a total of 65 people, data collection using a questionnaire that has been tested for validity and reliability while data analysis is done using multiple linear regression. The results of the study obtained based on the Validity Test showed that testing 6 variables for all statements on the questionnaire were valid. Reliability test of all variables obtained by Cronbach alpha value > 0.70 was declared reliable and for the Hypothesis Test based on the t test there was a significant influence of Tangibles (tangible) on patient satisfaction as indicated by the t test results of 4.925 with a significance level of 0,000. Significantly influence there is an influence of reliability (reliability) on patient satisfaction shown from the results of the t test of 3.548 with a significance level of 0.001. Significantly there is an influence of Assurance (Guarantee) on patient satisfaction with a t count of 2.270 and a significance level of 0.027. Significantly there is an influence of Responsiveness (responsiveness) on patient satisfaction as indicated by the results of the t test of 2.189 with a significance level of 0.033. Significantly there is an influence of Emphaty (Empathy) on patient satisfaction with a t count of 2.103 and a significance level of 0.040.

Keywords: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, patient satisfaction.*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat sekarang, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi yang diinginkan, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan,

pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi yang diinginkan, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2009).

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam berada di dalam organisasi dianggap sangat menentukan hasil pelayanan yang berkualitas. “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai” (Thoah, 2002). rumah sakit terutama kepada pasien dan keluarga pasien, Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di dalamnya harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit (Bahrul, 2010)

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997).

Menurut Daryanto (2014) mengemukakan bahwa :“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (atau tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara karyawan dengan konsumen atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau konsumen”. Menurut Hardiansyah (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Menurut Pohan (2013) Kepuasan adalah keluaran atau outcome layanan kesehatan. Dengan seperti itu kepuasan pasien bisa diartikan sebagai satu tujuan dari peningkatan mutu kualitas layanan kesehatan.

Adapun permasalahan yang terjadi di LASIK Center Surabaya di Surabaya Eye Clinic, berdasarkan hasil pengamatan dengan pasien LASIK Center Surabaya di Surabaya Eye Clinic Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Surabaya Eye Clinic, pasien LASIK beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Surabaya Eye Clinic melalui kotak saran yang disediakan Surabaya Eye clinic, khususnya mengenai pelayanan pemeriksaan yang menunggu lama.hal ini juga mempengaruhi dengan jumlah pasien selanjutnya. Maka tujuan penelitian ini adalah melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien LASIK Center Surabaya di Surabaya Eye Clinic.

METODE PENELITIAN

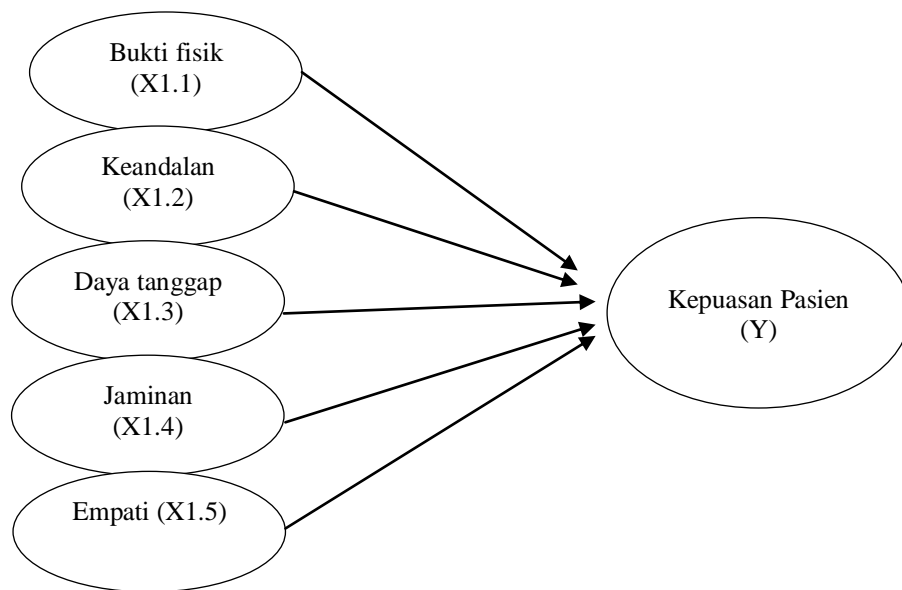
1. Identifikasi Variabel dan Pengukurannya

No.	Variabel	Aspek Dimensi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X) Menurut (Hardiansyah 2011)	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kemudahan dalam proses pelayanan 4. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
		<i>Realibility</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas 3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
		<i>Responsivess</i> (Daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat 4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

		<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
		<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon 2. Petugas melayani dengan sikap ramah 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
	kepuasan pasien (Y) Menurut Suwardi (2011)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pelayanan yang baik 2. Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat 3. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik 4. Merespon dan

			menanggapi dengan baik keluhan pasien
--	--	--	---------------------------------------

2. Kerangka Konsep



3. Hipotesis

- Diduga Bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- Diduga keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- Diduga Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- Diduga Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- Diduga Empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4. Populasi dan Sampel

Dari populasi pasien LASIK Center dari Bulan April – Juni 2019 sebanyak 78 Orang, Untuk memperoleh sampel sebanyak 65 orang dari populasi tersebut, digunakan teknik simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, baik dengan cara undian, ordinal, maupun tabel bilangan random.

5. Metode Analisis

Penelitian yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas atas angket data responden. Kemudian peneliti melakukan uji asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi berganda (R^2), uji hipotesis Uji t. Diharapkan dengan pengujian tersebut didapat hasil yang maksimal. Berikut rumus analisis regresi linear berganda yang peneliti gunakan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Pasien
α	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$	= Koefisien Regresi linier Masing-masing Variabel
$X_{1.1}$	= <i>Tangibles</i> (bukti fisik)
$X_{1.2}$	= <i>Realibility</i> (keandalan)
$X_{1.3}$	= <i>Responsivess</i> (daya tanggap)
$X_{1.4}$	= <i>Assurance</i> (Jaminan)
$X_{1.5}$	= <i>Emphaty</i> (Empati)
e	= Tingkat Kesalahan

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-laki	38	58,5 %
Perempuan	27	41,5 %
Jumlah	65	100 %

Berdasarkan Tabel 4.1 terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 38 atau 58,5 % responden dan jenis kelamin perempuan berjumlah 27 atau 41,5 %. (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019).

Tabel 4.2 Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Presentasi
17-30 tahun	55	84,6 %
31-44 tahun	6	9,2 %
>45 tahun	4	6,2 %
Jumlah	65	100 %

Berdasarkan Tabel 4.2 terlihat bahwa responden dengan usia 17-30 tahun berjumlah 55 atau 84,6 % responden, sedangkan usia 31-44 tahun berjumlah 6 atau 9,2 % responden, dan dengan usia >45 tahun berjumlah 4 atau 6,2 % responden. (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019)

Tabel 4.3 Berdasarkan Pekerjaan Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Pelajar	42	64,6 %
Swasta	16	24,6 %
PNS	3	4,6 %
Dokter	2	3,1 %
Ibu Rumah Tangga	2	3,1 %
Jumlah	65	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 terlihat bahwa pekerjaan responden dengan pelajar berjumlah 42 atau 64,6 % responden, sedangkan responden dengan pekerjaan swasta berjumlah 16 atau 24,6 % responden, pekerjaan sebagai PNS berjumlah 3 atau 4,6 % responden, Pekerjaan sebagai dokter berjumlah 2 atau 3,1 % dan pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga berjumlah 2 atau 3,1 % responden. (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019).

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan:			
Tangibles (bukti fisik) (X1.1)			
X1.1	0,788	0,244	Valid
X1.2	0,752	0,244	Valid
X1.3	0,784	0,244	Valid
X1.4	0,810	0,244	Valid
Reability (Keandalan) (X1.2)			
X1.2.1	0,866	0,244	Valid
X1.2.2	0,846	0,244	Valid
X1.2.3	0,867	0,244	Valid
Responsivess (Daya Tanggap) (X1.3)			
X1.3.1	0,837	0,244	Valid
X1.3.2	0,826	0,244	Valid
X1.3.3	0,780	0,244	Valid
X1.3.4	0,851	0,244	Valid
Assurance (Jaminan) (X1.4)			
X1.4.1	0,861	0,244	Valid
X1.4.2	0,814	0,244	Valid
XI.4.3	0,863	0,244	Valid
Emphaty (Empati) (X1.5)			
X1.5.1	0,769	0,244	Valid
X1.5.2	0,834	0,244	Valid
X1.5.3	0,799	0,244	Valid
XI.5.4	0,808	0,244	Valid
XI.5.5	0,784	0,244	Valid
Kepuasan Pasien (Y)			
Y1.1	0,792	0,244	Valid
Y2.1	0,791	0,244	Valid
Y3.1	0,754	0,244	Valid
Y4.1	0,762	0,244	Valid

Berdasarkan table 4.4 menunjukkan bahwa r hitung pernyataan untuk semua variabel adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung setiap *item*

pernyataan lebih besar dari nilai r tabel. (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019).

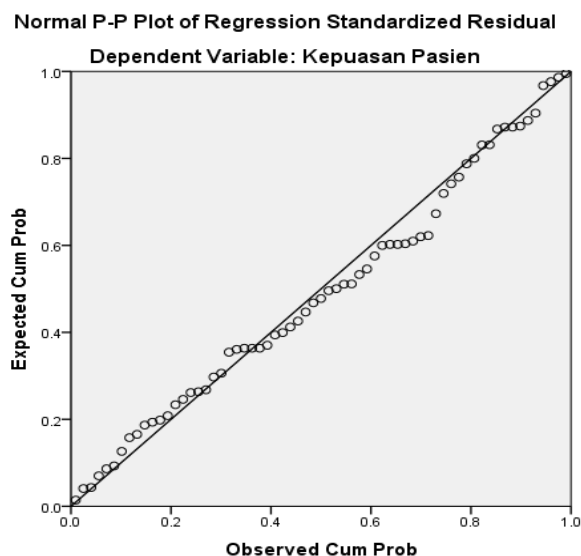
**Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Tangibles (bukti fisik)	0,790	4	Reliabel
Realibility (Keandalan)	0,822	3	Reliabel
Responsivess (Daya tanggap)	0,838	4	Reliabel
Assurance (Jaminan)	0,802	3	Reliabel
Emphaty (Empati)	0,858	5	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,776	4	Reliabel

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel $> 0,70$ dan dapat dikatakan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini, reliabel. (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019).

3. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas secara Grafik

Gambar 4.3 Kurva Normal P-Plot



Berdasarkan Gambar 4.3 Kurva Normal P-Plot, dapat dilihat bahwa penyebaran titik-titik di sekitar garis masih mengikuti garis lurus dan tidak melebar terlalu jauh. Maka dapat disimpulkan bahwa model asumsi sesuai dengan normalitas dan data layak untuk digunakan. (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019)

b. Uji Normalitas secara Statistik

Tabel 4.6 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.18603427
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.771
Asymp. Sig. (2-tailed)		.591

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa hasil pengujian berdasarkan *one sample Kolmogorov-smirnov test* dengan signifikansi 0,591 lebih besar dari 0,05, dan dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi secara normal.

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data. (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019)

c. Uji Multikolinieritas

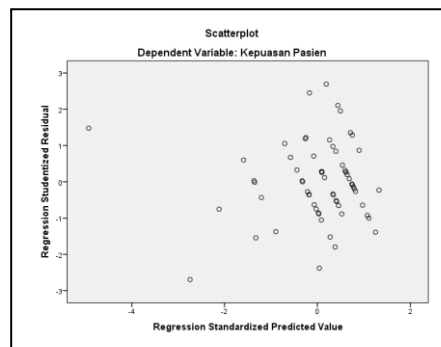
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	.394	2.539
<i>Realibility</i> (kehandalan)	.392	2.552
<i>Responsivess</i> (Daya Tanggap)	.367	2.725
<i>Assurance</i> (jaminan)	.455	2.196
<i>Emphaty</i> (Empati)	.401	2.496

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* semua variabel independen $\geq 0,10$ dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) semua variabel independen ≤ 10 . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas dalam model regresi ini dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

d. Uji Heterokedastisitas

Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas Scatterplot



Berdasarkan gambar 4.4 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi. (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019)

e. Uji Autokorelasi

Tabel 4.8 Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.899 ^a	.808	.792	.212	1.647

a. Predictors: (Constant), *Emphaty*, *Tangibles*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reability*

b. Dependent Variable: Kep.Pasien

Berdasarkan tabel Durbin Watson di atas dapat diketahui bahwa nilai Durbin witson (d) sebesar 1,647, nilai ini dibandingkan dengan menggunakan nilai signifikan 0,05, jumlah sampel (n) adalah 65 dan jumlah variabel bebas (k) adalah 5. Nilai d_l dan d_u yang di dapat dari tabel statistic adalah sebagai berikut:

$$d_l = 1,4378$$

$$d_u = 1,7673$$

$$4 - d_u = 4 - 1,7673 = 2,2327$$

Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji durbin watson di atas , dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokolerasi. (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019).

4. Analisis Linier Berganda

**Tabel 4.9
Analisis Linear Berganda**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.362	.241		-1.502	.139
Tangibles (bukti fisik)	.387	.078	.368	4.925	.000
Realibility (kehandalan)	.259	.073	.266	3.548	.001
Responsivess (daya tanggap)	.146	.067	.169	2.189	.033
Assurance (jaminan)	.157	.069	.158	2.270	.027
Emphaty (Empati)	.159	.075	.156	2.103	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:
 $Y = -0,362 + 0,387(X1.1) + 0,259(X1.2) + 0,146(X1.3) + 0,157(X1.4) + 0,159(X1.5)$
 (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019).

5. Uji T

**Tabel 4.10
Koefisien Determinasi Berganda (R²)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.933 ^a	.870	.859	.19376

- a. Predictors: (Constant), Emphaty (Empati), Tangibles (bukti fisik), Assurance (jaminan), Realibility (keandalan), Responsivess (ketanggapan)
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019).

Tabel 4.11
Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.362	.241		-1.502	.139
Tangibles (bukti fisik)	.387	.078	.368	4.925	.000
Realibility (keandalan)	.259	.073	.266	3.548	.001
Responsivess (daya tanggap)	.146	.067	.169	2.189	.033
Assurance (jaminan)	.157	.069	.158	2.270	.027
Emphaty (Empati)	.159	.075	.156	2.103	.040

a. Predictors: (Constant), Emphaty (Empati), Tangibles (bukti fisik), Assurance (jaminan), Realibility (keandalan), Responsivess (ketanggapan)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

(Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0, 2019).

PEMBAHASAN

Jika dilihat hasil perhitungan bahwa variabel dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy sangat kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien LASIK Center Surabaya, dimana hasil perhitungan koefisien determinasi R.square atau R2 sebesar 0,870. Artinya 87% variasi variabel dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dapat menerangkan variasi variabel kepuasan pasien LASIK Center Surabaya. Tingginya pengaruh kelima dimensi itu menunjukkan bahwa kelima variabel dimensi itu merupakan inti dari pelayanan publik yang berkualitas. pelayanan publik yang prima para penyedia layanan publik harus membenahi tangibles yaitu bangunan :fisik dari Surabaya Eye Clinic, ruang tunggu pasien, dokter jaga, obat-obatan, perawat, pegawai tatausaha, lokasi klinik yang mudah dijangkau masyarakat. Secara wujud (tangibles) ini sangat penting sebab pertama sekali yang dilihat pasien adalah apakah ada gedung klinik, dokternya, obat-obatan, perawat, petugas Klinik, prasaranan dan sarana yang dimiliki. Jika semua komponen itu tidak dimiliki atau sebagian tidak ada maka pelayanan itu tidak berkualitas yang pada gilirannya membuat kepuasan pasien tidak terwujud.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Terdapat pengaruh signifikan *tangibles* terhadap kepuasan pasien LASIK Center Surabaya di Surabaya Eye Clinic.
2. Terdapat pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan pasien LASIK Center Surabaya di Surabaya Eye Clinic.

3. Terdapat pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien LASIK Center Surabaya di Surabaya Eye Clinic.
4. Terdapat pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan pasien LASIK Center Surabaya di Surabaya Eye Clinic.
5. Terdapat pengaruh signifikan *emphaty* terhadap kepuasan pasien LASIK Center Surabaya di Surabaya Eye Clinic.

Saran

1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan
2. Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan sebagai tuntunan dalam pengembangan metode belajar yang lebih inovatif ,efektif agar mahasiswa berkonsentrasi dalam belajar.
3. Bagi Perusahaan
4. Terkait dengan kelima variabel dimensi sebagai acuan dari penelitian ini diharapkan perusahaan selalu mengontrol atau memeriksa secara periodek apa yang kurang dari penanganan kualitas pelayanan atau selalu cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien.
5. Bagi Peneliti di Masa yang Akan Datang,
6. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan

REFERENSI

- Anonim. (2004). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No. 1204/MENKES/SK/X/2004, tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit
- Bahrul, Kirom. (2010). Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Daryanto. (2014). Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum 2013. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. (1997), Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Pohan, Chairil. A. (2013). Manajemen Perpajakan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suwardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Politeknik Negeri Semarang
- Thoha, M. (2002). Perilaku Organisasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada