

The Influence Of Service Quality, Service Facilities, Discipline Of Service Officers, Service Procedures, Interpersonal Communication And The Ability Of Service Officers On Satisfaction In The Community Of Tanjung Enim Selatan Sub-District. Lawang Kidul District Muara Enim

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Komunikasi Interpersonal Dan Kemampuan Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim

Medaryani ¹⁾; Abdul Hamid ²⁾; Darmin ³⁾

¹⁾ *Institute of Economic Science Serelo Lahat*

Email: ¹⁾ medaryani73@gmail.com ; ²⁾ ahamdoe@gmail.com ; ³⁾ darmin121965@gmail.com

How to Cite :

Medaryani, M., Hamid, A., Darmin, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Komunikasi Interpersonal Dan Kemampuan Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. *JURNAL EMBA REVIEW*, 3(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v3i1>

ARTICLE HISTORY

Received [28 April 2023]

Revised [19 Mei 2023]

Accepted [05 Juni 2023]

KEYWORDS

Quality of service, service facilities, discipline of service personnel, service procedures, interpersonal communication, ability of service personnel and community satisfaction

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, komunikasi interpersonal dan kemampuan petugas pelayanan baik secara sendiri – sendiri maupun secara bersama – sama terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner yang disebarakan kepada responden. Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus regresi berganda, uji parsial uji simultan dan koefisien determinasi. Hasil penelitian didapat Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kedisiplinan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kemampuan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, komunikasi interpersonal dan kemampuan petugas pelayanan berpengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim

Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of service quality, service facilities, discipline of service officers, service procedures, interpersonal communication and the ability of service officers both individually and collectively on satisfaction in the people of South Tanjung Enim Village, Lawang Kidul District, Regency Muara Enim. The research method used in this study is a quantitative method using questionnaires distributed to respondents. Test the quality of the data by using the validity test, reliability test, normality test. The analysis used is descriptive analysis and inferential analysis using statistical calculations with multiple regression formulas, partial test simultaneous test and the coefficient of determination. The results of the study obtained that service quality has a significant effect on satisfaction in the people of South Tanjung Enim Village, Lawang Kidul District, Muara Enim Regency. Service facilities have a significant effect on community satisfaction. Discipline of service personnel has a significant effect on community satisfaction. Service procedures have a significant effect on community satisfaction. Interpersonal communication has a significant effect on community satisfaction. The ability of service officers has a significant effect on community satisfaction. Service quality, service facilities, discipline of service personnel, service procedures, interpersonal communication and the ability of service personnel have a significant effect on satisfaction of the people of Tanjung Enim Selatan Village, Lawang Kidul District, Muara Enim Regency.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah kegiatan dalam pemberian jasa yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik oleh setiap instansi pemerintahan maupun pihak swasta, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat, kualitas pelayanan yang baik tentu akan membuat pengguna pelayanan memiliki rasa kepuasan. Dan jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah maka kepuasan masyarakat pun akan menjadi rendah. Pelayanan yang diberikan adalah usaha yang dilakukan oleh antar beberapa unsur instansi untuk memberikan layanan dengan tujuan membantu untuk masyarakat umum.

Untuk mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. pemberian fasilitas pelayanan sangat menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu pekerjaan. Kebutuhan dalam kerja sama manusia agar pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan. Masih banyaknya fasilitas kerja yang ada di Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim yang belum terpenuhi, sehingga dalam hal ini menyebabkan pencapaian hasil kerja pegawai menjadi rendah.

kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku sangat diperlukan baik individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi. Kedisiplinan sebagai sebuah sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan pada aturan yang berlaku dalam menjalankan tugas untuk mewujudkan tujuan organisasi dan juga menjadi media untuk mempertahankan eksistensi organisasi. Sehingga tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan dan ketertiban.

Dengan adanya Prosedur dalam suatu organisasi merupakan petunjuk yang terarah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan adanya prosedur akan memudahkan dalam penyelesaian suatu pekerjaan, sehingga hasil kerja pun diharapkan akan menjadi lebih efektif, dengan demikian seseorang didalam bekerja tanpa mengikuti prosedur maka akan terjadi penyimpangan -

penyimpangan dari apa yang direncanakan tidak akan sesuai dengan hasil yang diharapkan dan Komunikasi interpersonal merupakan interaksi penyampaian dan pertukaran pesan antara dua orang baik secara verbal maupun non verbal. Dengan demikian komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar pribadi atau komunikasi yang penyampaian isi pesannya lebih luas dan mendalam antara dua orang. Aturan yang digunakan merupakan aturan personal, berbanding menggunakan aturan yang terdapat pada masyarakat. Pertukaran informasi pun menggunakan berbagai macam emosi dan pembukaan diri.

Untuk mencapai hasil yang maksimal seorang pegawai harus bekerja dengan sungguh-sungguh diiringi dengan segenap kemampuan yang dimiliki dan serta ditunjang dengan sarana dan prasarana yang ada. Jika seorang pegawai bekerja dengan setengah hati maka pekerjaan yang dihasilkan tidaklah semaksimal yang diharapkan. Dengan demikian kemampuan seseorang bisa diukur dari tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Masyarakat sebagai pengguna informasi publik memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut. Kepuasan masyarakat merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan jasa yang di beli atau jasa yang digunakan.

LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan

adalah kegiatan dalam pemberian jasa yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik oleh setiap instansi pemerintahan maupun pihak swasta, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat, kualitas pelayanan yang baik tentu akan membuat pengguna pelayanan memiliki rasa kepuasan.

Fasilitas pelayanan

merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan memperlancar pelaksanaan dalam mencapai tujuan, maka fasilitas sangat dibutuhkan, karena fasilitas merupakan segala kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja.

Kedisiplinan Pelayanan

kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya.

Prosedur Pelayanan

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan supaya berjalan dengan baik sesuai harapan dan tujuan diawali dengan penyusunan dan pelaksanaan dari prosedur kerja. Dalam hal ini prosedur kerja dapat diberi makna sebagai urutan atau rangkaian dalam tata kerja yang memiliki hubungan dengan tahapan lainnya dan secara sistematis yang menjadi pedoman dalam bekerja.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan interaksi penyampaian dan pertukaran pesan antara dua orang baik secara verbal maupun non verbal. Dengan demikian komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar pribadi atau komunikasi yang penyampaian isi pesannya lebih luas dan mendalam antara dua orang

Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan adalah kesanggupan dan kemampuan seseorang yang memiliki kecakapan dan kesanggupan dalam menjalankan tugas melalui pelaksanaan dan tindakan yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pencapaian hasil kerjanya. Kemampuan adalah kapasitas individu dalam menjalankan tugas – tugas yang diberikan.

Kepuasan

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pengguna pelayanan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Masyarakat sebagai pengguna informasi publik memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut. Kepuasan masyarakat merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan jasa yang di beli atau jasa yang digunakan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode yang peneliti gunakan ialah metode kuantitatif deskriptif memakai metode pengumpulan data seperti menyebarkan kuesioner, wawancara, dokumentasi dan sebagainya tergantung pada objek penelitian mana yang sedang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan membagikan kuesioner dengan responden kategori remaja yaitu para mahasiswa dari UIN Sumatera Utara yang menggunakan Media Sosial TikTok. Pengumpulan data juga diambil melalui beberapa referensi jurnal terdahulu yang relevan dengan objek yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berikut ini karakteristik responden yang diteliti oleh penulis dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut :

Responden Berdasarkan Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah	
		Responden	%
1	SMA	12	24
2	SMP	8	16
3	Sarjana. S2	4	8
4	Sarjana. S1	26	52
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan tabel diatas, Pendidikan Pendidikan responden dengan jenjang Pendidikan SMA sebanyak 12 orang atau 24 %, responden dengan jenjang Pendidikan SMP berjumlah 8 orang atau 16 %, responden dengan jenjang Pendidikan S2 berjumlah 4 orang atau 8 % dan responden dengan jenjang Pendidikan S1 berjumlah 26 orang atau 52 %.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Responden	%
1	Laki - Laki	22	44
2	Perempuan	28	56
	Jumlah	50	100 %

Responden dengan jenis kelamin laki - laki sebanyak 22 orang atau 44 % dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang atau 56.

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (instrument) itu menunjukkan apa yang ingin diukur. Sebuah konsep tersusun dari beberapa komponen atau variabel. Uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel - tabel berikut :

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.932	0.300	Valid
2	0.932	0.300	Valid
3	0.886	0.300	Valid
4	0.919	0.300	Valid
5	0.949	0.300	Valid
6	0.825	0.300	Valid
7	0.908	0.300	Valid
8	0.853	0.300	Valid
9	0.838	0.300	Valid
10	0.624	0.300	Valid

Uji Validitas Variabel Fasilitas Pelayanan (X2)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.903	0.300	Valid
2	0.892	0.300	Valid
3	0.759	0.300	Valid
4	0.876	0.300	Valid
5	0.973	0.300	Valid
6	0.676	0.300	Valid
7	0.795	0.300	Valid
8	0.973	0.300	Valid
9	0.673	0.300	Valid
10	0.525	0.300	Valid

Uji Validitas Variabel Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X3)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.960	0.300	Valid
2	0.727	0.300	Valid
3	0.840	0.300	Valid
4	0.853	0.300	Valid
5	0.976	0.300	Valid
6	0.941	0.300	Valid
7	0.976	0.300	Valid
8	0.730	0.300	Valid
9	0.756	0.300	Valid
10	0.976	0.300	Valid

Uji Validitas Variabel Prosedur Pelayanan (X4)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.917	0.300	Valid
2	0.917	0.300	Valid
3	0.377	0.300	Valid
4	0.909	0.300	Valid
5	0.937	0.300	Valid
6	0.807	0.300	Valid
7	0.782	0.300	Valid
8	0.946	0.300	Valid
9	0.710	0.300	Valid
10	0.719	0.300	Valid

Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X5)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.981	0.300	Valid
2	0.979	0.300	Valid
3	0.628	0.300	Valid
4	0.976	0.300	Valid
5	0.839	0.300	Valid
6	0.878	0.300	Valid
7	0.713	0.300	Valid
8	0.771	0.300	Valid
9	0.925	0.300	Valid
10	0.624	0.300	Valid

Uji Validitas Variabel Kemampuan Petugas Pelayanan (X6)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.982	0.300	Valid
2	0.980	0.300	Valid
3	0.693	0.300	Valid
4	0.982	0.300	Valid
5	0.921	0.300	Valid
6	0.707	0.300	Valid
7	0.804	0.300	Valid
8	0.881	0.300	Valid
9	0.715	0.300	Valid
10	0.622	0.300	Valid

Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.887	0.300	Valid
2	0.875	0.300	Valid
3	0.767	0.300	Valid
4	0.877	0.300	Valid
5	0.899	0.300	Valid
6	0.953	0.300	Valid
7	0.724	0.300	Valid
8	0.789	0.300	Valid
9	0.895	0.300	Valid
10	0.564	0.300	Valid

Hasil perhitungan tabel di atas dari pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Pelayanan (X2), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X3), Prosedur Pelayanan (X4), Komunikasi Interpersonal (X5), Kemampuan Petugas Pelayanan (X6) dan Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid dimana nilai r (Corrected item - Total correlation) $>$ 0,300.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengukuran bersifat tetap, dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data, serta terbebas dari kesalahan pengukuran (measurement

error). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien keandalan Alpha Cronbach dan perhitungan dibuat dengan SPSS 20.0. Alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai Alfa Cronbach $\geq 0,600$. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menguji setiap butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Syarat Minimal Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.966	0,600	Reliabel
Fasilitas Pelayanan	0.952	0,600	Reliabel
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0.972	0,600	Reliabel
Prosedur Pelayanan	0.955	0,600	Reliabel
Komunikasi Interpersonal	0.952	0,600	Reliabel
Kemampuan Petugas Pelayanan	0.958	0,600	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.950	0,600	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Pelayanan (X2), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X3), Prosedur Pelayanan (X4), Komunikasi Interpersonal (X5), Kemampuan Petugas Pelayanan (X6) dan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,600$, maka variabel - variabel tersebut memiliki nilai yang reliabel dan terpercaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim
2. Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim
3. Kedisiplinan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim
4. Prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim
5. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim
6. Kemampuan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim
7. Kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, komunikasi interpersonal dan kemampuan petugas pelayanan berpengaruh signifikan secara

bersama – sama terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim.

Saran

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam melayani masyarakat harus ditingkatkan agar kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim semakin meningkat.
2. Fasilitas pelayanan yang ada Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim, harus ditingkatkan agar pegawai dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga akan meningkatkan kepuasan masyarakat atas pengguna pelayanan.
3. Kedisiplinan pegawai Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim harus ditingkatkan dalam upaya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Prosedur pelayanan dijadikan sebagai pedoman pegawai dalam bekerja dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim
5. Komunikasi interpersonal antar sesama pegawai harus ditingkatkan agar kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim semakin meningkat
6. Kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat harus ditingkatkan agar kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim semakin meningkat.
7. Dengan kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, komunikasi interpersonal dan kemampuan petugas pelayanan berpengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan pada masyarakat Kelurahan Tanjung Enim Selatan Kecamatan Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim, maka hendaknya kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, komunikasi interpersonal dan kemampuan petugas pelayanan harus benar – benar ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hamid & Riris Aishah Prasetyowati, 2020, Metodologi Penelitian, Cetakan 1, CV. Literasi Nusantara.
- Abdul Hamid & Riris Aishah Prasetyowati, 2022, Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Eksperimen. CV. Literasi Nusantara.
- Blanchard dan Hersey, 2020. Management of Organizational Behavior : 10 th. edition. Prentice Hall.
- Bharata, 2018. ada beberapa unsur – unsur dalam kualitas pelayanan Chandra, 2020, Pengaruh Deddy Mulyana, 2021. Komunikasi Interpersonal, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Dipi, 2019, Pengaruh Perencanaan Kerja, budaya kerja dan disiplin kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat PT. Sfaat Palembang
- Fandi Tjiptono, 2020. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Frencky, 2019. Pengaruh Prosedur Pelayanan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan
- Handoko, 2018. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan, 2019. Manajemen Sumber daya manusia. Jakarta: PT Bumi. Perkasa

Kolter, 2020. Dasar - Dasar Pemasaran Jilid I. Jakarta: Prenthalindo

Moenir, 2018. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia . Bumi Aksara, Jakarta.