



ISSN : 2502-440X

# PASCASARJANA

Jurnal Riset Dan Pengembangan Pengetahuan

Volume 03 Nomor 02 Juni 2018



**Program Pascasarjana**  
**Universitas Negeri Gorontalo**

SK ISSN 0005.2502-440X/Jl.3.1/SK:ISSN/2016.02

Jurnal Pascasarjana



9 772502 440004



**ISSN:2502-440X**

Volume 03, Nomor 02, Juni 2018

**Susunan Redaksi**

**Penasehat:**

Direktur Pascasarjana  
Universitas Negeri Gorontalo

**Penanggung Jawab:**

Wakil Direktur I dan II

**Ketua Penyunting:**

Abdul Rahmat

**Dewan Penyunting:**

Abdul Haris Panai  
Mursalin  
Rasuna Thalib  
Jusdin Puluhulawa  
Amir Halid

**Mitra Bestari:**

Achmad Hufadz (UPI Bandung)  
Anik Ghufuran (UNY Yogyakarta)  
Djamiah Husain (UNM Malang)  
Sarson W.Dj. Pomalato (UNG Gorontalo)

**Pelaksana Tata Usaha:**

Fenti Prihatini Tui, Sandra Triyani, Moh. Ronald Tuu  
Evan Trisno Tulie, Kartini Junus  
Lian Suleman

**Alamat Redaksi:**

Lt. 2 Gedung Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo  
Jl. Jend. Soedirman No. 06 Gorontalo 96128  
e-mail: jurnal.pps@ung.ac.id

## PENGANTAR REDAKSI

Segala puji bagi Allah yang karena nikmatnya, sempurnalah kebaikan. Dialah yang telah menunjukkan kita untuk melakukan semua ini. Lahirnya JPS: Jurnal Riset dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan hadir di hadapan pembaca budiman sebagai tuntutan dari berbagai pihak. JPS diterbitkan oleh Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo. Terbit empat kali setahun. Dewan Redaksi mengundang pakar, pemerhati, dan pelaksana pendidikan untuk menyampaikan gagasan atau hasil-hasil pengalaman/penelitian empiris di bidang peningkatan mutu pendidikan. Gagasan atau pengalaman/penelitian hendaknya dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah seperti dipersyaratkan pada Petunjuk Penulisan Naskah pada halaman akhir Jurnal ini. Akhirnya kepada semua pihak yang membantu terselesaikannya jurnal ini kami haturkan terima kasih semoga amal kita semua langsung maupun tidak, dibalas setimpal oleh Allah Swt.

Redaksi menyadari bahwa diperlukan elaborasi eksistensi dan konsistensi dalam pengembangan edisi yang akan datang, dengan rasa keterbatasan dan kemampuan, penulis berharap tegur sapa dan kritik dari segenap pembaca demi perbaikan selanjutnya.

Gorontalo, Juni 2018

Redaksi

## DAFTAR ISI

MENINGKATKAN HASIL BELAJAR SISWA PADA MATERI HUKUM  
KELISTRIKAN ARUS BOLAK-BALIK MELALUI MODEL *NUMBERED  
HEAD TOGETHER* PADA MATA PELAJARAN FISIKA DI KELAS XII  
PERTANIAN SMK NEGERI 1 DULUPI  
Ismawaty Rasjid – 119

DAMPAK PENERAPAN OTONOMI DAERAH TERHADAP IKLIM KERJA  
DAN PERILAKU APARATUR SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN  
UU NOMOR 22 TAHUN 1999  
A. Yakob Noho Nani – 127

MENINGKATKAN KUALITAS PEMBELAJARAN DAN AKTIFITAS SISWA  
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *CONTEXTUAL TEACHING  
AND LEARNING* DALAM PEMBELAJARAN PKN  
DI SMP NEGERI 1 BONEPANTAI  
Irmawati Ibrahim – 133

MODEL PEMBELAJARAN TGT DALAM PENINGKATAN  
PEMBELAJARAN PKN SISWA KELAS IV SDN 5 TAPA  
KABUPATEN BONE BOLANGO  
Lince G. Umar – 143

PENINGKATAN AKTIVITAS DAN HASIL BELAJAR PEMBELAJARAN  
PKn DENGAN BERMAIN PERAN  
KELAS IV SDN 3 BULANGO UTARA  
Nurhayati Wahidji – 149

PENINGKATAN KEMAMPUAN MEMBACA PERMULAAN MELALUI  
METODE BUNYI PADA SISWA TUNAGRAHITA KATEGORI RINGAN DI  
KELAS DASAR II DI SLB NEGERI POHUWATO  
Pelis Abdullah – 157

MENINGKATKAN HASIL BELAJAR MATA PELAJARAN IPA BIOLOGI  
MELALUI PEMBELAJARAN KOOPERATIF MODEL *THINK-PAIR-SHARE*  
PADA SISWA KELAS XI  
SMK NEGERI 1 BOLANGO SELATAN  
Rusni Rahman – 165

UPAYA MENINGKATKAN AKTIVITAS BELAJAR IPS MELALUI MODEL  
PEMBELAJARAN MAKE A MATCH PADA SISWA KELAS VIII SMP  
NEGERI 2 TALUDITI  
Farid R. Paneo – 171

MENINGKATKAN MINAT DAN HASIL BELAJAR PENDIDIKAN JASMANI  
*OLAHRAGA DAN KESEHATAN PADA SISWA KELAS XI SMA NEGERI 1  
PAGUYAMAN*

Herman Manto – 175

*PENGARUH MODEL PROBLEM BASED LEARNING (PBL)  
TERHADAP HASIL BELAJAR IPS EKONOMI  
KELAS X SMK NEGERI 1 PATILANGGIO*

Triono Djonomiarjo – 183

MENINGKATKAN HASIL BELAJAR SISWA KELAS X PERTANIAN PADA  
MATA PELAJARAN ATPH DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*STUDENT TEAMS ACHIVEMENT DIVISION (STAD) DAN STRUCTURE  
EXERCISE METHODE* DI SMK NEGERI 1 DULUPI"

Ranu Wijaya Mantuo – 189

PENGARUH REMUNERASI TERHADAP KINERJA DOSEN  
STUDI KASUS FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI  
GORONTALO

Nilawaty Yusuf – 197

UPAYA MENINGKATKAN PEMBELAJARAN PAKEM MELALUI  
BIMBINGAN TEKHNIK PEMBELAJARAN BAGI GURU SMP NEGERI 1  
PATILANGGIO DI MGMP TAHUN PELAJARAN 2017/2018

Iwan K. Idrus – 211

PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA *PARIWISATA-PERHOTELAN*  
MELALUI PENINGKATAN "HOSPITALITY AWARENESS" TERHADAP  
*HOTELIER*

Meilinda L. Modjo – 223

FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT  
*Harun Blongkod – 229*

# PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA PARIWISATA-PERHOTELAN MELALUI PENINGKATAN “HOSPITALITY AWARENESS” TERHADAP HOTELIER

Meilinda L. Modjo  
Universitas Negeri Gorontalo

## Abstrak

Terjadi gap atau ketimpangan antara kebutuhan dengan pemenuhan SDM yang berkualitas. Masih banyak ditemukan hotel-hotel yang belum memberikan pelayanan terbaik. Padahal ketika menempuh pendidikan, setiap SDM tersebut pastinya sudah dilengkapi dengan standar-standar pelayanan. Hotel harus selalu melihat apa yang dibutuhkan *customer* dan memberikan kepuasan kepada mereka.

## PENDAHULUAN

Seiring bertumbuhnya bisnis kepariwisataan, pembangunan hotel di kota-kota tujuan utama pariwisata, terus meningkat. Hal ini disebabkan karena bisnis hotel saat ini memang begitu menggiurkan, karena bisnis ini mampu menyerap begitu banyak tenaga kerja. Selain itu bisnis ini juga menjadi diminati, karena mampu memenuhi kebutuhan wisatawan dan meningkatkan perekonomian penduduk setempat. Namun hal ini harus diikuti dengan tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, yang mampu memenuhi kebutuhan industri hotel. Industri hotel merupakan industri jangka panjang sehingga dibutuhkan orang-orang yang mampu memberikan komitmen dalam memberi pelayanan terbaik. Dalam industri perhotelan, sebuah hotel dianggap pelayanannya prima jika karyawan hotel tersebut dapat membuat tamu dan pelanggannya merasa diperhatikan, kebutuhan dan keinginannya dipenuhi. Tamu akan merasa nyaman jika diperlakukan istimewa dan diperhatikan segala sesuatu dari tamu tersebut. Sebuah hotel harus memiliki sumber daya manusia yang terampil, sopan dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap dan berkunjung ke hotel sehingga kesan hotel tersebut memiliki pelayanan yang prima. Ada beberapa langkah yang dilakukan oleh manajemen sebuah hotel untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Universitas Negeri Gorontalo dibawah Badan Pengelola Usaha (BPU) Gorontalo selaku badan yang membawahi unit – unit bisnis dilingkungan Universitas Negeri Gorontalo, salah satunya Damhil *Training Centre* yang dijalankan fungsinya sebagaimana hotel, memiliki karyawan sejumlah 42 orang yang diharapkan memiliki keterampilan pelayanan maksimal bagi tamu hotel. TC Damhil dituntut agar menawarkan seluruh barang atau jasa yang terbaik di mata tamu dan pengunjung. Hal ini dapat terjadi karena konsumen dalam memilih barang dan jasa didasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis dan cita rasa barang dan jasa yang dibelinya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu hotel, akan menciptakan kepuasan bagi tamu. Setelah tamu merasa puas dengan produk dan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila tamu merasa puas dengan apa yang telah diterimanya, mereka akan berkunjung kembali dan dimungkinkan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung pada tempat yang sama. Sumber daya manusia yang kompeten merupakan aset yang berharga bagi sebuah perusahaan sehingga perusahaan harus memperhatikan latar belakang pendidikan para karyawan. Selain mengandalkan latar belakang pendidikan karyawan, perusahaan juga memberikan pelatihan kepada para karyawan agar dapat menghasilkan karyawan yang berkualitas serta memiliki keterampilan dan keahlian dalam menjalankan tugas pelayanan kepada tamu. Pelatihan tersebut dibutuhkan oleh seluruh karyawan untuk mengikuti perkembangan zaman tentang dunia perhotelan yang semakin berkembang. Oleh karena itu Dosen Jurusan pariwisata menginisiasi

pelatihan SDM dengan tema “Hospitality awareness” dalam rangka membantu mewujudkan SDM Hotel yang berkualitas.

#### PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan mulai dari tahap persiapan yakni penyusunan proposal, tema kegiatan, dan membuat daftar undangan peserta yang akan dilibatkan. Dalam hal ini target utama peserta berasal dari lingkungan Universitas Negeri Gorontalo khususnya karyawan dan karyawan Training Center Damil, ditambah dengan mahasiswa Jurusan Pariwisata konsentrasi Perhotelan Universitas Negeri Gorontalo.

Dalam kegiatan ini Tim pengabdian masyarakat juga berkesempatan mendapatkan narasumber tamu, yakni konsultan organisasi nirlaba internasional yang berbasis di Belanda, Programma Uitzending Manager’s (PUM) Netherlands “Mr. Han Verheijden” yang merupakan expert di bidang pariwisata.

Kegiatan dilaksanakan Hari Senin, tanggal 11 September 2017, dimulai Pukul 09.00 dan berakhir pada pukul 17.00. Susunan Acara terdiri dari :

1. Pembukaan
2. Penyampaian Materi Pelatihan oleh Mr. Han Verheijden mengenai *Tourism Trend*, dan juga materi mengenai *“Customer Service in Hospitality Industry”*
3. Penyampaian Materi Pelatihan oleh Tim Pengabdian Masyarakat yang melingkupi hal-hal sebagai berikut:

Dalam manajemen Tjiptono (2012:4), dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep pelayanan (*service*), salah satunya yaitu pelayanan (*service*) merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam artian luas (termasuk di dalamnya drama dan ketrampilan), serta pengalaman layanan.

Gronroos dalam Kirom (2010:20) mendefinisikan pelayanan adalah usaha/ tindakan pemasar untuk memberikan produk terbaik kepada konsumen agar tidak kehilangan pasarnya.

Sedangkan menurut *Oxford Advanced Learner’s Dictionary* dalam Rahrnayanty (2010:12) pelayanan “merupakan sistem yang melakukan sesuatu yang dibutuhkan publik, organisasi, pemerintah atau perusahaan swasta dalam periode waktu yang lama, tidak berwujud, dan memudahkan”. Menurut pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat yang dapat melampaui harapan-harapan dari pelanggan untuk kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik harus didukung oleh kecakapan sumber daya manusia sebagai pelaksana layanan dan berhubungan langsung dengan pelanggan.

Suchaeri (2012:148) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan staf pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu nilai-nilai kerja, yang akan dipengaruhi oleh kejujuran, tanggung jawab, dedikasi dan komitmen untuk melayani, semangat kerja, penguasaan ketrampilan berkomunikasi dengan konsumen, penguasaan teknologi informasi, dan supervisi atasan.

#### Dimensi Pelayanan

Dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan, pelanggan menggunakan atribut sebagai penentu kualitas pelayanan. Terdapat 5 dimensi yang dapat dijadikan penentu kualitas pelayanan yaitu :

1. **Keandalan (*Reliability*)**, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.

3. **Jaminan (Assurance)**, perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. **Empati (Empathy)**, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. **Bukti Langsung (Tangibles)**, berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

#### **Karakteristik Pelayanan**

Ada empat karakteristik pokok pada pelayanan yang membedakannya dengan barang dalam Tjiptono (2012:40) yaitu :

1. **Intangibility (tidak berwujud)** Pelayanan bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* ini sendiri memiliki dua pengertian yaitu :
  - a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
  - b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.
2. **Inseparability (tidak terpisahkan)**  
 Dalam sebagian besar jasa pariwisata penyedia layanan dan pelanggan harus hadir agar transaksi dapat terjadi. Karyawan yang berhubungan dengan pelanggan adalah bagian dari produk. Sifat tidak dapat terpisahkan itu juga berarti pelanggan merupakan bagian dari produk.
3. **Variability (bervariasi)**  
 Mutu pelayanan bergantung pada siapa yang menjadi penyedia pelayanan, serta kapan dan dimana pelayanan disediakan. Pelayanan dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Permintaan yang berfluktuasi mempersulit penyerahan produk secara konsisten dalam periode permintaan puncak. Kontak yang sangat tinggi antara penyedia pelayanan dan tamu berarti konsistensi produk bergantung pada ketrampilan dan kinerja penyedia pelayanan saat terjadi transaksi.
4. **Perishability (mudah musnah)**  
 Pelayanan tidak dapat disimpan. Bila para penyedia pelayanan ingin memaksimalkan pendapatan, mereka harus mengelola kapasitas dan permintaan karena persediaan yang tidak terjual tidak dapat dijual dikemudian hari.

#### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, konsultasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dan dalam konteks tertentu, para birokrat dan politisi. Hasil studi berkesinambungan dibidang pemasaran bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan ukuran kinerja finansial seperti peningkatan laba. Dalam Tjiptono (2012 : 310).

Secara umum kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka” dalam Kotler (2008:138). Dan menurut Tjiptono (2012:38) kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*)”.

Sedangkan menurut Cadotte, Woodruff, dan Jenkins dalam Tjiptono (2012:311) “kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”.

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan, Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012 : 311). Richard oliver dalam Wijayanti (2012:25) menyatakan kepuasan pelanggan adalah “tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan”. Penilaian terhadap bentuk keistimewaan suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan”.

Lebih lanjut, kepuasan pelanggan juga berpotensi memberikan manfaat spesifik antara lain :

1. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan terutama melalui pembelian ulang, *cross selling* dan *up selling*
3. Menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan, terutama biaya komunikasi, pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan
4. Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan
5. Meningkatkan toleransi harga terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok
6. Pelanggan lebih cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions* dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

Selama pelaksanaan pengabdian masyarakat muncul beberapa permasalahan terkait pelayanan yang diungkapkan oleh para karyawan hotel antara lain: Bagaimana menghadapi complain para tamu terkait minimnya fasilitas hotel yang tidak sesuai harapan, misalkan ketika terjadi pemadaman listrik, sementara saat ini TC Damhil belum memiliki genset listrik untuk menutupi kekurangan tersebut.

Complain dari para tamu dapat diatasi dengan menerapkan hali-hal prinsip sebagai berikut:

Beberapa prinsip yang harus dijalankan dalam menghadapi complaint adalah sebagai berikut :

1. Ingat bahwa tamu adalah raja dan selalu benar (*The guest is king*).
2. Beri kesempatan kepadanya mengemukakan apa saja unek-unek di hatinya.
3. Selalu ramah dan menerima dengan baik complaint tersebut.
4. Walaupun selama mengajukan complaint tersebut tamu mungkin agak kasar, atau memberikan fakta yang tidak benar tapi tetaplah menerima complaint tersebut dengan tenang.
5. Jangan mengintruksi walaupun kita tidak setuju.
6. Apabila dia/tamu berdiri terus, usahakan secara baik agar tamu itu duduk dengan tenang (ajak tamu duduk di kursi lobby area).
7. Apabila kemudian sudah sedikit reda maka mulailah menjawab secara lembut, sambil kita menunjukkan bahwa kita sudah mengerti persoalannya.
8. Jangan menjawab terlalu cepat.
9. Walaupun tamu menyakiti hati kita, jangan berkomentar atau menambahkan apa-apa agar jangan menambah panasnya persoalan / suasana.
10. Akuilah bahwa kita salah. Hal ini sangat berat pelaksanaannya, tapi ini akan membuat tamu akan menjadi tenang.
11. Jangan coba-coba membela diri dan mencari alasan dan jangan coba menyalahkan orang lain/department lain. Hal ini tidak akan meredakan suasana/menyelesaikan masalah.
12. Berbuatlah sesuatu. Ambil catatan dan catatlah itu sambil mengatakan akan menyelesaikan secepatnya.
13. Mengucapkan terima kasih kepada tamu atas complaint itu.

14. Bilamana kita tidak dapat *handle* complaint itu (karena masalah mungkin agak sulit), maka sebaiknya sampaikan / salurkan kepada atasan dengan memberitahu si tamu akan memanggil atasannya agar tamu itu agar tamu itu berbicara dengan atasan tersebut.
15. Apabila kejadiannya sangat sulit, biasanya tamu tersebut akan check out (meninggalkan) hotel, maka management akan mengirimkan surat untuk minta maaf atas kejadian tersebut di samping usaha pendekatan lainnya agar si tamu mau memaafkan dan satu saat masih mau datang ke hotel kita.

## PENUTUP

Untuk mewujudkan kesadaran *hospitality* seorang staf hotel harus mampu secara sopan menangani berbagai permasalahan demi kepuasan tamu hotel. Harus senantiasa harus memberikan kesempatan kepada tamu untuk mengungkapkan keluhannya. Setelah tamu menjelaskan keluhannya, kita harus mencari atau menyelidiki sumber dan penyebab terjadinya ketidaknyamanan atau kegaduhan tersebut. Secepat mungkin setelah mengetahui penyebab kegaduhan, kita harus mencari solusi atau cara penanganan terhadap kegaduhan itu. Permohonan maaf juga harus selalu diungkapkan atas pelayanan yang kurang memuaskan. Selanjutnya memberikan penjelasan secara jujur kepada tamu, bahwa saat ini hotel sedang dalam proses pembenahan, perbaikan, dsb. yang bertujuan meningkatkan kualitas dan fasilitas hotel demi perbaikan hotel. Bahkan jika perlu harus memberikan kompensasi misalkan *special price*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Pohan, Imbalo. 2004. *Jaminan Mutu Pelayanan kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Ratminto, dan Winarsih Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Richard oliver dalam Wijayanti (2012:25). *Administrasi Parawisata*. PT. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono (2012). *Kepuasan Pelanggan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012 : 311). "*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga*" Among Makarti. Vol.8 No.15.
- Kotler (2008:138). *Performance*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono (2012:38) *Kepuasan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal Pascasarjana



9 772502 440004