# PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN BATULAPPA KABUPATEN PINRANG

THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE AND MOTIVATION ON SERVICE QUALITY IN THE BATULAPPA DISTRICT OFFICE, PINRANG DISTRICT

**AMIRULLAH**
Universitas Muhammadiyah Parepare
amirulamirr471@gmail.com

*AMIRULLAH, 2023, with the research title "The Influence of Work Discipline and Work Motivation on Service Quality in the Batulappa District Office, Pinrang Regency". Supervisor I I**rwan** and Supervisor II **Rika Rahma**. Thesis of the Human Resources Management (HR) Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Parepare (UMPAR).*
*Currently, there has been significant progress in the quality of service at the Batulappa District office regarding work discipline and work motivation for employees at the Batulappa District office. The aim of this research was to evaluate employees regarding work discipline and work motivation at the Batulappa sub-district office. The data collection techniques used in this research are documentation and questionnaires. The research method used is descriptive quantitative. The sampling technique uses a purposive sampling method. The sample in this study was employees of the Batulappa sub-district office in the Batulappa sub-district office with a total of 34 respondents. Data was collected using a questionnaire and analyzed using quantitative methods using the SmartPls 4.0 program. 1.) The research results found that Work Discipline has a positive and significant influence on Service Quality at the Batulappa District Office, Pinrang Regency. 2.) Work Motivation has a positive and significant influence on Service Quality at the Batulappa District Office, Pinrang Regency.*

***Keywords—**: Service Quality, Motavation, Service Quality.*

*Amirullah, 2023, dengan judul penelitian "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadapa Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang ". Pembimbing I Irwan dan Pembimbing II rika rahma. Skripsi Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusua (SDM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).*
*Saat ini, kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Batulappa terjadi kemajuan yang signifikan tentang di siplin kerja dan motivasi kerja terhadap pegawai di kantor Kecamatan Batulappa. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pegawai terhadap disiplin kerja dan motivasi kerja di kantor kecamatan Batulappa . Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dokumentasi dan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan merupakan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Sampel pada penelitian ini adalah pegawai Kantor kecamatan Batulappa yang berada di Kantor kecamatan Batulappa dengan jumlah 34 responden. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan metode kuantitatif menggunakan program SmartPls 4.0. 1.) Hasil penelitian menemukan bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. 2.) Motivasi Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.*

*Kata Kunci: Disiplin Kerja, Motavasi, Kualitas Pelayanan.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan dibutuhkan oleh semua orang dimanapun tempatnya dan apapun profesinya, selain itu dalam kondisi masyarakat pada era modern ini, pihak instansi atau organisasi publik dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu faktor yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu instansi. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan motivasi kerja pegawai. Selama ini banyak instansi pemerintah yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai.

Menimbang bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efesiensi kinerja aparatur kecamatan perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Batulappa, bahwa Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Batulappa sebagaimana dimaksud pada huruf a, ditetapkan dengan Keputusan Camat.

Mengingat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844).

Disiplin pegawai yang tinggi akan mampu mencapai efektifitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai secara maksimal. Pada dasarnya semakin tinggi disiplin kerja maka hasil kualitas pelayanan akan semakin baik pula. sebaliknya semakin rendah disiplin kerja maka semakin rendah pula kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Pelayanan yang sangat baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan sangat besar artinya dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu faktor yang sangat menentukan di dalam mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terletak pada aparatur pemerintah itu sendiri. Sebagai unsur pelaksana dalam pelaksanaan pembangunan aparatur pemerintah harus menyadari bahwa tugas-tugas mereka berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat, sehingga kemampuan dan keterampilan mereka di dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dituntut secara maksimal.

Mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas dan motivasi kerja yang prima pula. Oleh sebab itu para pegawai perlu terus dikembangkan agar mereka mempunyai kemampuan yang baik di dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pegawai merupakan sumber daya yang terpenting bagi institusi pemerintahan, salah satu implikasinya adalah pemerintah harus menyediakan investasi yang cukup di dalam mengembangkan para pegawainya, dalam arti bahwa investasi yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk para pegawai tersebut diarahkan pada penciptaan sumber daya manusia yang mempunyai nilai tambah bagi pemerintah dan masyarakat sehingga dapat menghasilkan efektivitas dan efisiensi di dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pubik, yaitu “Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;´dan “bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan

pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor kecamatan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) menyatakan bahwa, "kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan".

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu fasilitas kantor. Fasilitas kantor dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan kinerja karyawan. Suatu organisasi ketika menjalankan perintah, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta, ketersediaan fasilitas kantor yang lengkap penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya.

Hardiyansyah (2011:99) menyatakan bahwa, "analisis terhadap kebutuhan fasilitas kerja dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan sumber dana". Dengan adanya fasilitas kerja yang memadai mampu memberikan kepuasaan dan kenyamanan bagi pegawai maupun pelanggan saat proses pelayanan. Semakin baik fasilitas kantor maka kualitas pelayanan akan semakin baik, begitu pula sebaliknya apabila fasilitas kantor rendah maka kualitas pelayanan juga buruk.

Hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan yaitu dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang baik berasal dari motivasi kerja yang berjalan dengan baik menimbukan kinerja pegawai yang baik pula untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan setiap permohonan masyarakat yang diajukan. Motivasi kerja sangat berpengaruh dalam kelangsungan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat..

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018:13).

Berdasarkan data diatas, ditarik sebuah kesimpulan metode kuantitatif ialah sebuah rancangan penelitian untuk guna menguji hipotesis melalui uji data statistik yang lebih teliti. Merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, penelitian ini memakai metode kuantitatif guna menghitung pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Kaseralau Kecamatan Batulappa. Rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel pada penelitian ini menurut rumus Slovin yang dikemukakan oleh Husein (2013) yaitu:

$n = N / 1 + ne^2$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error margin*)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$n = N / 1 + ne^2$

$n = 16.370 / 1+16.370(0,01)^2$

$n = 16.370 / 164,70$

n = 99 (dibulatkan menjadi **100 Responden**)

Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah studi kepustakaan yang di dapat melalui buku-buku, artikel, internet, jurnal serta penelitian lapangan yang dilakukan dengan mendatangi objek penelitian secara langsung dengan maksud untuk mendapatkan data serta informasi yang sebenarnya melalui penyebaran angket atau kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat

pertanyaan atau pernyataan kepada orang yang dijadikan responden untuk dijawabnya (sugiyono, 2007). Penilaian dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menggunakan skala likert. Peneliti menggunakan alat uji yaitu SmartPLS 4.0 untuk menguji keterkaitan antara variabel dependen dan variabel independen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Uji 'R Square (Uji Determinan)**

Hasil analisis untuk Uji R Square (R2) dapat dilihat pada Tabel berikut::

Tabel 1 Hasil analisis untuk Uji R Square (R2)

| | R Square | R Square Adjusted |
|---|---|---|
| **Kualitas Pelayanan – (Y)** | 0.843 | 0.833 |

Diketahui bahwa untuk Konstruk pada Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai R Square (R2) sebesar 0.843 %. Dan Nilai Adjusted R-Square untuk Variabel kualitas Pelayanan sesuai dengan yang diuraikan pada Tabel 5.10 yakni 0.833 atau dapat dikatakan memiliki determinasi yang kuat.

**Analisis Data *Direct Effect* (Hubungan Langsung)**

Tabel 2 Analisis Data Direct Effect (Hubungan Langsung).

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STEDV) | T Statistics (\|O/STDEV\|) | P Values |
|---|---|---|---|---|---|
| **Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan** | 0.861 | 0.874 | 0.275 | 2.344 | **0.011** |
| **Motivasi Kerja → Kualitas Pelayanan** | 0.925 | 0.913 | 0.195 | 5.020 | **0.000** |

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2, Diketahui bahwa nilai T Statistik Yang diperoleh yakni 2.344 lebih besar dari nilai t tabel (1.96) yang dapat diartikan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan memiliki hubungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa. Sedangkan pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa diketahui bahwa nilai T Statistik Yang diperoleh yakni 5.020 lebih besar dari nilai t tabel (1.96) yang dapat diartikan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan memiliki hubungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa. Berdasar pada kesimpulan tersebut maka dapat dinyatakan bahwa ***Hipotesis diterima***.

Tabel 3 Kesimpulan Hasil Analisis Estimate for Path Coefficients (NilaiKoefesien Jalur

| | T Statistik (\|O/STDEV\|) | T Tabel | *P Values* | α=5% | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|---|
| **Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan** | 2.344 | 1.96 | **0.011** | 0.05 | **Hipotesis Diterima** |
| **Motivasi Kerja → Kualitas Pelayanan** | 5.020 | 1.96 | **0.000** | 0.05 | **Hipotesis Diterima** |

Pada tabel 3 Pengujian hipotesis dalam penelitian yang menggunakan Partial Least Square (PLS) mengacu pada hasil analisis Estimate for Path Coefficients (Nilai Koefisien Jalur). Pengujian Hipotesis dilakukan melalui metode metode Direct Effect (Hubungan Langsung). Kesimpulan terhadap Uji Hipotesis yang diperoleh dari hasil analisis uji Estimate for Path Coefficients (Nilai Koefisien Jalur).

Tabel 4 Uji R Square (R2)

| | R Square | R Square Adjusted |
|---|---|---|
| **Kualitas Pelayanan – (Y)** | 0.843 | 0.833 |

Kesimpulan dari hasil perhitungan tersebut bahwa tingkat relevansi atau Q Square (Q2) untuk semua variabel adalah 0.843, hal ini menunjukkan bahwa konstruk independen yakni Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja memiliki relevansi prediktif besar terhadap konstruk dependen yakni terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

| Nilai *Goodness of Fit* (GoF) | Kriteria |
|---|---|
| **GoF ≥ 0.1** | Kecil/Lemah |
| **0.10 < GoF ≤ 0.25** | Moderat |
| **0.25 < GoF ≤ 0.36** | Substansial |
| **GoF > 0.36** | Kuat |

Berdasar pada hasil perhitungan Q Square diperoleh nilai sebesar 0.843 atau lebih besar dari nilai interpretasi GoF = 0.36. Sehingga Goodness of Fit (GoF) atau Uji Kecocokan Model dapat diinterpretasikan Sangat Kuat.

Kesimpulan yang dari hasil analisis tersebut bahwa indeks yang dibutuhkan dalam pengelolaan inner model telah memenuhi persyaratan, maka struktur model menunjukkan kelayakan dalam memprediksi semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

1. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa.

   Hasil dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa pernyataan dari responden melalui sebaran kuisioner setelah dilakukan analisis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa Disiplin Kerja pada dasarnya dapat memberikan pengaruh yang positif dan memiliki ketekaitan langsung terhadap Pelayanan Kerja pada Kantor Kecamatan Batulappa.

   Pengujian dapat dilihat dari tabel 5.12 diatas, Disiplin Kerja memperoleh nilai t Statistik sebesar 2.344 dengan nilai P Value sebesar 0.011 yang berarti Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan tingkat signifikan dibawah 5% (signifikan). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) diterima.

   disiplin kerja mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam mempengaruhi terciptanya kualitas pelayanan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Batulappa secara optimal, nilai R (korelasi) yang dihasilkan adalah 0.843, maka dapat dikatakan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan berhubungan positif sebesar 84.3%.

   Sedangkan koefisien determinasi R2 (R Square) adalah 0.833, yang artinya adalah kemampuan variabel disiplin kerja dalam mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa. adalah sebesar 83.3% sedangkan 16.7% adalah sumbangsih dari faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Dalam analisis korelasi menunjukkan bahwa hubungan yang sangat erat antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan, hubungan tersebut dapat dijelaskan dengan prosentase sebesar 84.3%.

   Disiplin kerja (X1) memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa uji yang dilakukan terhadap variabel disiplin kerja.

2. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa.

   Hasil dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa pernyataan dari responden melalui sebaran kuisioner setelah dilakukan analisis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa Disiplin Kerja pada dasarnya dapat memberikan pengaruh yang positif dan memiliki ketekaitan langsung terhadap Pelayanan Kerja pada Kantor Kecamatan Batulappa.

   Demikian pula dengan Kantor Kecamatan Batulappa. Penekanannya disini adalah unsur upaya, dimana bila pegawai termotivasi maka ia akan mencoba sekuat tenaga sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat untuk instansi. Pada Kantor Kecamatan Batulappa motivasi yang diberikan terhadap karyawan tidak sebatas dorongan saja tetapi juga pada intensif dan pengakuan, hal ini disadari oleh instansi bahwa dengan motivasi yang tinggi maka pegawai akan bekerja lebih baik dan berimbas pada naiknya kinerja karyawan.

   Dalam hal pelayanan, instansi benar-benar melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara memberikan motivasi berupa dorongan pada pegawai hal ini dikarenakan pegawailah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

   Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa: Motivasi kerja (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa uji yang dilakukan terhadap variabel Motivasi kerja.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
2. Motivasi Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

### Saran

1. Agar dapat lebih mempertahankan Motivasi kepada pegawai di Kantor Kecamatan Batulappa sehingga kualitas pelayanan pun lebih baik dengan cara memberikan pengarahan, melalu pendekatan secara emosional kepada pegawai.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menggunkan variabel yang baru agar hasil penelitian dapat lebih variatif dan menemukan penelitian yang lebih baru.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada para Pegawai Kantor Kecamatan Batulappa beserta degan teman seerjuangan dan beserta dukungan yang telah diberikan oleh Dosen Pendamping Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.

## DAFTAR PUSTAKA (Center, bold, arial 10)

Amran. 2009. “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai kantor Departemen Sosial Kabupaten Gorontalo”. Dalam Jurnal Ichsan Gorontalo, Volume 4 No. 2. Hal 2397-

Eka Suryaningsih Wardhani. (2009) Pengaruh Kompensasi, Keahlian, dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Pembangkitan Jawa Bali Unit Pembangkitan Muara Tawar, Jurnal Manajemen.

Maharani, Rahmawati (2010). “Pengaruh Penerapan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis”. Jurnal Manajemen.

Gruenberg, B. 1980. The Happy Worker: An Analisys of Educational and Occupational

Difference in Determinants of Job Satisfaction. American Journal of Sociology. 85. 247-271

Juliandi Azuar, & Irfan. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk ilmu-ilmu bisnis. Cetakan Pertama, Bandung: Citapustaka Media Perintis

Maharani, Rahmawati (2010). “Pengaruh Penerapan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis”. Jurnal Manajemen.

Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 6(3).

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, quality and satisfaction (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2009). Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis

Yunus & Budiyanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.