

KEPUASAN MAHASISWA TELKOM UNIVERSITY DALAM PENANGANAN KELUHAN BERBASIS MEDIA SOSIAL FACEBOOK

TELKOM UNIVERSITY STUDENT SATISFACTION TOWARDS SOCIAL MEDIA FACEBOOK-BASED HANDLING OF COMPLAINTS

Dian Putri, Roro Retno Wulan, Ayub Ifandy Imran

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
m.dianputri@yahoo.com

ABSTRAK

Penggunaan teknologi komunikasi dan informasi semakin meningkat. Contohnya kehadiran *new media* berbasis jaringan internet yang menghubungkan satu individu dengan individu lain. *New media* saat ini telah digunakan oleh Direktorat Sistem Informasi Telkom University sebagai media *handling complaint* dengan nama grup Facebook Helpdesk Direktorat Sisfo. Penelitian ini bertujuan mencari tahu tingkat kepuasan mahasiswa dalam penanganan keluhan dan indikator yang memenuhi kepuasan dan masih belum memenuhi kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan analisis data melalui perhitungan mean, ANOVA, dan t-test independent, hasil penelitian menunjukkan dari lima indikator penilaian kepuasan, indikator kesesuaian informasi dan teknologi telah terpenuhi (rata-rata nilai >3), sedangkan indikator respons, empati dan kenyamanan masih belum terpenuhi (rata-rata nilai <3). Secara keseluruhan, skor rata-rata kepuasan mahasiswa adalah 2,95 yang berarti harapan mahasiswa masih belum terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan tiga prodi dan fakultas yang memiliki nilai puas (>3) dan empat prodi dan fakultas memiliki nilai tidak puas (<3). Berdasarkan jenis kelamin, mahasiswa memiliki kepuasan lebih dengan nilai 3,00 dibandingkan dengan mahasiswi dengan nilai rata-rata 2,92.

Kata Kunci: teknologi informasi dan komunikasi, *new media*, Facebook, penanganan keluhan, kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

Nowadays, the use of Information Communication Technology (ICT) has increased rapidly, one of which is the presence of internet-based new media that has connected one person to another. Telkom University Information System Directory is also using the new media for handling complaints namely Facebook Helpdesk Direktorat Sisfo. The purpose of this research is to find out the extent of students' satisfactions with Telkom University in handling complaints and to identify indicators that have fulfilled students satisfactions and those that have not. The method used in this research is a quantitative descriptive design and the data were analyzed using mean, ANOVA and independent t-test for the calculation. The research result shows that among the five indicators, the compatibility of information and technology has been proved to be satisfactory (mean >3), whereas the response, empathy and comfort have been shown to be less satisfactory. Overall, the average score of students' satisfaction is 2.95, which means that Telkom University Information System Directory have not yet fulfilled students' expectation. The research result also shows that three study programs and faculties have reached the satisfactory level (>3) and the other four study programs and faculties have not yet reached the satisfactory level (<3). Based on gender, male students show more satisfaction with 3.00 point, higher than that of female students, which is 2.92.

Keywords: information communication technology, new media, Facebook, handling complaint, students satisfaction

PENDAHULUAN

Telkom University merupakan instansi pendidikan swasta yang bertempat di kawasan Bandung Technoplex. Telkom University berfokus pada program studi yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen, bisnis dan industri kreatif. Salah satu visi misi Telkom University yaitu

“Teknologi” merupakan acuan untuk menjadi universitas berkelas dunia (*world class university*). Namun, dalam perkembangannya, teknologi menjadi landasan permasalahan di kampus Telkom University. Permasalahan tersebut terangkum dalam media sosial Facebook (grup *Helpdesk* Direktorat Sisfo) yang digunakan Direktorat Sistem

Informasi Telkom University sebagai media penanganan keluhan mahasiswa seperti gambar 1. Kemunculan simbol-simbol atau makna komplain yang diberikan mahasiswa mengenai permasalahan terhadap beberapa hal yang berhubungan dengan proses akademik berbasis TIK dan hal-hal terkait dengan akses internet seperti :

- a. Penggunaan blog Telkom University bagi mahasiswa.
- b. Menurunnya akses internet dan gagal login wifi Telkom University (tune.telkomuniversity.ac.id).
- c. Igracias yang merupakan portal akademik berhubungan dengan *forgot password*, nilai mahasiswa, absensi mahasiswa, TA/PA, *update profil*, kesalahan *username*, geladi, registrasi mahasiswa, penginputan mata kuliah, jadwal perkuliahan, status pembayaran biaya perkuliahan, dan kartu studi mahasiswa.

Pemilihan grup Facebook tersebut dalam penelitian ini dilakukan tidak hanya melihat bagaimana respons dan sistem

penanganan keluhan yang diberikan Direktorat Sisfo, tetapi juga melihat adanya kesenjangan antara harapan yang dimiliki khususnya oleh mahasiswa dengan apa yang didapatkan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu tingkat kepuasan mahasiswa Telkom University atas *handling complaint* oleh Direktorat Sistem Informasi Telkom University melalui grup Facebook. Pengukuran kepuasan mahasiswa pada dasarnya penting dilakukan untuk mencari tahu sejauh mana mahasiswa sebagai publik internal Telkom University puas terhadap pelayanan penanganan keluhan di Telkom University, sehingga dapat menjadi bahan acuan untuk evaluasi kinerja dan perkembangan kinerja.

Melihat kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang berhubungan dengan penanganan keluhan berbasis media sosial yaitu grup Facebook Helpdesk Direktorat Sisfo, terdapat beberapa hal yang menjadi indikator untuk menilai kepuasan mahasiswa. Indikator tersebut



Gambar 1 Respons direktorat Sisfo dalam penanganan keluhan
 Sumber : [facebook.com/groups/helpdesksisfo](https://www.facebook.com/groups/helpdesksisfo)

terdiri dari beberapa hal berikut.

1. Kesesuaian informasi yang diberikan dengan kebutuhan dan keluhan yang disampaikan
2. Kecepatan tanggapan dalam memberikan respons terhadap keluhan atau permasalahan yang disampaikan
3. Sisi empati pihak yang bertanggung jawab dalam penanganan keluhan melalui perhatian lebih dan rasa antusias dalam menangani keluhan
4. Penilaian kenyamanan berdasarkan interaksi dan komunikasi yang dilakukan Direktorat Sistem Informasi Telkom University kepada mahasiswa
5. Penilaian kepuasan mahasiswa berdasarkan penggunaan teknologi (grup Facebook) sebagai media pendukung dalam menyampaikan keluhan dan penanganan keluhan.

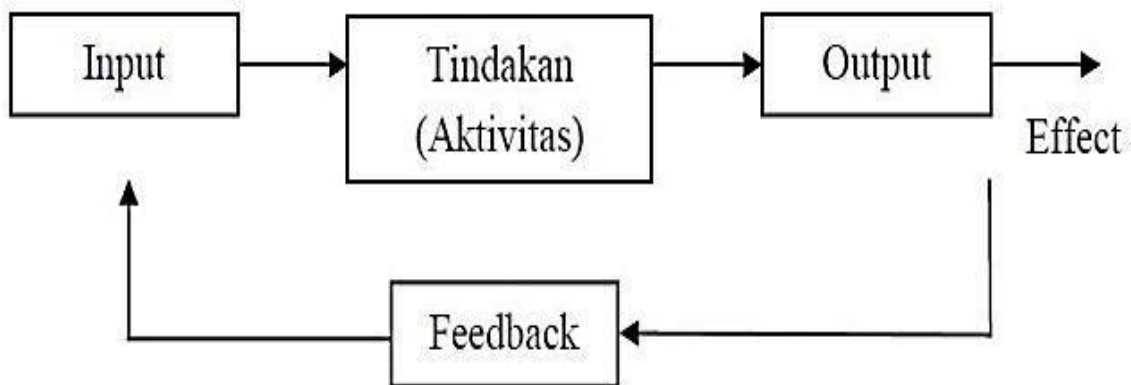
Penelitian ini ditujukan khusus kepada angkatan 2012 seluruh fakultas di Telkom University. Pemilihan angkatan 2012 dalam penelitian ini didasarkan pada data yang didapatkan mengenai tingkat keluhan mahasiswa. Data menunjukkan bahwa angkatan 2012 Telkom University memiliki frekuensi lebih banyak dalam pengajuan keluhan pada grup Facebook Helpdesk Direktorat Sisfo (Direktorat

Sisfo Telkom University, 2015). Peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan penelitian antara lain yaitu tingkat kepuasan mahasiswa Telkom University angkatan 2012 dalam penanganan keluhan melalui media sosial Facebook Helpdesk Direktorat Sisfo dan indikator apa saja yang telah memenuhi kepuasan mahasiswa dan masih belum memenuhi kepuasan mahasiswa Telkom University angkatan 2012 dalam penanganan keluhan melalui Facebook Helpdesk Direktorat Sisfo.

System Theory

Teori sistem pada dasarnya berfungsi sebagai kerangka konseptual yang digunakan untuk mengorganisasi dan memahami sebuah fenomena. Teori sistem dalam konteks komunikasi organisasi berguna untuk mendeskripsikan, mengembangkan, membangun struktur, dan memelihara organisasi yang menguraikan bagaimana sebuah organisasi tumbuh dan berkembang. Uraian tersebut dipaparkan melalui sebuah komponen teori sistem seperti pada gambar 2.

Menurut Winardi (1983), komponen prinsip teori sistem



Gambar 2 Model komponen teori sistem
 Sumber : Winardi (1983)

memandang bahwa pada akhirnya suatu *output* sistem ditentukan berdasarkan *input* atau kondisi semula yang diberikan dalam suatu sistem, sedangkan proses (interaksi) dalam komponen sistem membentuk sistem sebagai suatu keseluruhan untuk bertindak secara kreatif memproses input yang berbeda dalam berbagai hal untuk menghasilkan *output* yang tepat. Hal ini menunjukkan bahwa dalam suatu organisasi, usaha para anggota saling bergantung untuk menghasilkan tujuan yang sama. Pada penelitian ini, komponen teori sistem berguna untuk menjelaskan bagaimana sebuah keluhan mahasiswa hadir sebagai *feedback* dan sebuah komponen *input*, *process*, dan *output*, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa hadir sebagai hasil dari keseluruhan proses komponen tersebut.

Media Sosial

Menurut Solis (2010), media sosial merupakan salah satu media *online* yang digunakan masyarakat secara umum untuk saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya secara virtual atau melalui penggunaan jaringan internet. Dalam kelompok media komunikasi, media sosial termasuk ke dalam media transmisi yang memungkinkan para penggunanya saling bertukar informasi dan terjadinya komunikasi dua arah.

Terdapat istilah 4 C yang digunakan untuk mengoperasikan media sosial, yaitu *context* (cara atau bentuk dalam menyampaikan pesan kepada khalayak), *communication* (praktik dalam menyampaikan atau membagikan, mendengarkan, merespons, dan mengembangkan pesan kepada khalayak), *collaboration* (proses bekerja sama antara pemberi dan penerima pesan agar pesan yang disampaikan lebih efektif dan efisien), dan *connection* (sebuah hubungan yang terjalin dan

terbina antara pemberi dan penerima pesan). Pada penelitian ini media sosial yang digunakan adalah grup Facebook Helpdesk Direktorat Sisfo sebagai media penanganan keluhan mahasiswa terkait hal-hal akademis berbasis TIK di Telkom University.

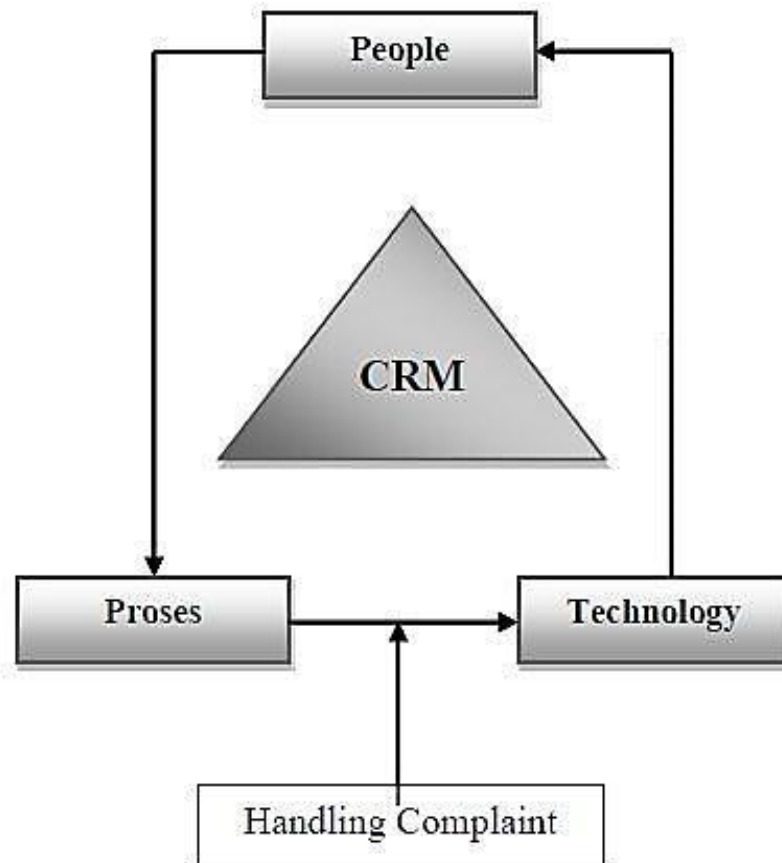
Customer Relationship Management (CRM)

Menurut Buttle (2004), *customer relationship management* (CRM) merupakan salah satu teori yang merujuk pada proses membangun hubungan antara perusahaan dengan pelanggan melalui cara meningkatkan nilai dan kepuasan pelanggan. Dalam teori ini terdapat tiga komponen pilar CRM yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan (dalam hal ini mahasiswa) seperti pada gambar 3.

Dapat dilihat bahwa indikator penilaian kepuasan berlandaskan pada pilar CRM di atas. Pilar *people* merujuk pada indikator empati dan kenyamanan, pilar *process* merujuk pada indikator kesesuaian informasi dan respons, pilar teknologi merujuk pada penggunaan grup Facebook Direktorat Sisfo dalam penanganan keluhan. CRM sangat berguna bagi manajemen Direktorat Sistem Informasi Telkom University untuk menjalankan pelayanan *handling complaint* yang dilakukan kepada mahasiswa sebagai *customer*. Mahasiswa dalam penelitian ini dapat diibaratkan sebagai seorang *customer* sebab mahasiswa merupakan *stakeholder* dari institusi pendidikan Telkom University yang memiliki berbagai kepentingan pada Telkom University termasuk dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari Telkom University.

Customer Satisfaction

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), *customer satisfaction* atau



Gambar 3 Tiga pilar CRM
Sumber : Anton (2002)

kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai respons atau tanggapan konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan merupakan penilaian terhadap ciri atau keistimewaan suatu produk atau layanan yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Pada penelitian ini, pengukuran tingkat kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat kepada pihak Direktorat Sisfo yaitu :

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya suatu sistem manajemen.
2. Mengetahui di mana harus dilakukan perubahan dalam upaya perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting bagi pelanggan.
3. Mengetahui apakah perubahan yang dilakukan mengarah pada perbaikan.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, metode atau jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang ada untuk menyajikan data, menganalisis data dan menginterpretasikan

data. Populasi keseluruhan dalam penelitian ini berjumlah 4.102 dengan pembagian kelompok mahasiswa yang hanya termasuk sebagai mahasiswa angkatan 2012 Telkom University di semua fakultas. Penentuan populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* atau tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Namun, dalam penentuan sampel digunakan teknik *Proporsionate Stratified Random Sampling*. Teknik *sampling* ini merupakan teknik penarikan sampel secara terapis yang didasari dari adanya suatu populasi yang bersifat heterogen yaitu karakteristik populasi yang dimiliki bervariasi (Prasetyo dan Jannah, 2005: 129). Berdasarkan teknik tersebut, peneliti memilih populasi setiap program studi yang memiliki jumlah sampel terbesar dari tiap fakultas, sehingga didapatkan total keseluruhan populasi yaitu 1.945 orang. Selain itu, peneliti menggunakan rumus Taro Yamane dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 95 orang dari tujuh prodi dari tujuh fakultas.

Data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan dari sumber pertama baik dari individu maupun perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden. Dalam hal ini, data primer diperoleh berdasarkan

informasi yang ditemukan melalui objek yang menjadi sasaran penelitian yaitu mahasiswa Telkom University. Data sekunder merupakan data yang berasal dari sumber kedua sebagai data pendukung dan diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal, atau pihak yang memiliki informasi pendukung mengenai objek penelitian.

Berdasarkan perhitungan mean, diperoleh total rata-rata dari hasil rata-rata per item pernyataan sebesar 2,95. Jika dilihat berdasarkan garis kontinum angka tersebut dinyatakan tidak puas. Hal tersebut dapat diartikan bahwa ketidakpuasan mahasiswa merupakan hasil yang menunjukkan terdapatnya perbedaan antara harapan mahasiswa dengan apa yang diperoleh mahasiswa. Ketidakpuasan tersebut ditunjukkan berdasarkan perhitungan *mean* data kelompok pada kesesuaian informasi 3,03 (puas), respons 2,93 (tidak puas), empati 2,69 (tidak puas), kenyamanan 2,90 (tidak puas) dan teknologi 3,32 (puas).

Analysis of Variance (ANOVA)

Perhitungan ANOVA dilakukan untuk menganalisis hasil data per kelompok dengan menggunakan perhitungan *Between Treatments Variability (SSb)*. Teknik perhitungan ini dilakukan untuk membandingkan antara kelompok (program studi) manakah

TABEL I REKAPITULASI HASIL PERHITUNGAN MEAN

No. Item	Sub Variabel	Total Rata-Rata	Keterangan
1-5	Kesesuaian Informasi	3,03	Puas
6-10	Respon	2,93	Tidak Puas
11-15	Empati	2,69	Tidak Puas
16-20	Kenyamanan	2,90	Tidak Puas
21-25	Teknologi	3,32	Puas
Total Rata-Rata		2,95	Tidak Puas

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner (Penulis, 2015)

yang memiliki kepuasan dan yang masih belum puas terhadap penanganan keluhan berbasis media sosial Facebook. Perhitungan ini menggunakan taraf signifikan 95%. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel II.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa di antara seluruh prodi dan fakultas yang menjadi responden penelitian, terdapat empat program studi dari tiap fakultas yang menyatakan tidak puas terhadap penanganan keluhan yang diberikan. Prodi tersebut yaitu Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (FEB) dengan nilai 2,92, Desain Komunikasi Visual (FIK) dengan nilai 2,72, Teknik Industri (FRI) dengan nilai 2,95, dan Manajemen Informatika (FIT) dengan nilai terendah 2,70. Tingkat kepuasan tertinggi hanya diperoleh pada tiga Prodi lainnya, yaitu Prodi Teknik Telekomunikasi (FTE) dengan perolehan nilai 3,15, Prodi Ilmu Komunikasi (FKB) dengan nilai 3,14, dan Prodi Teknik Informatika dengan nilai 3,12. Hal ini menunjukkan di antara tujuh program studi dari tiap fakultas menyatakan bahwa penanganan keluhan Direktorat Sisfo melalui media sosial Facebook telah cukup baik dan telah memenuhi apa yang diharapkan oleh mahasiswa.

T-test Independent

T-test Independent merupakan teknik analisis data dengan menghitung atau menguji dua kelompok dalam

sampel penelitian. Dua kelompok tersebut terangkum dalam kelompok jenis kelamin, yaitu kelompok laki-laki (mahasiswa) dan kelompok perempuan (mahasiswi) dengan taraf signifikan juga 95%. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel III.

Berdasarkan total N mahasiswa yaitu 40 responden dan total N mahasiswi yaitu 55 responden, diperoleh terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara mahasiswa dan mahasiswi. Mahasiswa memperoleh kepuasan dengan nilai 3,00 yang dapat dinyatakan puas atau cukup baik atas apa yang telah diperoleh dalam penanganan keluhan berbasis media sosial Facebook oleh Direktorat Sisfo.

Bagi mahasiswi, hasil tersebut memperoleh nilai yang dinyatakan lebih rendah dibandingkan dengan mahasiswa. Kelompok mahasiswi memperoleh nilai 2,92 yang jika dilihat dalam kategori nilai, tergolong tidak puas. Dalam hal ini, kelompok perempuan menilai apa yang mereka dapatkan dalam penanganan keluhan Direktorat Sisfo berbasis media sosial Facebook ini masih ternilai kurang dari apa yang diinginkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan data, tingkat kepuasan mahasiswa Telkom University dalam penanganan keluhan berbasis media sosial Facebook diperoleh nilai 2,95 yang menurut

TABEL II REKAPITULASI HASIL PERHITUNGAN

Prodi/Fakultas	MBTI/ FEB	DKV/ FIK	TT/ - FTE	IKOM / FKB	IF / FTI	TI/ FRI	MI / - FIT
Total Rata-Rata	2,92	2,72	3,15	3,14	3,12	2,95	2,70

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner (Penulis, 2015)

kategori penilaian, nilai tersebut dianggap tidak puas. Ketidakpuasan mahasiswa berarti bahwa penanganan keluhan Direktorat Sisfo masih perlu ditingkatkan dan perlu diperbaiki, termasuk untuk meningkatkan kepuasan yang seimbang bagi seluruh prodi dan fakultas juga pada laki-laki dan perempuan. Ketidakpuasan ini dapat dipicu dari beberapa faktor termasuk faktor indikator penilaian yang mampu memperlihatkan bagaimana pelayanan penanganan keluhan yang diberikan. Ketidakpuasan ini dapat dijadikan sebagai nilai acuan untuk pihak yang bersangkutan agar mampu melakukan evaluasi untuk meningkatkan apa yang masih ternilai kurang. Berdasarkan pengolahan data tersebut juga diperoleh dua indikator yang dinyatakan memenuhi nilai kepuasan dan tiga indikator yang dinyatakan tidak memenuhi nilai kepuasan. Mahasiswa merasa bahwa terdapat hal-hal terkait interaksi dan komunikasi antara pihak Sisfo dan mahasiswa yang masih ternilai buruk. Sikap tersebut yang memicu mahasiswa menyampaikan

keluhan merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan merasa pihak Sisfo kurang memahami apa yang dirasakan mahasiswa. Indikator atau subvariabel kesesuaian informasi dinyatakan memuaskan dengan nilai 3,03 dan indikator atau subvariabel teknologi dengan nilai 3,32. Hal ini memperlihatkan bahwa kinerja Direktorat Sisfo dalam penanganan keluhan hanya mencapai harapan mahasiswa dalam kategori pemberian informasi dan jawaban atas keluhan yang disampaikan. Mahasiswa merasa bahwa informasi yang diberikan terkait dengan keluhan yang disampaikan telah memenuhi apa yang dibutuhkan mahasiswa. Kepuasan tersebut juga terlihat dari penggunaan teknologi yaitu media sosial Facebook yang dinilai oleh mahasiswa mampu menjadi media alternatif yang memudahkan mahasiswa dalam penanganan masalah. Selain itu, kepuasan dari segi teknologi terjadi karena media sosial (Facebook) sebagai teknologi yang digunakan merupakan produk *new media* berbasis jaringan internet. Dengan demikian, segi

TABEL III REKAPITULASI HASIL PERHITUNGAN KEPUASAN MAHASISWA DAN MAHASISWA

Sub Variabel	Jenis Kelamin	N	Mean	Std. Deviation	t	p
Kesesuaian -Informasi	Laki-Laki	40	3,14	.48822	1.621	.108
	Perempuan	55	2,95	.61730		
-Respon	Laki-Laki	40	2,97	.62026	.511	.610
	Perempuan	55	2,89	.76870		
-Empati	Laki-Laki	40	2,71	.54528	.181	.857
	Perempuan	55	2,68	.79414		
-Kenyamanan	Laki-Laki	40	2,92	.51378	.356	.723
	Perempuan	55	2,88	.66955		
-Teknologi	Laki-Laki	40	3,26	.53436	.459	.647
	Perempuan	55	3,20	.68961		
Total Rata-Rata	Laki-Laki	40	3,00	.37419	.761	.449
	Perempuan	55	2,92	.57853		

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner (Penulis, 2015)

penggunaan dan akses dapat dengan mudah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2003). *Pemasaran Statejik Jasa Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Bungin, Burhan. (2006). *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma dan Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Edisi Pertama Cetakan Ketiga. Jakarta : Kencana.
- Buttle, Francis. (2004). *Customer Relationship Management*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Miller, Katherine. (2005) *Communication Theories : Perspective, Processes and Contexts*, Second Edition. Singapore : McGraw Hill.
- Prasetyo, Bambang dan Miftahul Jannah. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur, Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2012). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. (2013). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan dan Akdon. (2007). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif : Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Edisi Pertama. Jakarta : Kencana
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Cetakan Kedua. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi.
- Winardi. (1983). *Pengantar Tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem*. Bandung : PT. Alumni.
- Winardi, Andreas. (2003). *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta : Andi.