

**PENGARUH NILAI-NILAI KERJA, KEMAMPUAN
KOMUNIKASI DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN RSUD SERANG**

Arenawati

Email : arenawatip@yahoo.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Raya Jakarta KM 4 Serang

Abstract : This study aims to determine how much influence the work values of service satisfaction, how much influence the ability of communication to the satisfaction of service, how much influence the handling of complaints against the satisfaction of service, how much influence the values of work, communication skills and handling of complaints against the service satisfaction. This research was undertaken at The Regional Public Hospital of Serang. This research is a quantitative survey research method with a view to doing an explanation. Methods of data collection using questionnaires, unstructured interviews, informal observations, and documentation. The analysis method is quantitative analysis with statistical tests include: frequency distribution, product moment correlation, partial correlation, multiple correlation, simple linear regression, and multiple regression. Number of study samples as many as 280 respondents. Results showed: (1) Working Values has a positive and significant impact on service satisfaction by 0.554, (2) Communication Ability has a positive and significant impact on service satisfaction by 0.470 (3) Handling of Complaints has a positive and significant impact on service satisfaction by 0.585. (4) Work Values, Communication Skills and Handling Complaints has a positive and significant impact on service satisfaction by 0.592./

Key words : Communication skills, complaint handling , service satisfactions, and work values

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu tugas wajib setiap pemerintah daerah. Kesehatan merupakan salah satu modal pembangunan. Dengan memiliki kesehatan yang baik, masyarakat dapat bekerja, anak-anak dapat berkonsentrasi dalam belajar, sehingga akan dihasilkan produktivitas yang baik pula. Oleh karena itu kesehatan dapat menjadi tolak ukur kesejahteraan masyarakat. Kebijakan Indonesia Sehat 2010 dibuat oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kondisi tersebut. Dengan adanya otonomi daerah maka setiap pemerintah daerah, memiliki kewenangan untuk melaksanakan tugas wajib dibidang kesehatan. Di dalam sistem kesehatan masyarakat, terdapat hubungan antara negara dan masyarakat yang tercermin melalui penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah dengan kewenangan yang dimilikinya dapat menjadi pengendali dari sumber-sumber untuk kesehatan melalui regulasi dan kebijakan yang dibuat. Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa dalam sistem kesehatan masyarakat terdapat lima karakteristik utama, yakni : adanya peran pemerintah, masyarakat sebagai fokus

program kesehatan, hubungan antara pemerintah dan masyarakat, pelayanan dan kewenangan pemerintah (Ambar dalam Dwiyanto, 2006: 357).

Pelayanan Publik merupakan tugas wajib pemerintah yang harus jalankan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah merupakan lembaga milik pemerintah yang memberikan pelayanan umum dibidang kesehatan di tingkat Kota / Kabupaten. Keberadaan Rumah Sakit Umum Daerah menjadi sangat penting karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia. Rumah Sakit Umum Daerah dapat menjadi pilihan bagi masyarakat luas karena mahalnya biaya pelayanan dan perawatan medis yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Swasta.

Peranan pemerintah memang telah mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang seperti yang disampaikan oleh Sudiby (2007: 59). Menurut Sudiby seiring dengan berubahnya paradigma dalam Ilmu Administrasi Publik, pada paradigma *Old Public Administration* menempatkan warga masyarakat sebagai *clients*, dimana posisi *client*

lebih bersifat *powerless*, berada pada pihak yang harus nurut terhadap perlakuan pelayanan yang diberikan oleh *provider* (birokrat). Pada masa ini posisi warga negara sangat lemah karena sangat tergantung dengan pemerintah sebagai pemberi pelayanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dilakukan Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi Sekretariat Jenderal DPR di enam kota di Indonesia, pasien miskin di rumah sakit pemerintah mengeluhkan pelayanan administrasi yang rumit, kurang informatif, dan memakan waktu sehari-hari. Selain itu, ada perbedaan pelayanan atas dasar tingkat sosial ekonomi pasien (<http://www/mlidi.or.id>, diunduh pada 14 Desember 2009). Begitu pula dengan RSUD Serang, dari hasil observasi yang dilakukan pada awal penelitian ditemui beberapa permasalahan, antara lain : pelayanan yang dinilai masih lambat, kurang cepat, tanggap, peralatan medis dan tenaga medis yang masih kurang dari sisi kuantitas terutama di bagian ICU (*Intensive Care Unit*) hal ini dikaitkan dengan tingginya nilai GDR (*Gross Death Rate*) dan NDR (*Nett Death*

Rate) . Pada tahun 2008 diketahui bahwa jumlah GRD sebesar 390 per 1000 pasien. Jadi dari 1000 pasien yang masuk 390 orang meninggal dunia setelah kurang dari 48 jam dalam penanganan. Selain permasalahan tersebut, sebagian besar masyarakat pengguna layanan mengeluhkan sikap perawat yang kurang ramah, dokter yang sering datang terlambat dan kurang komunikatif sewaktu menangani pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Bagaimanakah Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan RSUD Serang ?;
- b) Seberapa besar pengaruh Nilai-nilai kerja (*Work Values*) terhadap Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan di RSUD Serang ?;
- c) Seberapa besar pengaruh Kemampuan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan di RSUD Serang ?;
- d) Seberapa besar pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) terhadap Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan di RSUD Serang ?;
- e) Seberapa besar pengaruh Nilai-Nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi dan Penanganan Keluhan

terhadap Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan di RSUD Serang?

Sedangkan hipotesis penelitian ini adalah : a) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Nilai-Nilai Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan RSUD Serang; b) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kemampuan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan RSUD Serang; c) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan RSUD Serang; d) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara variabel Nilai-Nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan RSUD Serang

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survey. Penelitian ini memiliki 3 variabel bebas dan 1 variabel tergantung, yaitu variabel nilai-nilai kerja (x1), variabel kemampuan

komunikasi (x2), variabel penanganan keluhan (3) dan variabel kepuasan pelayanan (y).

Sasaran dalam penelitian ini adalah semua pengguna pelayanan RSUD Serang atau keluarganya. Penelitian ini dilakukan di RSUD Serang dengan jumlah responden seluruhnya sebanyak 280. Jumlah sampel ditentukan dengan melihat pada tabel Issac Michael dengan taraf 90%. Sedangkan penentuan responden dilakukan proporsional dan eksidental sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah : kuesioner, dokumentasi, wawancara dan observasi. Metode Analisis yang dipergunakan adalah : distribusi frekuensi, korelasi *product moment*, korelasi parsial, korelasi ganda, regresi linear sederhana dan regresi ganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Nilai-Nilai Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisa statistik koefisien korelasi antara variabel nilai-nilai kerja dengan kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,738. Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan adanya korelasi yang

kuat antara variabel nilai-nilai kerja dengan kepuasan masyarakat, dengan arah positif. Artinya semakin tinggi nilai-nilai kerja nilai-nilai kerja maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Dengan demikian nilai-nilai kerja adalah penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Sejalan dengan hasil tersebut dapat dikaitkan dengan penjelasan Pieter dan Waterman (Kirom, 2009 : 38) bahwa keunggulan suatu perusahaan adalah dikarenakan menjunjung tinggi nilai nilai.

Dengan pernyataan ini dijelaskan bahwa dalam program pengembangan SDM perusahaan prinsip pengembangan nilai-nilai kerja sangat berpengaruh terhadap hasil kerja seseorang secara keseluruhan . Nilai-nilai kerja yang digolongkan kedalam : kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan memberikan gambaran yang secara umum menggambarkan sikap dan perilaku seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Terrence R. Mitchel (Munir, 2002 : 142) menyebutkan bahwa “ *An attitude is evaluation statement, it is how one feels about something* “. Sementara itu Raymond B. Cattell dan Andrew R. Baggaley menyebutkan sebagai “ *a*

readiness to respond with a defined course of action, in relation to an object in a given stimulus situation “.

Dari hasil regresi linear sederhana variabel x_1 terhadap variabel y , diperoleh persamaan $y' = 41.813 + 0,954x_1$, nilai a sebesar 41.813 menunjukkan nilai tingkat kepuasan pelayanan ketika nilai-nilai kerja 0. Nilai b pada persamaan tersebut disebut sebagai koefisien regresi atau slope, yang menunjukkan perubahan nilai y (meningkat atau menurun) untuk tiap-tiap perubahan dari satu unit atau satuan atau unit nilai x_1 akan meningkatkan (karena tandanya positif) nilai y sebesar 0,954. Berdasarkan *out put model summary* di atas dapat diketahui nilai *R Square* sebesar 0,554 hal ini berarti bahwa 55,4% Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh Nilai-Nilai Kerja sedangkan sisanya 44,6% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

Pengaruh Nilai-Nilai Kerja terhadap kepuasan oleh Kirom (2009 : 39) dijelaskan sebagai berikut : “Dalam program pengembangan sumber daya manusia perusahaan, prinsip pengembangan nilai-nilai kerja sangat berpengaruh terhadap hasil kerja seseorang secara keseluruhan. Nilai-

nilai kerja seperti kejujuran, tanggung jawab, dedikasi dan komitmen dianggap sebagai modal dasar yang harus terpenuhi dalam upaya memiliki tenaga kerja yang kompeten. Nilai-nilai dasar yang melekat pada diri seseorang ini akan memudahkan perusahaan dalam membentuk tenaga kerjanya menjadi sesuai ekspektasi. Nilai-nilai dasar yang kemudian membentuk nilai-nilai luhur dalam bekerja, merupakan modal dasar seseorang untuk melangkah lebih jauh dalam pengembangan karirnya di kemudian hari “.

Salah satu sifat dari jasa atau pelayanan adalah *intangibility*, yaitu tidak bewujud tapi dapat dirasakan dan diamati dari si pemberi pelayanan. Nilai-nilai yang dimiliki seseorang dapat diamati dari tingkah laku atau sikap mereka dalam melayani. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Berry and Parasuraman (1994) bahwa “*the intangibility of services heightens customers’ sensitivity to fairness issues*”. Scher and Heise (1993) yang menyatakan “*Economic calculus and emotions are intimately intertwined*”. *However important the emotional dimension of justice may have been stressed in previous studies* (Dalam

Charles, 2005 : 664). Hal senada disampaikan oleh Scott and Lamont (1977) dalam Kim (2002 : 481) “*Personal values have been shown to be the underlying determinan of customer attitudes ...*”. Jadi sikap yang ditampilkan oleh penyedia pelayanan didasarkan atas nilai-nilai yang mereka miliki.

Pengaruh Kemampuan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisa statistik koefisien korelasi antara variabel kemampuan komunikasi dengan kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,686. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,686 tersebut menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara variabel kemampuan komunikasi dengan kepuasan masyarakat, dengan arah positif. Artinya semakin tinggi kemampuan komunikasi maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Setiap pegawai pelayanan akan berinteraksi dengan pelanggan, bagaimana interaksi tersebut dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan. Hubungan antara kemampuan komunikasi dengan kepuasan

masyarakat juga disampaikan oleh Heung (2003) dalam Ema (2005 : 11) sebagai berikut : “ *The customer may experience a sense of dissatisfaction with the service provider. One strategy use to lay foundation for and to establish customer satisfaction is to realize what customer indeed do expect from the service institution and the particular service at hand. One such tactic to several expectation is to encourage customer to provide feedback to service providen. Such feedback may be available in many form and can be communicated both orally and writing* “.

Dari hasil regresi linear sederhana variabel kemampuan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat, diperoleh persamaan $y' = 34.971 + 0,930x_2$. Nilai a atau konstanta pada persamaan tersebut disebut intersep y, menunjukkan nilai y yang diharapkan ketika $x_1 = 0$. Dengan demikian nilai a sebesar 34.971 menunjukkan nilai tingkat kepuasan masyarakat ketika nilai-nilai kerja 0.

Nilai b pada persamaan tersebut disebut sebagai koefisien regresi atau slope, yang menunjukkan perubahan nilai y (meningkat atau menurun) untuk tiap-tiap perubahan dari satu unit

atau satuan atau unit nilai x_2 akan meningkatkan (karena tandanya positif) nilai y sebesar 0,930. Nilai R^2 sebesar 0,470 hal ini berarti bahwa 47,0% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kemampuan komunikasi sedangkan sisanya 53 % dapat dijelaskan oleh faktor lain.

Terdapat beberapa pernyataan yang menyatakan adanya pengaruh kemampuan komunikasi dengan kepuasan pelayanan. Potter dan Brotman (1994) dalam Hansemark (2004 : 40) menjelaskan bahwa “ ... *any employee interacting with customer in a position either to increase customer satisfaction or put it at risk. Employee in such position should therefore have the skill to respon effectively and efficiently to customer needs* “. Setiap pegawai pelayanan akan berinteraksi dengan pelanggan, bagaimana interaksi tersebut dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan.

Pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kepuasan pelayanan disampaikan oleh Kirom (2009 : 46) sebagai berikut : “ Bahasa komunikasi menjadi jembatan antara perusahaan dengan para konsumennya dalam menjalankan usaha.

Kemampuan staf dalam berkomunikasi juga merupakan bagian dari keberhasilan pelayanan, ketidakmampuan staf dalam menjalin komunikasi dengan konsumen dapat berpengaruh terhadap tingkat komplain dan keluhan terhadap jasa pelayanan yang diberikan perusahaan “.

Pernyataan bagaimana pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kepuasan pelayanan disampaikan oleh Nothcraft dan Wolf (Froehle 2006 : 3) “...*Consumer contact on the interaction between the company’s employees (or system) and its customer often drives the design of new influences the potention efficiency of service operations* “.

Pengaruh antara kemampuan komunikasi dengan kepuasan pelayanan dapat dilihat dari pernyataan Thwaites (Ema,2005 : 50) dalam sebagai berikut : “ *Communication efforts play an essential part in contributing to the development of customer expectations* “. Jadi komunikasi memainkan peranan penting dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ekpetasi pelanggan. Ekspetasi pelanggan ini dapat ditunjukkan dengan rasa puas atau tidak puas dalam pelayanan.

Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisa statistik koefisien korelasi antara variabel penanganan keluhan dengan kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,585. Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan adanya korelasi yang sedang antara variabel penanganan keluhan dengan kepuasan masyarakat, dengan arah positif. Artinya semakin baik penanganan keluhan maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Nyer (Hansemark, 2004: 41) melakukan penelitian tentang hubungan antara penanganan keluhan pelanggan dan kepuasan pelanggan, menemukan bahwa semangat pelanggan untuk melakukan komplain dapat meningkatkan kepuasan mereka terutama bagi pelanggan yang tidak merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Adanya hubungan antara penanganan keluhan dan kepuasan pelayanan dapat dilihat dari pernyataan Heung dan Kemp (Ema, 2005 : 13) sebagai berikut : “ *An efficient complaint management system has*

several benefits. It may prevent limit the origin of the satisfied customers, thereby restricting the spreading of negative word of mouth, which may have consequence on the image and perception of the service provider . It may also prevent the loss of dissatisfied customer loyalty “.

Dari hasil regresi linear sederhana variabel penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh persamaan $y' = 56.010 + 0,656x_3$. Nilai a sebesar 56.010 menunjukkan nilai tingkat kepuasan masyarakat ketika nilai-nilai kerja 0.

Nilai b pada persamaan tersebut disebut sebagai koefisien regresi atau slope, yang menunjukkan perubahan nilai y (meningkat atau menurun) untuk tiap-tiap perubahan dari satu unit atau satuan atau unit nilai x_3 akan meningkatkan (karena tandanya positif) nilai y sebesar 0,656. Nilai *R Square* sebesar 0,585 hal ini berarti bahwa 58,50% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel penanganan keluhan sedangkan sisanya 41,5 % dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari pernyataan Ovenden (1995)

dalam Hansemark (2004 : 41) sebagai berikut : “... *that organizations must be aware of how well or badly its customer are treated, customer rarely complain and when someone does it might be too late to retain that customer. One important component in the concept of satisfaction is complaint managemen”* .

Gilly (1987) dalam Ema (2005 : 14) menyatakan bahwa “...*that the customer’s perception of the complaint handling process and response were more important in determining satisfaction”*. Menurut Gilly bahwa persepsi pelanggan atau pengguna pelayanan terhadap proses dan respon dalam menangani komplain merupakan salah satu determinan dari kepuasan.

Pengaruh Nilai-Nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisa kuantitatif menunjukkan bahwa koefisien korelasi majemuk antara Nilai-nilai kerja, Kemampuan komunikasi dan penanganan keluhan dengan kepuasan masyarakat ($R_{x_1x_2x_3y}$) adalah sebesar

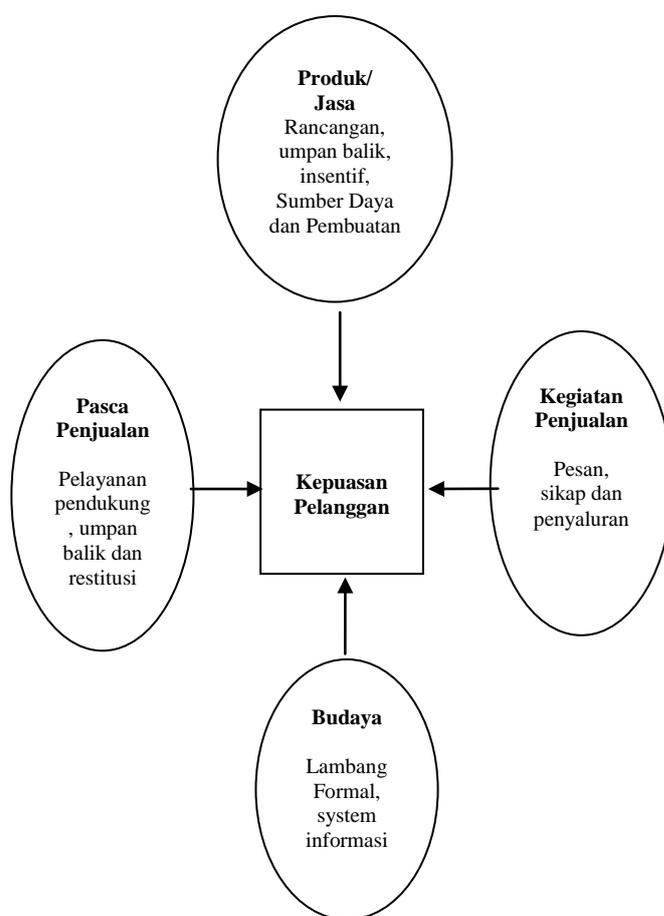
0,772. Nilai korelasi tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan masyarakat. Maka semakin baik nilai-nilai kerja, kemampuan komunikasi dan penanganan keluhan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Dari hasil regresi ganda di peroleh persamaan $y' = 29,783 + 0,668x_1 + 0,458x_2 - 3,337x_3$. Nilai a sebesar 29,783 menunjukkan nilai Kepuasan Masyarakat ketika Nilai-Nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi dan Penanganan Keluhannya = 0.

Nilai $x_1 = 0,668$ menunjukkan bahwa setiap perubahan satu satuan atau unit nilai x_1 akan meningkatkan nilai y sebesar 0,668, dengan asumsi x_2 dan $x_3 = 0$. Nilai $x_2 = 0,458$ menunjukkan bahwa setiap perubahan satu satuan atau unit nilai x_2 akan menaikkan nilai y sebesar 0,458 dengan asumsi x_1 dan $x_3 = 0$. nilai $x_3 = -3,337$ menunjukkan bahwa setiap perubahan satu satuan atau unit nilai x_3 akan menurunkan nilai y sebesar 3,337 dengan asumsi x_1 dan $x_2 = 0$.

Pengaruh Nilai-nilai kerja, kemampuan komunikasi dan penanganan keluhan terhadap

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari gambar empat faktor kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh Lele. Menurut Lele dan Jagdish (Arief, 2007 :176) ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti yang digambarkan sebagai berikut :



Dari gambar tersebut. tampak bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh empat faktor . Yang *pertama* adalah pada kegiatan penjualan dimana kepuasan dilihat dari bagaimana penyampaian pesan dan isi

pesannya (informasi), sikap pada saat melakukan transaksi. *Kedua*, faktor pada pembuatan produksi atau jasa, dimana kepuasan akan dilihat dari kesesuaian rancangan, adanya umpan balik atau komunikasi dua arah, adanya insentif untuk pegawai produksi atau jasa untuk kinerjanya, bagaimana sumber daya yang ada apakah kompeten atau tidak dan terakhir adalah bagaimana proses pembuatannya atau proses pada saat seorang pemberi layanan melakukan layanan sesuai prosedur atau tidak dan lain-lain. *Ketiga*, Paska penjualan, kepuasan dapat dilihat dari ada tidaknya garansi setelah mendapatkan produk atau jasa, bagaimana penanganan terhadap keluhan atas barang dan jasa yang tidak memenuhi standard dan apakah ada penggantian. *Keempat* adalah Budaya. Bagaimana organisasi menerapkan nilai-nilai yang mengarahkan organisasi menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Budaya organisasi tersebut dapat dilihat dari lambing-lambang formal yang ada juga sistem formal, peraturan yang berlaku di organisasi tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kepuasan Pelayanan di RSUD Serang menunjukkan pada kategori sedang, hal ini disebabkan karena fasilitas seperti ruang tunggu, ruang parkir kurang memadai, kehadiran dokter yang tidak tepat waktu dan sikap perawat yang kurang ramah. (2) Nilai-nilai kerja (x1) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat (y). (3) Kemampuan komunikasi (x2) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat (y). (4) Penanganan keluhan (x3) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelayanan (y). (5) Nilai-nilai kerja (x1), Kemampuan komunikasi (x2) dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat (y).

DAFTAR RUJUKAN

Andersen, Emma, Hanna Graselius, Kristina Nilsson, 2005, *Service Recovery a Study of the Complaint Handling Process at The Hotel Gothia Towers*, Scool Of Economic and Commercial Law, Goterborg University

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Charles, Jean Chebat, Witold Slusarczyk, 2005, *How Emotions Mediate The Effect of Perceived Justice on Loyalty in Service Recovery Situations : An Empirical Study*, Journal Of Bussiness Research No. 58
- Froehle, Craig M. 2006, *Service Personnel, Technology and Their Interaction in Influencing Customer Satisfaction*, Journal Decision Sciences Volume 37 Number 1 February 2006
- Hamburg, Christian and Andreas Furst. 2005, *How Organizational Complaint Handling Drive Customer Loyalty An Analysis of The Mechanistic and The Organics Approach*, Journal Of Marketing, July 2005
- Hansemark, Ove C dan Marie Albinsson. 2004, *Customer Satisfaction and Retention : the experience of individual employees*, Managing Service Quality Journal, Volume 14 No. 1 Tahun 2004
- Hsi Yu, Chang, Hsiu Chen Chang, Gow Liang Huang. 2006, *A Study os Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty ini Taiwanese Leisure Industry*, Journal of American Academy of Business, Cambridge, March 2006 Jakarta
- Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Pustaka Reka Cipta, Bandung
- Ok Kim, Ja, Sandra Forsythe, Qing Liang Gu, Sook Jae Moon, 2002, *Cross Cultural Consumer Values, Needs and Purchase Behavior*, Journal Of Consumer Marketing, Volume 19 Nomor 6