
PENDAMPINGAN EVALUASI INSTING TAHAP PERENCANAAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KLATEN

Vania Miranda Zeta¹, Agung Nugroho Jati², Tri Utami³, Cahaya Nugrahani⁴,
Jarot Prasetyo⁵, Arif Julianto Sri Nugroho⁶, Dandang Setyawanti⁷

¹Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Widya Dharma Klaten
vaniamiranda.1921100026@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Widya Dharma Klaten
agungnj70@gmail.com

³Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Widya Dharma Klaten
uut1989@gmail.com

⁴Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Widya Dharma Klaten
cahaya_nugrahani@yahoo.co.id

⁵Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Widya Dharma Klaten
jarotprasetyopakje@gmail.com

⁶Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Widya Dharma Klaten
ariffuliantosn72@gmail.com

⁷Program Vokasi, Universitas Widya Dharma Klaten
dsetyawanti@gmail.com

Article Info

Abstract

ARTICLE HISTORY

Received:

16/06/2023

Reviewed:

24/08/2023

Revised:

26/08/2023

Accepted:

29/08/2023

DOI:

10.54840/widharma.v2i02.124

These activities try to identify the most important dimension and to examine the level of service quality with Servqual model, expectation and perception of external people towards the Training Insting Perangkat Desa Kabupaten Klaten 52 respondents as samples. In performing this policy, there is many problems both technical and operational. The research illustrates that the Servqual model as a useful managerial tool can be applied in identifying areas to which management resources should be allocated in order to improve and enhance the quality of service the Diklat Insting. Finally, these external customers have the highest expectation on tangible of the Insting Inspektorat Daerah Klaten service.

Keywords : accompaniment, evaluation, Insting, planning stage

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 113 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Desa menyebutkan bahwa pengelolaan keuangan adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban keuangan desa. Dari definisi tersebut maka siklus pengelolaan keuangan desa diurai terdiri dari beberapa tahapan antara lain: 1) perencanaan, 2) pelaksanaan, 3) penatausahaan, 4) pelaporan, dan 5) pertanggungjawaban.

Selama kurun waktu terakhir masih banyak ditemukan masalah dalam praktek pengelolaan dana keuangan desa. Pelaksanaan program dana desa masih banyak ditemui kendala antara lain masih kurangnya pemahaman dan praktek tata kelola yang sehat sehingga Inspektorat Daerah Kabupaten Klaten mengambil inisiatif melaksanakan Insting (*Inspektorat in House Training*) Pengelolaan Desa Kabupaten Klaten. Dari kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun pertama berupa tahap perencanaan

pengelolaan desa, perlu dilakukan pendampingan efektivitas pelaksanaan sehingga muncul pertanyaan mendasar “Apakah perangkat desa sebagai peserta pelatihan, sejawat, dan atasan belum puas terhadap mutu layanan pelaksanaan Insting pada tahun pertama? ”

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Metode pelaksanaan kegiatan meliputi: 1) Pengumpulan data profil responden peserta Insting dan 2) Evaluasi kegiatan berbasis model servqual. Model pelaksanaan kegiatan meliputi (Harjito dan Golda, 2018):

1. Model Evaluasi Kegiatan Berbasis Servqual

Model ini digunakan untuk mengukur harapan dan kenyataan mutu layanan.

2. Target dan Luaran

- Adanya perbaikan dan peningkatan mutu kegiatan Insting pada periode berikutnya.
- Meningkatnya partisipasi aktif peserta dalam kegiatan Insting tahap berikutnya.
- Meningkatnya kemampuan tata kelola administrasi pelaksanaan keuangan daerah.

Adapun dokumentasi rapat presentasi hasil kegiatan disajikan dalam gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Presentasi Hasil Pendampingan

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PENDAHULUAN

Agar kegiatan berhasil secara optimal perlu dilakukan pra-survei, kajian pustaka, dan konsultasi kepada pihak terkait guna memperoleh gambaran atribut apa yang sebaiknya diukur dalam dimensi mutu pelayanan. Dari hasil pra-survei, peneliti memperoleh atribut-atribut yang kemudian dapat dikategorikan dalam 5 (lima) dimensi mutu pelayanan dimana: 3 item dimensi merupakan bukti fisik, 2 item dimensi keandalan, 2 item dimensi daya tanggap, 3 item dimensi jaminan, serta 2 item dimensi empati. Kelima dimensi tersebut kemudian disusun menjadi pernyataan-pernyataan yang mudah dipahami oleh responden.

Karakteristik responden digunakan untuk melihat profil responden dalam penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini diklasifikasi dalam tiga karakteristik umum yaitu gender, usia, dan pengalaman kerja.

1. Kategori Responden Berdasarkan Gender

Kategori responden berdasarkan gender untuk peserta Diklat, sejawat, dan atasan diurai dalam tabel 1, 2, dan 3 berikut ini.

Tabel 1. Distribusi Responden Peserta Diklat Berdasarkan Gender

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	33	63
Perempuan	19	37
Jumlah	52	100

Sumber: data primer 2023

Tabel 2. Distribusi Responden Sejawat Berdasarkan Gender

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	0	0
Perempuan	2	100
Jumlah	2	100

Sumber: data primer 2023

Tabel 3. Distribusi Responden Atasan Berdasarkan Gender

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	2	100
Perempuan	0	0
Jumlah	2	100

Sumber: data primer 2023

Dari tabel terlihat bahwa mayoritas responden laki-laki. Terdapat persepsi di masyarakat pihak laki-laki merupakan pelaku utama dalam pekerjaan. Dalam riset ini, perangkat desa mendapat amanah mengelola dana desa serta mereka terlibat secara langsung dengan masyarakat. Semua atasan peserta Diklat bergender pria sedangkan sejawat peserta Diklat bergender wanita.

2. Kategori Responden Berdasarkan Usia

Kategori responden ditinjau berdasarkan umur peserta Diklat, sejawat, dan atasan diurai dalam tabel 4, 5, dan 6.

Tabel 4. Distribusi Responden Peserta Diklat Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Prosentase (%)
15-40	24	46
41-60	14	26
>60	4	18
Jumlah	52	100

Sumber: data primer 2023

Tabel 5. Distribusi Responden Sejawat Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Prosentase (%)
15-40	1	50
41-60	1	50
>60	0	0
Jumlah	2	100

Sumber: data primer 2023

Tabel 6. Distribusi Responden Atasan Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Prosentase (%)
15-40	1	50
41-60	1	50
>60	0	0
Jumlah	2	100

Sumber: data primer 2023

Dari tabel di atas disimpulkan bahwa responden memiliki usia produktif atau usia muda. Fenomena ini terkait dengan telah dilaksanakannya dua kali seleksi kompetitif tes perangkat desa di Kabupaten Klaten yang didominasi kelulusan peserta usia muda atau produktif.

3. Kategori Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja

Ditinjau dari komposisi responden berdasarkan masa kerja diurai tabel 7, 8, dan 9 berikut ini.

Tabel 7. Distribusi Responden Peserta Diklat Berdasarkan Masa Kerja

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
< 1 tahun	23	44
1-5 tahun	11	22
> 5 tahun	18	34
Jumlah	52	100

Sumber: data primer 2023

Tabel 8. Distribusi Responden Sejawat Berdasarkan Masa Kerja

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
< 1 tahun	0	0
1-5 tahun	1	50
> 5 tahun	1	50
Jumlah	2	100

Sumber: data primer 2023

Tabel 9. Distribusi Responden Atasan Berdasarkan Masa Kerja

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
< 1 tahun	0	0
1-5 tahun	1	50
> 5 tahun	1	50
Jumlah	2	100

Sumber: data primer 2023

Dari tabel terlihat bahwa mayoritas responden peserta Diklat memiliki masa kerja kurang dari 1 tahun serta lebih dari 5 tahun. Peserta Diklat Insting mayoritas bekerja di bidang keuangan pada tahap mula dan berikutnya yang telah berpengalaman masa kerja lama. Untuk sejawat dan atasan kesemuanya masa kerja kategori menengah dan lama.

B. UJI MODEL

Kesungguhan dan keseriusan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan esensi metode survei. Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan dalam proses pengumpulan data. Apabila data yang diperoleh tidak valid atau tidak akurat maka hasil penelitian tidak dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Oleh sebab itu, perlu dalam kegiatan ini perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Misalnya, skala nominal yang bersifat non-parametrik digunakan untuk mengukur variabel nominal, bukan untuk mengukur variabel interval yang bersifat parametrik. Ada 3 (tiga) tipe validitas pengukuran menurut Sarwono (2006) yaitu sebagai berikut. a) Validitas isi (*content validity*), dimensi ini menyangkut tingkatan item-item skala yang mencerminkan domain konsep yang sedang diteliti. Dimensi-dimensi dalam suatu domain konsep tertentu tidak dapat begitu saja dihitung semuanya karena domain tersebut kadang memiliki sifat

multidimensional. b) Validitas konstruk (*construct validity*), dimensi ini berkaitan dengan tingkatan dimana skala mencerminkan dan berperan sebagai konsep yang hendak diukur. Validitas ini bersifat teoritis dan statistik. c) Validitas kriteria (*criterion validity*), validitas ini menyangkut masalah tingkatan dimana skala yang sedang digunakan mampu memprediksi suatu variabel yang dirancang sebagai kriteria. Untuk menghitung validitas suatu kuesioner, digunakan teknik korelasi yang membandingkan antara nilai skor dengan tabel. Dalam tahap penelitian diuji 54 jawaban responden dibandingkan r tabel serta diurai dalam tabel 10.

Tabel 10. Daftar Tabel Butir Uji Sahih

Butir	Rxy	rtabel	Status
E1	0.544	0.361	Sahih
E2	0.536	0.361	sahih
E3	0.525	0.361	Sahih
E4	0.449	0.361	Sahih
E5	0.444	0.361	Sahih
E6	0.363	0.361	Sahih
E7	0.521	0.361	Sahih
E8	0.456	0.361	Sahih
E9	0.501	0.361	Sahih
E10	0.517	0.361	Sahih
E11	0.485	0.361	Sahih
E12	0.513	0.361	Sahih
P1	0.658	0.361	Sahih
P2	0.624	0.361	Sahih
P3	0.692	0.361	Sahih
P4	0.672	0.361	Sahih
P5	0.745	0.361	Sahih
P6	0.749	0.361	Sahih
P7	0.730	0.361	Sahih
P8	0.577	0.361	Sahih
P9	0.625	0.361	Sahih
P10	0.630	0.361	Sahih
P11	0.760	0.361	Sahih
P12	0.765	0.361	Sahih

Sumber: data primer 2023 n: 56

Hasil uji validitas terhadap item dalam tabel di atas terlihat bahwa semua butir dinyatakan sah.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas butir digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang sama atau konsisten jika dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Uji ini dilakukan melalui 3 (tiga) metode menurut Sarwono, (2006) yaitu sebagai berikut. a) *Tes ulang*, dilakukan dengan cara menguji kuesioner kepada kelompok tertentu. b) *Tes paralel*, memberikan kuesioner terhadap kelompok tertentu, kemudian kelompok tersebut di tes dengan instrumen yang isi pertanyaannya ekuivalen. Kemudian nilai kedua tes dikorelasikan. c) *Tes belah dua*, dilakukan dengan membagi skor-skor secara acak dalam bentuk genap dan ganjil dari semua jawaban responden. Dari hasil penelitian didapat hasil uji reliabilitas pada tabel 11.

Tabel 11. Daftar Butir Uji Reliabilitas

Faktor	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha</i> disyaratkan	Status
Harapan	0.836	0.8	Handal
Kinerja	0.932	0.8	Handal

Sumber: data primer 2023 n: 56

Hasil uji reliabilitas menunjukkan semua dimensi pada kedua faktor lebih besar dari nilai *cronbach alpha* disyaratkan yaitu 0.8 sehingga kedua dimensi lulus uji dengan dinyatakan handal dan dapat digunakan dalam tahap uji selanjutnya.

3. Analisis ServQual

Untuk menguji tingkat konfirmasi masyarakat dalam penelitian ini digunakan rumus *Weighted Servqual* (Cronin & Taylor, 1992). Rumus ini digunakan untuk menghitung secara kuantitatif kesenjangan antara mutu layanan yang diharapkan dengan mutu sebenarnya yang dirasakan oleh masyarakat, adapun rumus yang digunakan:

$$I_{kj} = \sum (P_{ij} - E_{ij})$$

Dimana:

- I_{kj} = Indeks konfirmasi masyarakat terhadap objek j apabila
- $I_{kj} < 0$ = Konfirmasi masyarakat negatif /tidak puas
- $I_{kj} > 0$ = Konfirmasi masyarakat positif/puas
- P_{ij} = *Performance* dari atribut i pada objek j
- E_{ij} = *Expectation* dari atribut i pada objek j

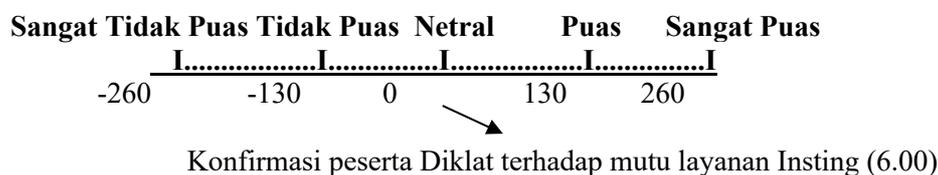
a. Peserta Insting

Dari olahan program Excel dapat dihitung total nilai konfirmasi peserta Diklat dari mutu layanan kegiatan insting memiliki nilai positif 6. Nilai konfirmasi maksimum atau minimum dengan jumlah responden sebanyak 52 orang peserta Diklat dicapai (52x5):

$$\begin{aligned} I_{kj \text{ max}} &= 260 \\ I_{kj \text{ min}} &= - 260 \end{aligned}$$

Nilai konfirmasi maksimum yang dicapai oleh peserta Diklat diasumsikan bahwa peserta memiliki harapan minimal terhadap mutu layanan yang akan diterima dan merasakan kinerja aktual yang maksimum terhadap mutu layanan yang diterima. Demikian sebaliknya, nilai konfirmasi minimum dapat dicapai peserta Diklat diasumsikan bahwa peserta memiliki harapan maksimum terhadap mutu layanan yang akan diterima, tetapi kenyataannya merasakan kinerja aktual minimum atas mutu layanan yang diterima.

Dari perhitungan kuantitatif, diperoleh nilai konfirmasi peserta Diklat terhadap kegiatan insting memiliki interval sebesar 520 (260 x 2), angka tersebut dibagi dalam 4 skala tingkat konfirmasi: *sangat tidak puas*, *tidak puas*, *puas*, dan *sangat puas*, menurut preferensi peserta Diklat sehingga didapat *range* sebesar 130 poin. Gambar 2 menunjukkan konfirmasi peserta Diklat terhadap mutu layanan kegiatan Insting dalam suatu interval:



Gambar. 2 Konfirmasi peserta Diklat terhadap mutu layanan

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa nilai konfirmasi peserta terhadap mutu layanan kegiatan Insting sebesar positif 6 berada pada interval antara 0 sampai 130 dengan kategori *puas*. Standar minimal yang harus dicapai untuk memperoleh tingkat kepuasan layanan apabila nilai konfirmasi mencapai nilai sama dengan 0 atau lebih (konfirmasi ≥ 0), dari hasil perhitungan disimpulkan kepuasan mutu layanan pelaksanaan Insting oleh Inspektorat dari sisi responden peserta Diklat sudah tercapai.

Setelah diperoleh uji konfirmasi secara menyeluruh, diurai kesenjangan masing-masing dimensi mutu layanan meliputi dimensi (sesuai lampiran) *bukti fisik*, *keandalan*, *daya tanggap*, *jaminan*, dan *empati* diurai tabel 12.

Tabel 12. Kesenjangan Per Dimensi

Dimensi	Tingkat Konfirmasi
Bukti fisik	-7
Keandalan	-3
Daya tanggap	-3
Jaminan	10
Empati	9

Sumber: data primer 2023 n: 52

Dari tabel diperoleh data dimensi *bukti fisik* memiliki nilai kesenjangan terbesar senilai -7, secara berturut-turut diikuti dimensi *daya tanggap* dan *keandalan* sebesar -3, dimensi *jaminan* positif 10, dan terakhir dimensi *empati* sebesar positif 9. Dimensi bukti fisik berkaitan dengan efektivitas dan produktivitas kerja, pengetahuan peserta dalam melaksanakan tugas dan bukti kemampuan peserta. Dimensi yang memiliki nilai gap terbesar harus diprioritaskan dalam perbaikan mutu layanan pada pelaksanaan Insting tahun ke dua, kemudian beralih pada prioritas dimensi berikutnya. Dengan kata lain, untuk meningkatkan kepuasan peserta Insting, pihak Inspektorat Daerah harus memrioritaskan peningkatan mutu layanan pada dimensi yang memiliki nilai kesenjangan (negatif) terbesar.

b. Sejawat

Dari olahan Excel responden sejawat dapat dihitung total nilai konfirmasi dari mutu layanan kegiatan Inspektorat sebesar -12 (perhitungan lengkap lampiran). Untuk menggambarkan konfirmasi dalam *range* garis Servqual tidak terbaca karena jumlah responden terbatas hanya 2 (dua) orang. Adapun uraian kesenjangan masing-masing dimensi mutu layanan responden sejawat meliputi dimensi *bukti fisik*, *keandalan*, *daya tanggap*, *jaminan*, dan *empati* diurai tabel 13.

Tabel 13. Kesenjangan Per Dimensi

Dimensi	Tingkat Konfirmasi
Bukti fisik	-3
Keandalan	-1
Daya tanggap	-1
Jaminan	-3
Empati	-4

Sumber: data primer 2023 n: 2

Dari tabel diperoleh data dimensi *empati* memiliki nilai kesenjangan terbesar senilai -4, secara berturut-turut diikuti *bukti fisik* dan *jaminan* sebesar -3, terakhir dimensi *keandalan* dan *daya tanggap* sebesar -1. Dimensi empati berkaitan dengan kemampuan peserta dari penilaian sejawat mendengar dengan baik keluhan, masalah dan saran berbagai pihak (*the art of listening*) dan kemampuan menanggapi masalah.

c. Atasan

Dari rumus serta olahan Excel dapat dihitung total nilai konfirmasi atasan peserta Diklat sebesar -11. Untuk menggambarkan dalam *range* garis Servqual tidak terbaca karena jumlah responden terbatas hanya 2 (dua) orang. Adapun uraian kesenjangan masing-masing dimensi mutu layanan responden sejawat meliputi dimensi *bukti fisik*, *keandalan*, *daya tanggap*, *jaminan* dan *empati* diurai tabel 14.

Tabel 14. Kesenjangan Per Dimensi

Dimensi	Tingkat Konfirmasi
Bukti fisik	- 2
Keandalan	- 2
Daya tanggap	- 2
Jaminan	- 3
Empati	- 2

Dari tabel diperoleh data dimensi *jaminan* memiliki nilai kesenjangan terbesar senilai - 3, secara berturut-turut diikuti dimensi *bukti fisik*, *daya tanggap*, *keandalan*, dan *empati* -2. Dimensi jaminan berkaitan dengan kinerja peserta setelah pelatihan sesuai harapan dan perubahan sikap positif dinilai atasan memiliki kesenjangan terbesar.

4. Masukan saran bersifat kualitatif yang muncul dari responden

Beberapa responden memberi masukan dan saran bersifat kualitatif dari kegiatan Insting tahap pertama antara lain:

- a. Materi yang disampaikan sangat bermanfaat, perlu ditambah durasi diskusi, muncul harapan kegiatan dilakukan lebih dari sekali setiap tahun.
- b. Peserta kegiatan pada periode mendatang merambah ke perangkat lain, desa lain maupun fokus di tiap kecamatan agar ada persamaan persepsi.
- c. Transparansi dalam kegiatan Insting.
- d. Penambahan materi Diklat terkait manajemen kepemimpinan dan komunikasi.
- e. Soal yang dibagikan perlu dikembalikan dan ada evaluasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan pembahasan pada bab sebelumnya dituangkan beberapa simpulan sebagai berikut. 1) Standar yang harus dicapai untuk memperoleh tingkat kepuasan minimum apabila nilai konfirmasi mencapai nilai sama dengan nol atau lebih (Konfirmasi ≥ 0). Hasil uji konfirmasi peserta Insting terhadap layanan kegiatan didapat nilai sebesar positif 6. Artinya, tingkat kepuasan terhadap mutu layanan yang dirasakan peserta positif 23 % dari tingkat kepuasan maksimum. Disimpulkan, kegiatan Insting yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Klaten pada tahun pertama mampu memberikan kepuasan kepada peserta. 2) Hasil uji nilai konfirmasi masyarakat pada masing-masing dimensi mutu layanan per dimensi masih terdapat nilai negatif, sehingga perlu diprioritaskan diperbaiki pada tahapan kegiatan berikutnya. 3) Nilai konfirmasi responden sejawat dan atasan per dimensi kesemuanya masih memiliki nilai negatif menunjukkan bahwa pihak peserta Diklat Insting bagi pihak eksternal belum memberikan perubahan positif terkait kinerja seperti yang diharapkan.

Dari simpulan yang diperoleh, kepada pihak Inspektorat daerah rekomendasi diberikan yaitu sebagai berikut. 1) Perbaikan mutu pelatihan dengan sasaran perbaikan pada nilai dimensi negatif terbesar yang muncul pada kegiatan tahun pertama serta nilai dimensi negatif berikutnya. 2) Diperhatikan dengan seksama saran perbaikan bersifat kualitatif dari peserta Diklat Insting

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L, (1986) "Big Ideas in Services Marketing" *Journal of Consumer Marketing*, Spring , h 47-57.
- Cooper, Donald, R., & Pamela S Schindler. (2009), *Business Research Method* 8th ed. New York: MC. Graw Hill.
- Crask, M., Fox, R.J., & Stout, R.G. (2005), *Marketing Research; Principles and Applications*. New Jersey: Prentice Hall.
- Cronin JJ, Taylor SA (1992) Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing* 6; 55-68.

- Gronroos (1984) "A Service Quality Model and its Marketing Implication", *Europe Journal Marketing*, 18 (4); 36-44
- Hardjito, D.A., Golda, N. (2018). KKN-PM Pengembangan Desa Wisata Somongari di Kabupaten Purworejo. *AJIE-Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, Vol 03 No 03 hal 238-245.
- Hair J.F., Anderson, R.E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2006), *Multivariate Data Analysis*". 7th ed. New Jersey; Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control (9th Ed)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Luk, Sh TK and Layton, R (2002) "Perception Gaps in Customer expectations: Managers versus service providers and customers" *the Service Industries Journal*, Vol 22 No 2 April pp 109-128.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V., & I. Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication", *Journal of Marketing*, Vol. 49 (fall) pp 41-50.
- Santoso, S. (2007). *SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media.
- Sekaran, U. (2007), *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*, 5nd ed. John Willey & Sons, Inc.
- Zeithaml, VA, Parasuraman, A., & Berry, LL. (1990). *Delivering quality service, balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.