

## Optimalisasi Manajemen Pelayanan Staf Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Organisasi

Iis mariam<sup>1\*</sup>, Endah wartiningsih<sup>1</sup>, Nidia sofa<sup>1</sup> dan Nining latianingsih<sup>1</sup>

1. Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, Depok 16424, Indonesia

\*E-mail: iis.mariam@bisnis.pnj.ac.id

### Abstrak

Staf administrasi di PNJ merupakan salah satu gerbang awal dimulainya proses pelayanan informasi baik kepada internal maupun eksternal sehingga stakeholder merasa puas. Masalah penelitian ini masih adanya kualitas pelayanan staf administrasi yang rendah menurut dosen dan mahasiswa. Tujuan penelitian untuk menganalisis tugas rutin staf administrasi PNJ, menganalisis konsep pelayanan yang dilakukan staf administrasi kepada civitas akademika PNJ, (3) menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kepada civitas akademika PNJ. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data: studi dokumentasi, observasi serta angket yang diberikan kepada dosen dan mahasiswa dengan skala Likert. Hasilnya bahwa pelayanan akademik staf administrasi sudah baik (sangat setuju: 54%), komunikasi yang efektif, efisien, jelas dan akurat (sangat setuju: 54%), sesuai dengan tugas dan fungsinya (Setuju: 74%), penyelesaian pelayanan dalam prosedur penanganan surat sesuai dengan SOP dan tepat waktu (Setuju: 69%), pengetahuan, keterampilan serta sikap yang baik (Setuju: 66%), pelayanan cepat tanggap dan tenang (Setuju: 60%), pelayanan yang konsisten dan tepat waktu (Setuju: 70%), menunjukkan performance yang baik sesuai SOP (setuju: 77%). Pelayanan yang diberikan staf administrasi telah sesuai dengan SOP PNJ dan jurusan AN, tepat waktu, terbebas dari resiko yang membahayakan dan merugikan serta performance yang baik. Sebaiknya pelayanan staf administrasi perlu ditingkatkan.

*Kata kunci: SOP, pelayanan, prosedur, organisasi*

### Abstract

*Administrative staff at PNJ is one of the first gates to start the process of providing information services to both internal and external stakeholders so that stakeholders feel satisfied. The problem with this research is that there is still a low quality of administration staff service according to lecturers and students. The aim of the study was to analyze the routine tasks of the PNJ administrative staff, to analyze the concept of service provided by the administrative staff to the PNJ academic community, to analyze the inhibiting factors in the implementation of services to the PNJ academic community. The method used in this research is descriptive qualitative, data collection techniques: documentation studies, observations and questionnaires given to lecturers and students with a Likert scale. The result is that the administrative staff's academic services are good (strongly agree: 54%), effective, efficient, clear and accurate communication (strongly agree: 54%), in accordance with their duties and functions (agree: 74%), completion of services in handling procedures letters according to SOP and on time (Agree: 69%), good knowledge, skills and attitude (Agree: 66%), responsive and calm service (Agree: 60%), consistent and timely service (Agree: 70%), showed good performance according to SOP (agreed: 77%).*

*Kata kunci: SOP, service, procedure, organization*

## 1. Pendahuluan

Dalam era disrupsi dan perubahan teknologi informasi saat ini, pelayanan kepada pelanggan menjadi sangat penting untuk dilakukan perubahan dalam mewujudkan kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan bentuk kepercayaan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan di dalam bersinergi dan memenangkan persaingan dengan organisasi dan perusahaan lainnya. Pelayanan sebagai bentuk tindakan nyata bagaimana organisasi dan perusahaan memberikan kepastian kepada konsumen, pelanggan dan stakeholder untuk tetap loyal. Perusahaan dan organisasi menyadari bahwa memenangkan persaingan di era disrupsi merupakan langkah strategis di dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui bentuk produk atau jasa yang berkualitas dan kecepatan pelayanan yang prima. Konsep pelayanan kepada pelanggan tidak hanya dalam perusahaan akan tetapi juga dalam pelayanan jasa public seperti dalam organisasi pendidikan tinggi termasuk yang harus ditingkatkan agar stakeholder merasa puas dan sesuai dengan kebutuhan baik mahasiswa, tenaga kependidikan, tenaga pendidik dan industri sebagai pemakai lulusan. Pendidikan yang diselenggarakan Politeknik saat ini dituntut tidak hanya adaptif dengan perubahan teknologi informasi akan tetapi mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan siap kerja di industri.

Pelayanan adalah sebuah strategi komunikasi kepada pelanggan sebagai strategi pemasaran dalam memasarkan produk baik barang ataupun jasa. Pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran (Barata, 2011; Atmadjati, 2018; Fausi & Wibowo, 2017). Sedangkan pelayanan prima merupakan tindakan kepada pelanggan saat pemberian barang ataupun jasa secara langsung maupun tidak langsung berdasarkan intensitas dan kebutuhan pelanggan (Badudu, 2015; Daryanto & Setyabudi, 2014; Priansa, 2020). Pelayanan prima merupakan kegiatan yang diselenggarakan perusahaan menyangkut kebutuhan pelanggan dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Dewi dkk, 2019; Supriyono, 2019). Dalam pelayanan prima ada tiga hal pokok yang terkandung di dalamnya, yaitu ada unsur sikap (attitude) yang berhubungan dengan bagaimana kepedulian terhadap pelanggan, sikap dalam melayani dengan tindakan (action) yang terbaik dan memiliki tujuan untuk dapat memuaskan pelanggan dengan merujuk pada standar pelayanan tertentu (Barata, 2015; Rangkuti, 2017; Rahmayanti, 2019).

Merujuk pada KEPMENPAN No.81 Tahun 1993 bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD di dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Definisi lain mengenai pelayanan adalah urutan kegiatan yang terjadi di interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dengan melibatkan peralatan mesin secara fisik serta menyediakan kepuasan kepada pelanggan (Irnandha, 2016; Kartika & Kaihatu, 2012; Kasmir, 2017). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dinyatakan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani merupakan kegiatan dalam upaya membantu orang lain di dalam menyiapkan serta mengurus apa yang dibutuhkan orang lain. Pelayanan prima merupakan tindakan yang dilakukan organisasi dan perusahaan di dalam bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dilandasi bentuk kepercayaan, adanya standard serta prosedur yang berlaku dalam organisasi dan perusahaan. Adapun bentuk dari kegiatan pelayanan dilakukan merujuk pada konsep pelayanan prima berdasarkan konsep A6 (Rahmayanti, 2019) yaitu: menyelaraskan konsep Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggung Jawab (Accountability). Merujuk pada Barata dalam Atmadjati (2018) bahwa pelayanan adalah sesuatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi, dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pelanggan dapat diartikan bahwa semua individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangga. Pelanggan merupakan semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, yang akan berikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan. (Rahmayanti, 2019; Rangkuti, 2017; Saputra & Widiartanto, 2015).

Dalam jenis pelanggan dikenal ada dua jenis, yaitu: (1) pelanggan internal dimana menjelaskan mengenai orang-orang di dalam organisasi yang pelayanannya tergantung pada yang memberikan pelayanan dan hanya memiliki sedikit pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan, (2) Pelanggan Eksternal Orang-orang di luar organisasi / perusahaan yang pelayanannya tergantung pada anda dan berbisnis dengan anda karena pilihan mereka sendiri (Rahmayanti, 2019; Wibowo, 2017) sedangkan Ahmad (2020) menyebutkan bahwa jenis pelanggan ada tiga, yaitu: pelanggan internal, pelanggan perantara dan

pelanggan eksternal. Pelanggan perantara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk. Dalam sistem mutu modern, pihak-pihak yang terlibat atau melakukan transaksi produk/jasa harus dipuaskan. Sementara itu pelayanan pelanggan dapat diartikan pula sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada langgan atau nasabah melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan (Rangkuti, 2014; Kasmir, 2017; Senjaya, 2013).

Tugas dan fungsi staf administrasi di Politeknik Negeri Jakarta adalah membantu memperlancar kegiatan pelayanan pada unit/bidang yang menjadi bagian tanggung jawabnya baik kegiatan rutin administratif (memproses surat masuk-surat keluar, membuat laporan administrasi, menangani tamu dan telepon, mengarsipkan dokumen, membuat jadwal kerja pimpinan. Masalah yang muncul adalah masih lamanya waktu dalam penyelesaian penanganan surat masuk dan surat keluar sebagai bagian dari tugas rutin staf administrasi di PNJ. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi dan menganalisis tugas rutin staf administrasi PNJ, (2) mengetahui dan menganalisis konsep pelayanan yang dilakukan staf administrasi kepada civitas akademika PNJ, (3) mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kepada civitas akademika PNJ. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat menganalisis tugas rutin dan konsep pelayanan yang dilakukan staf administrasi PNJ kepada civitas akademika serta menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

## 2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif merujuk pada (Sugiyono, 2016; Creswell, 2006; Cooper & Schindler: 2008). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan:

- Studi literature yang berhubungan dengan pelayanan organisasi publik terutama dalam konsep pelayanan prima
- Angket untuk menentukan respon civitas akademika PNJ(dosen dan mahasiswa) sebagai stakeholder
- Observasi langsung terhadap kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh staf administrasi jurusan Administrasi Niaga-PNJ.

Adapun mahasiswa, dosen serta structural di jurusan Administrasi Niaga-PNJ sebagai responden. Dalam pemilihan responden dilakukan secara random sampling serta memenuhi persyaratan umum dan khusus, dalam penelitian ini untuk mahasiswa yang sudah lulus mata kuliah Manajemen Pelayanan Prima(mahasiswa program studi D3-Administrasi Bisnis) dan mahasiswa yang sedang belajar mata kuliah Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan (mahasiswa program D4-Administrasi Bisnis Terapan). Tahapan selanjutnya adalah hasil observasi langsung, data dari studi literature dan angket yang terkumpul kembali diolah, dianalisis dan dilakukan pembahasan merujuk pada metode penelitian deskriptif kualitatif.

## 3. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) dengan unit analisisnya adalah mahasiswa jurusan Administrasi Niaga yang saat ini masih aktif kuliah di semester dua , semester empat dan semester enam baik pada program studi D3 Administrasi Bisnis dan D4 Administrasi Bisnis Terapan. Dari jumlah mahasiswa yang mengisi dan mengembalikan angket melalui google form teridentifikasi bahwa jumlah responden ada 98 orang mahasiswa terdiri dari program studi D3-Administrasi Bisnis sebanyak 28 orang, dan D4 – Administrasi Bisnis Terapan sebanyak 60 orang mahasiswa serta 10 orang dosen. Bentuk angket (kuesioner) yang disebarakan dibuat dalam skala Likert dengan memuat lima pernyataan, yaitu: Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Wawancara dilakukan dengan Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga-PNJ yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab memberikan tugas rutin dan insidental kepada staf administrasi serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil kinerja staf administrasi jurusan Administrasi Niaga-PNJ secara berkala.

Hasil penilaian ini akan menentukan nilai ketercapaian kinerja masing-masing staf administrasi dan setiap bulan harus dilaporkan kepada bagian kepegawaian PNJ. Staf administrasi jurusan Administrasi Niaga-PNJ dalam tugas pokok dan fungsinya mengerjakan kegiatan rutin seperti: mengelola surat menyurat, menerima telepon, mengelola prosedur administrasi dan jadwal rapat, menginput kehadiran mahasiswa, menginput nilai mahasiswa ke dalam makrsheet dan membuat sasaran kinerja setiap tahun. Merujuk pada state of the art sebelumnya bahwa pelayanan kepada pelanggan telah memberikan dampak pada loyalitas pelanggan terhadap produk dan pelayanan jasa (Winarno: 2016; Widiawati: 2018; Wicaksono: 2020). Proses pelayanan yang efektif dan efisien merujuk pada aturan dan standar yang berlaku di masing-masing perusahaan dan industri,

sedangkan dalam pelayanan publik maka akan merujuk pada standar pelayanan publik dari pemerintah. Pelayanan Publik Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

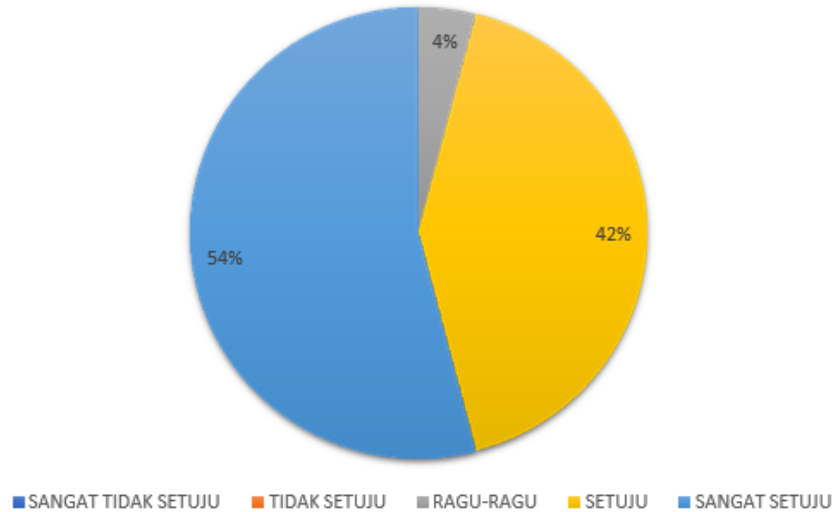
Dalam penelitian ini telah disebarakan angket melalui G-Form pada bulan Maret 2023 kepada mahasiswa dan dosen di Jurusan Administrasi Niaga. Adapun jumlah dosen yang mengembalikan G-form angket ini ada 10 orang dan mahasiswa ada 88 orang yang ada di lingkungan Jurusan Adminisitrasi Niaga-Politeknik Negeri Jakarta. Jumlah pertanyaan yang diajukan ada 10 pertanyaan yang berpedoman pada landasan teori dan kebijakan mengenai pelayanan publik dari pemerintah. Adapun hasil jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini disampaikan dalam bentuk gambar pie-chart sebagai berikut:



**Gambar 1 Staf Administrasi memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa dan dosen dalam waktu yang cepat sesuai dengan SOP (Sumber: data diolah, 2023)**

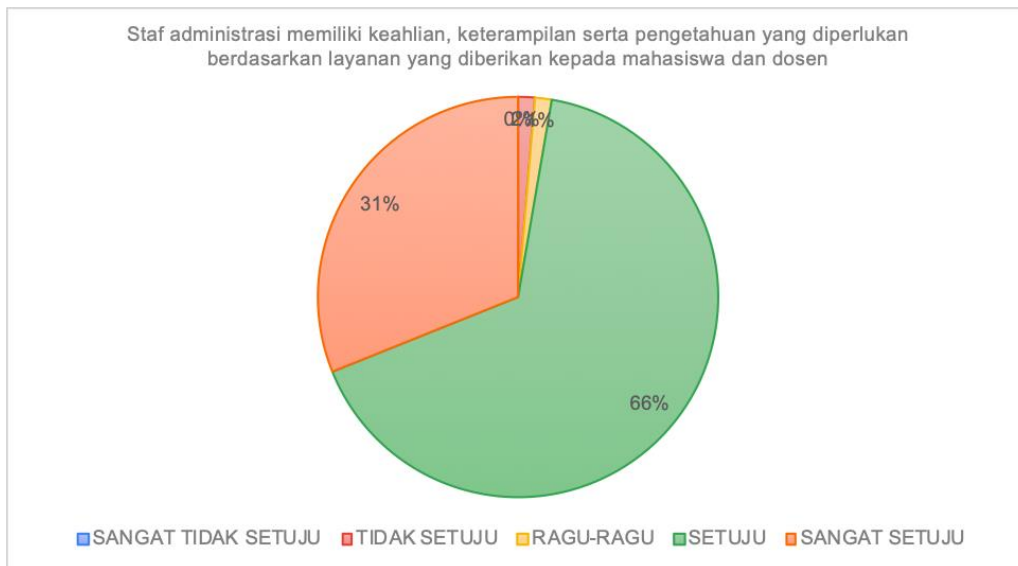
Gambar-1 menjelaskan bahwa dosen dan mahasiswa menjawab sangat setuju (54%), setuju (20%), ragu-ragu (25%) terhadap waktu pelayanan yang cepat oleh staf administrasi. Hal ini sesuai dengan hasil dari riset (Asih: 2016; Atmadjati: 2018). Sedangkan dalam Gambar-2 disampaikan hasil bahwa staf administrasi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dan dosen perlu menggunakan komunikasi yang efektif, efisien, jelas serta akurat dijawab sangat setuju (54%), setuju (42%) dan ragu-ragu (4%). Hasil ini menggambarkan bahwa komunikasi yang dilakukan pada waktu memberikan pelayanan oleh staf administrasi harus sesuai dengan SOP di jurusan Administrasi Niaga.

Staf administrasi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dan dosen perlu menggunakan komunikasi yang efektif, efisien, jelas serta akurat

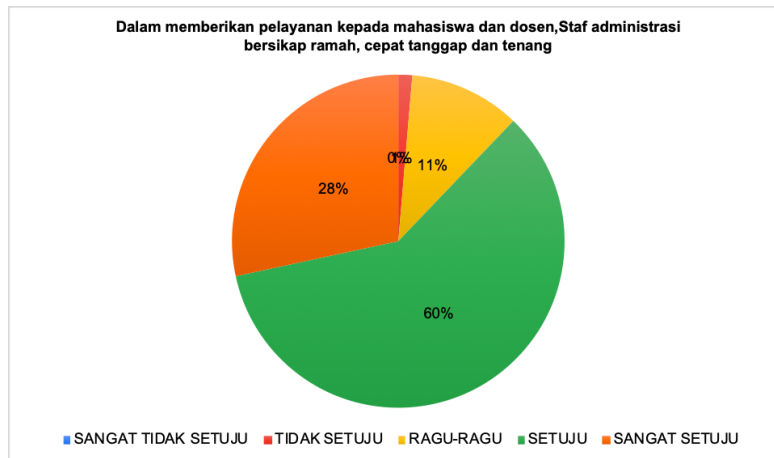


**Gambar 2.** Staf administrasi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dan dosen perlu menggunakan komunikasi yang efektif, efisien, jelas serta akurat (Sumber: data diolah, 2023)

Untuk pertanyaan mengenai apakah staf Administrasi memiliki keahlian, keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan dosen, dijawab responden setuju (66%), sangat setuju (31%), ragu-ragu (3%) seperti terlihat pada **gambar-3** berikut:



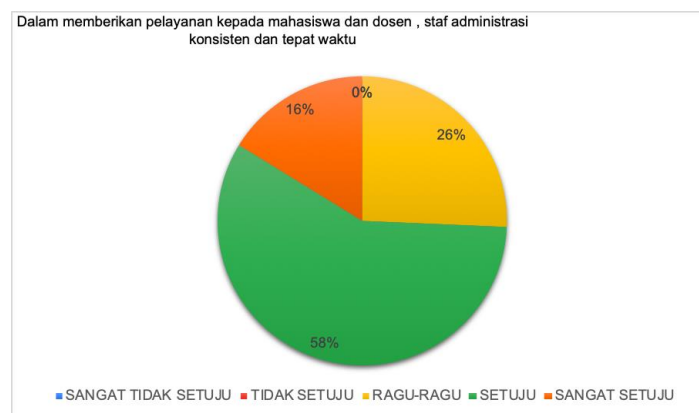
**Gambar 3.** Staf Administrasi memiliki keahlian, keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan dosen (Sumber: data diolah, 2023)



**Gambar 4** Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen, Staf Administrasi bersikap ramah, cepat tanggap dan tenang. (Sumber: data diolah, 2023)

**Gambar 4** menjelaskan bahwa responden sangat setuju (28%), setuju (60%), ragu-ragu (11%), tidak setuju (1%) untuk pelayanan yang diberikan staf administrasi kepada dosen dan mahasiswa dengan sikap yang ramah, cepat tanggap dan tenang sesuai dengan pendapat dari (Rahmayanti: 2019; Badudu: 2015; Kartika: 2012; Ahmad: 2020).

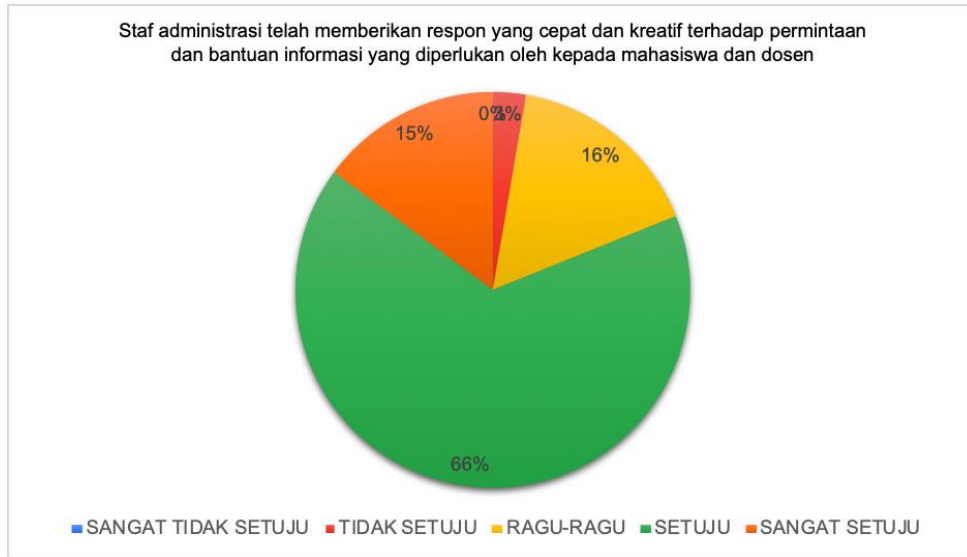
Dalam **gambar 5** menjelaskan bahwa staf administrasi di dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen dilakukan secara konsisten dan tepa waktu. Hal ini dipilih responden dengan menjawab setuju (58%), sangat setuju (16%), ragu-ragu (26%). Dari jawaban ini maka perlu dilakukan proses pengawasan dan penilaian kepada staf administrasi karena jawaban ragu-ragu masih berada di angka 26%.



**Gambar 5** Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen, Staf administrasi konsisten dan tepat waktu (Sumber: data diolah, 2023)

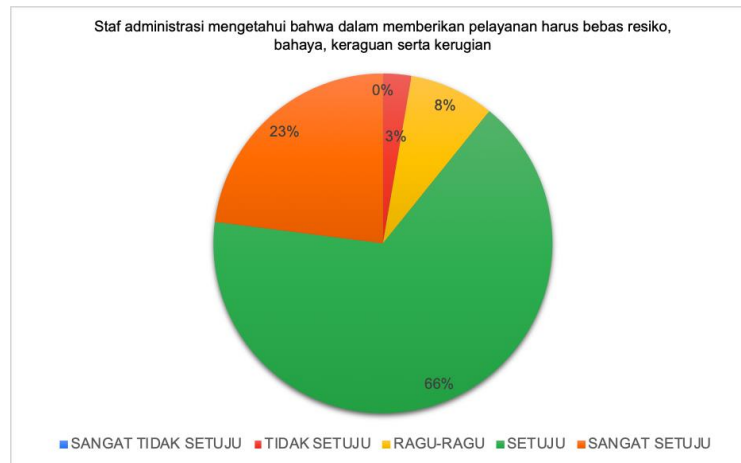
Pada **gambar 6** yang menjelaskan bahwa staf administrasi telah memberikan respon yang cepat dan kreatif terhadap

permintaan dan bantuan informasi yang diperlukan kepada mahasiswa dan dosen, dijawab responden setuju (66%), sangat setuju (15%), ragu-ragu (16%) dan tidak setuju (3%).



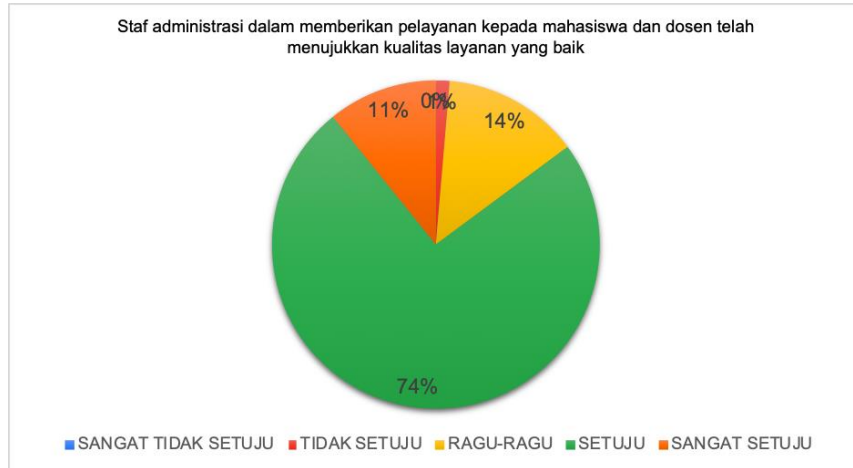
**Gambar 6** Staf administrasi telah memberikan respon yang cepat dan kreatif terhadap permintaan dan bantuan informasi yang diperlukan kepada mahasiswa dan dosen, (Sumber: data diolah, 2023)

**Gambar 7** menjelaskan bahwa staf administrasi mengetahui bahwa dalam memberikan pelayanan harus bebas resiko, bahaya, kerugian serta kerugian yang dijawab responden setuju (66%), sangat setuju (15%), ragu-ragu (16%) dan tidak setuju (3%). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan tidak memberikan efek resiko, bahaya, kerugian dan aktivitas yang membahayakan pada staf administrasi ketika melakukan pekerjaannya.



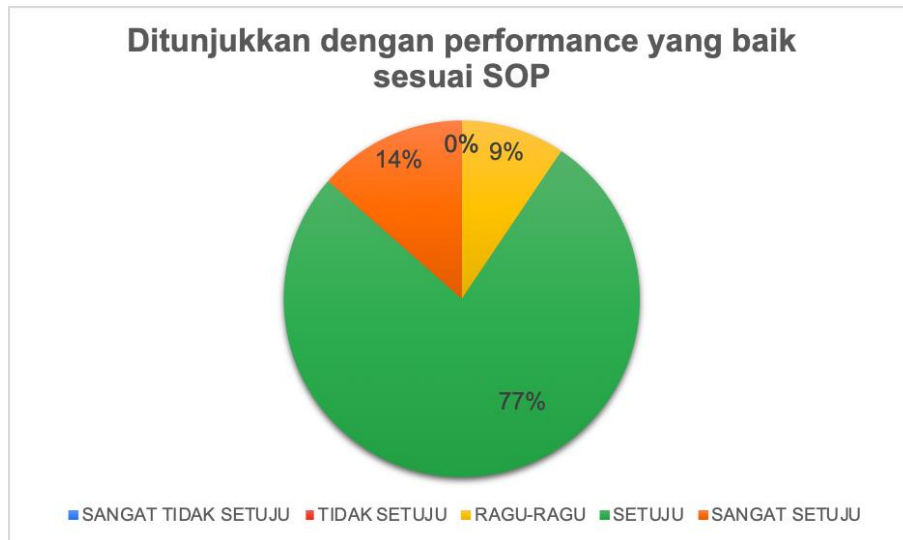
**Gambar 7** Staf administrasi mengetahui bahwa dalam memberikan pelayanan harus bebas resiko, bahaya, kerugian (Sumber: data diolah, 2023)

**Gambar 8** Staf administrasi dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa telah memberikan pelayanan yang baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden sangat setuju (11%), setuju (74%), ragu-ragu (14%) dan tidak setuju (1%). Kondisi hasil ini sejalan dengan teori yang disampaikan (Rangkuti: 2017; Priansa: 2020).



**Gambar 8** Staf administrasi dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa telah memberikan pelayanan yang baik (Sumber: data diolah, 2023)

**Gambar 9** berikut ini menjelaskan bahwa staf administrasi dalam memberikan pelayanan telah ditunjukkan dengan performance yang baik sesuai SOP di jurusan Administrasi Niaga-PNJ dengan hasil sangat setuju (14%), setuju (77%), ragu-ragu (9%). Artinya bahwa dalam menjalankan tugasnya maka staf administrasi tunduk pada aturan dan SOP yang berlaku sehingga tidak terjadi penyimpangan implementasi dan hasilnya harus sesuai.



**Gambar 9** Staf Administrasi ditunjukkan dengan performance yang baik sesuai SOP (Sumber: data diolah, 2023)



Dalam tugas rutin staf administrasi selain memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen dan kolega, maka faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan tugas rutin tersebut adalah jika ada data dan informasi yang dibutuhkan mahasiswa atau dosen tidak dapat dipenuhi secara tepat waktu. Untuk mengatasi hal tersebut biasanya staf administrasi memberikan jawaban dengan komunikasi yang tetap baik dan sopan untuk memberikan waktu secepatnya akan diselesaikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan dosen tersebut. Merujuk pada (Rangkuti: 2017; Priansa: 2020, Rachmayanti: 2019; Atmadjati: 2018) bahwa dalam proses pelayanan prima perlu dipertimbangkan bagaimana mekanisme dan prosedur yang berlaku dalam organisasi, standar manakah yang digunakan serta bagaimana mengukur hasil dari pelayanan yang telah diberikan staf kepada pelanggan/customer maupun stakeholdernya. Hasil ini menggambarkan bahwa pelayanan prima akan memiliki nilai positif dan baik apabila telah menerapkan SOP perusahaan/organisasi dengan benar dan terbuka untuk diberikan penilaian serta masukkan dalam upaya perbaikan organisasi .

#### 4. Kesimpulan

Staf administrasi jurusan Administrasi Niaga-PNJ memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan aturan yang berlaku di PNJ. Salah satu kegiatan tugas yang dilakukan staf administrasi adalah memberikan pelayanan kepada sivitas akademika termasuk mahasiswa dan dosen. Pelayanan yang diberikan staf administrasi merujuk pada SOP yang ada di jurusan Administrasi Niaga dan PNJ. Faktor yang digunakan dalam penilaian pelayanan kepada stakeholder adalah SOP pelayanan publik, komunikasi serta performance. Hasilnya bahwa staf administrasi memberikan pelayanan telah sesuai dengan SOP PNJ dan jurusan Administrasi Niaga, dilakukan dengan baik, tepat waktu, terbebas dari kesan resiko yang membahayakan dan merugikan. Kegiatan rutin dan insidental yang dilakukan staf administrasi telah memberikan nilai yang baik bagi stakeholder PNJ. Kondisi dari hasil pelayanan ini telah sesuai dengan penelitian dan pendapat dari ( Rachmayanti: 2019, Atmadjati: 2018; Rangkuti: 2017; Priansa: 2020) sehingga layak disebut bahwa pelayanan staf administrasi telah memberikan rasa puas bagi mahasiswa dan dosen juga sivitas akademika lainnya.

#### Daftar Pustaka

- Ahmad. (2020). Manajemen Mutu Terpadu. Makassar: CV Nas Media Pustaka
- Asih, Nyoman Suparmati. ( 2016 ). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja, *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE) Volume: 7 Nomor: 2*.
- Atmadjati, Arista. (2018). Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini. Yogyakarta : CV Budi Utama Barata, Atep. Adya. (2015). *Dasar – dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo*
- Badudu, Rizal. (2015). Service Excellence Pelayanan Pelanggan yang Prima oleh Perusahaan di Indonesia. *Buku Kompas : Jakarta*.
- Daryanto dan Setyabudi. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. *Gava Media : Yogyakarta*.
- Dewi, A.A.S., Susanto, B., & Budiarta, I.P. (2019). Strategi Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Villa Air Bali Boutique Resort And Spa. *Media Bina Ilmiah. Open Journal Systems. Vol.13 No.10 Mei 2019*
- Fausi, M dan Herianto Ari Wibowo. (2018). *Pelayanan Kosumen*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), pp.660-669.
- Priansa, Donni Juni. (2020). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta
- Kartika, E.W. dan Kaihatu, T.S. (2012). Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4(2), pp.45-57
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rachmayanti, Nina. (2019). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta
- Rangkuti, F. (2017). Customer Care Excellent : Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Saputra, F.A., Nugraha, H.S. dan Widiartanto, W. (2015). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Layanan PT. Pos Indonesia Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(3), pp.216-223
- Senjaya, V. (2013). Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty DiKafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2C. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1)

- Tjiptono, Fandy. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi: Yogyakarta  
KEPMENPAN No.81 Tahun 1993
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), (2016). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :  
Alfabeta
- Creswell. (2006). *Qualitative inquiry and Research Design: Choosing among Five Tradition*. London: SagePublications
- Wibowo, H. A. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Wicaksana, Wafi. (2020). *Pentingnya Kepuasan Pelanggan pada Suatu Bisnis*. JMPIS vol 1, Issue 1.
- Widiawati, K. (2018) . *Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan di Indonesia*. VOCATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari, 1(2).
- Winarno, Asti Cesilia. (2016). *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya*. Diploma thesis, STIE Perbanas Surabaya.