

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JEMAAH HAJI KOTA MEDAN TERHADAP PELAYANAN HAJI TAHUN 2012

FITRA JAYA  
ABSTRACT

*This study aims to analyze the level of satisfaction of pilgrims pilgrimage town with the services field in 2012 and analyze the service attributes that should be corrected by the pilgrim hostel employee field to improve service performance. Data were obtained from 100 people pilgrims making the city terrain with simple random sampling technique. Tests using five indicators of intangible (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), guarantee or assurance (assurance), and empathy (empathy). The analytical method used is descriptive analysis, Customer satisfaction index (CSI), Importance Analysis (IPA). Validity and reliability with r table value is 0.5%. Analysis of the level of satisfaction of pilgrims pilgrimage town with the services field in 2012 is satisfied that the percentage of 70.7%, which means that the pilgrims are satisfied with the services of the terrain hajj dormitory in 2012. Meanwhile, to improve the satisfaction of the boarding party hajj pilgrims should improve performance on the field attribute the ability of nurses at the time of providing service to the pilgrims, the attention of officials in dealing with pilgrims, and treatment of the pilgrim to pilgrim hostel.*

*Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

## PENDAHULUAN

Penduduk merupakan unsur penting dari berdirinya suatu negara. Dimana dalam suatu negara ada yang dinamakan dengan pemerintahan yang berkuasa, adanya wilayah, adanya penduduk, dan adanya pengakuan dari negara lain, sehingga terbentuklah suatu negara kesatuan, itulah yang dimaksud dengan unsur berdirinya suatu negara. Ummat Islam Indonesia pada zaman dahulu menunaikan ibadah haji dengan menggunakan kapal layar yang memakan waktu berbulan-bulan, bahkan sampai dua tahun. Tidak dikoordinir dan diorganisir tetapi secara sendiri-sendiri. Kemudian pada zaman penjajahan Belanda dikeluarkan berbagai peraturan haji, antara lain Ordonasi Tahun 1825. Pada tahun 1912 Perserikatan Muhammadiyah yang didirikan oleh KH. Ahmad Dahlan mendirikan Bagian Penolong Haji yang diketuai oleh KH. M. Sudjak, dan inilah merupakan perintis dan mengilhami adanya Direktorat Urusan Haji. Pada Tahun 1922 Volksraad mengadakan perubahan dalam ordonasi haji yang dikenal dengan Pilgrim Ordinas 1922 yang menyebutkan bahwa bangsa pribumi dapat mengusahakan pengangkutan calon haji.

Agar pelaksanaan ibadah haji dapat lebih khusyuk maka masalah-masalah teknis diserahkan oleh pihak penyelenggara haji dalam hal ini adalah Departemen Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan haji dan umrah.

Dalam undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji mengatakan bahwa Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan

dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang dicapai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Salah satu wadah yang selalu siap melayani jamaah Haji yaitu Asrama Haji yang telah dipersiapkan oleh pemerintah di setiap wilayah propinsi masing – masing di Indonesia, Asrama Haji di bangun agar dapat dipergunakan sebagai tempat pelatihan para jamaah haji yaitu melakukan proses simulasi ibadah haji atau manasik. Asrama Haji Medan adalah salah satu tempat manasik di Indonesia yang berada di wilayah propinsi Sumatera Utara yang akan penulis analisis dari tingkat usaha para pegawainya dalam memberikan pelayanan terbaik pada pelaksanaan pelatihan ibadah haji serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia khususnya Sumatera Utara.

## **TINJAUAN PUSTAKA KEPUASAN**

Kepuasan terhadap pelayanan haji menurut Berry, Zithami, dkk (1990) adalah “ persepsi jemaah tentang (performance) yang diberikan yang merupakan perbandingan antara harapan (ekspektasi) sebelum dan sesudah mereka menerima kepuasan yang sebenarnya” atau “kepuasan jemaah haji merupakan suatu respon atau hasil evaluasi terhadap kesesuaian pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa dengan harapan dan ekspektasi”. Sehingga kepuasan pelayanan haji juga merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari jemaah haji dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang digunakannya. Definisi tersebut akan menerangkan kondisi dimana apabila harapan terpenuhi maka pelayanan haji akan dirasakan memuaskan sedangkan apabila harapan tidak terpenuhi maka pelayanan jemaah haji dinilai tidak memuaskan, dan apabila pelayanan haji yang diberikan melebihi harapan maka pelayanan haji yang dirasakan sangat memuaskan. Kepuasan konsumen terhadap suatu jasa ditentukan oleh kebutuhan konsumen sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen ( Arif, 2007 ). Persepsi dari konsumen akan mempengaruhi kepuasan yang dapat diperolehnya. Apabila harapan konsumen dapat terpenuhi dan konsumen tersebut mempersepsikan layanan jasa dengan baik, maka kepuasan konsumen tersebut bias didapatkan. Salah satu factor yang menentukan kepuasan konsumen mengenai kualitas layanan yang didapatkan.

## **KEPUASAN PELANGGAN**

Salah satu faktor menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada dimensi jasa. Selain itu juga dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat sesaat. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi setiap perusahaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan pelanggan dapat menjadi umpan balik dan masukan lagi bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Beberapa metode yang digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2002) ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran
2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*
3. *Lost customer analysis*
4. Survei kepuasan pelanggan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif karena dalam pelaksanaannya akan menganalisis dan menginterpretasikan tentang arti dari data yang diperoleh. Penelitian ini disusun sebagai penelitian induktif yakni mencari dan mengumpulkan data yang ada dilapangan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor, unsur-unsur bentuk, dan suatu sifat dari fenomena dimasyarakat (Nizar,1998:51).

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan untuk diisi oleh para responden. Dalam penelitian ini terdapat 3 metode analisis, yaitu analisis deskriptif, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Impotance Performance Analysis (IPA). Penjelasan dari masing-masing metode tersebut adalah sebagai berikut:

Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti adanya (Irawan, 2004). Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik jemaah haji dan tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan dari kementerian agama dikota medan. Data –data yang diolah dengan analisis deskriptif ini kemudian akan ditampilkan dalam bentuk tabel.

Customer statisfaction index atau dikenal yang lebih dikenal dengan index kepuasan konsumen merupakan metode yang menggunakan index untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut –atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing – masing industri, bahkan untuk masing – masing perusahaan. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan terhadap konsumen (Massnick, 1997). Menurut (Irawan, 2004) terdapat 4 langkah dalam perhitungan customer statisfaction index (CSI), yaitu :

- a. Menentukan Mean Importance Score (MSI) dan Mean Statisfaction Score (MSS).  
Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{5}$$

Dimana :

- n = jumlah responden
- Yi = nilai kepentingan atribut ke –I
- Xi = nilai kinerja atribut ke-i

- b. Membuat Weight Factors (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana :

P = jumlah atribut kepentingan (k = 23)

I = atribut bauran pemasaran ke - i

c. Membuat Weight Score (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara weight factor (WF) dengan rata – rata tingkat kepuasan (Mean Satisfaction Score = MSS).

$$WS_i = wf_i \times MSS_i$$

Dimana :

i = Atribut bauran pemasaran ke - i

d. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

**Importance Performance Analysis**

Menurut (Rangkuti, 2003) salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan adalah dengan metode importance performance analisis (IPA). Metode ini merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kepentingan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif.

Pengukuran tingkat kepentingan dan pelaksanaan suatu atribut pelayanan disuatu perusahaan dapat menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan suatu atribut adalah sangat penting, penting, cukup penting dan sangat tidak penting dengan skor 5,4,3,2 dan 1. Untuk skala likert digunakan dalam pelaksanaan atau kinerja suatu atribut diperusahaan adalah sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan skor 5,4,3,2 dan 1 (Rangkuti, 2003).

Dalam metode IPA atribut-atribut yang diteliti akan dipetakan ke dalam suatu diagram kartesius yang terbagi 4 wilayah atau kuadran, yaitu prioritas utama (A), pertahanan prestasi (B), berlebihan (C), dan prioritas rendah (D). Penentuan posisi suatu atribut ke dalam 4 wilayah tersebut tergantung pada nilai rata-rata atribut secara keseluruhan. Adapun tahapan pengolahan dengan metode IPA adalah :

a. Penentuan skor rata-rata atribut tingkat kepentingan dan pelaksanaan

Rumus yang digunakan dalam tahap pertama ini adalah :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$$

Keterangan :

- $\bar{X}_i$  = skor rata-rata tingkat pelaksanaan untuk atribut ke-i
- $\bar{Y}_i$  = skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ke-i
- $X_i$  = jumlah skor tingkat pelaksanaan untuk atribut ke-i
- $Y_i$  = jumlah skor tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

- b. Penentuan skor rata – rata atribut tingkat kepentingan dan pelaksanaan secara keseluruhan

Rumus yang digunakan adalah :

$$X_i = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \text{ dan } Y = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan :

- X = batas sumbu x (tingkat pelaksanaan)  
 Y = batas sumbu y (tingkat kepentingan)  
 K = banyaknya atribut pelayanan (k = 22)

- c. Pemetaan atribut

Pada tahapan ini rata – rata setiap atribut kemudian dipetakan kedalam diagram kartesius dengan kemungkinan 4 posisi kuadran. Posisi setiap atribut tergantung kepada nilai rata – rata atribut. Gambar 2 menjabarkan posisi dari 4 kuadran dalam metode IPA. Penjelasan masing – masing kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
3. Kuadran C (Berlebihan)
4. Kuadran D (Prioritas Rendah)

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index, Csi*)

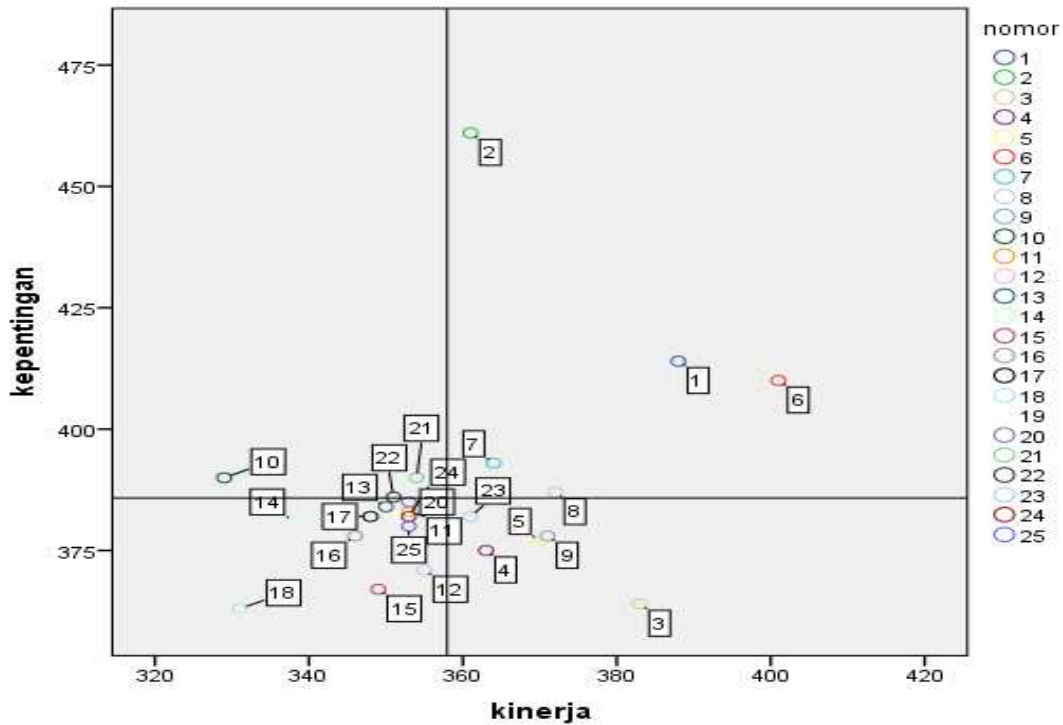
Pengukuran terhadap indeks kepuasan konsumen digunakan untuk mengetahui besarnya indeks kepuasan yang dihasilkan oleh suatu produk. Tanpa adanya CSI tidak mungkin manajer dapat menentukan tujuan dalam peningkatan kepuasan pelanggan konsumen (Irawan, 2004). Nilai rata-rata pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut produk dan layanan penjualan digunakan untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 100 orang responden untuk mengetahui Analisis Tingkat Kepuasan jemaah haji kota medan terhadap pelayanan haji tahun 2012 dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), diperoleh hasil sebesar 70,7% yang berarti pada kisaran antara 66,00 – 80,99. Berdasarkan hasil CSI tersebut, maka kualitas pelayanan pada asrama haji medan dapat dikategorikan puas. Hal ini mengidentifikasi bahwa sebagian besar jemaah haji tahun 2012 tersebut merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan selama ini. Meskipun berdasarkan hasil CSI menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada asrama haji medan dikategorikan puas, namun berdasarkan penelitian dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) , masih ada beberapa atribut kinerja pelayanan yang harus diperbaiki agar pelayanan yang diberikan asrama haji medan dapat tetap mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanannya. Berikut ini adalah hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

### Analisis Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan (*Importance And Perfomance Analysis*)

Salah satu cara untuk menentukan prioritas perbaikan terhadap atribut kinerja produk adalah dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan (*Importance Perfomance Analysis* atau IPA). Analisis IPA ini menggambarkan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.

Analisis IPA memetakan atribut ke dalam empat kuadran, yaitu (I) Kuadran Prioritas Utama, (II) Kuadran Pertahankan Prestasi, (III) Kuadran Prioritas Rendah, dan (IV) Kuadran Berlebihan. Pemetaan tersebut berdasarkan rata-rata skor tingkat kepentingan dan rata-rata skor tingkat kepuasan masing-masing atribut.



**Gambar .1**  
**Diagram Cartesius Hasil Pengolahan Metode Ipa**

**KETERANGAN :**

1. Kelengkapan peralatan dan fasilitas
2. Kondisi fisik dan bangunan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan
3. Penampilan pegawai
4. Ketersediaan fasilitas pendukung
5. Ketersediaan air bersih
6. Pegawai memberi pelayanan
7. Ketepatan waktu bekerja
8. administrasi
9. Kemampuan dokter dalam memberi pelayanan
10. Kemampuan perawat member pelayanan
11. Kemampuan pegawai
12. Kecekatan pegawai
13. Transparansi biaya
14. Kepiawaian pegawai
15. Respon pegawai
16. Kesopanan pegawai
17. Jaminan keamanan
18. Kesalahan teknis

19. Jaminan yang dibeeeri pada jemaah saat drop
20. Jaminan jemaah apabila tidak bisa mengikuti kegiatan menasik haji
21. Perhatian pegawai
22. Perlakuan pihak dari calhaj
23. Kesimpatikan sikap pegawai
24. Simpati pada saat mengalami gangguan kessehatan
25. Simpati calhaj

#### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran Prioritas Utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh jemaah, namun kinerja pelaksanaannya belum baik atau belum sesuai seperti yang diharapkan oleh jemaah, sehingga perlu mendapatkan perhatian utama dari pihak asrama haji medan. Langkah-langkah yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini, antara lain: mengenai kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan calhaj (11), mengenai kecekatan pegawai dalam membimbing calhaj (12), mengenai transparansi biaya (13), mengenai kepiawaian pegawai pada saat melakukan menasik haji (14), mengenai respon pegawai kepada calhaj (15), mengenai kesopanan dan keramahan pegawai (16), mengenai jaminan keamanan terhadap pelatihan menasik haji yang diberikan pada calhaj (17), mengenai kesalahan teknis yang dilakukan pegawai (18), mengenai jaminan yang diberikan pada calhaj yang mengalami drop disaat melakukan menasik haji (19), mengenai jaminan pada saat peserta tidak biasa mengikuti menasik haji (20), mengenai simpati pegawai yang diberikan kepada calhaj disaat mengalami gangguan kesehatan (24), mengenai simpati pegawai yang diberikan kepada calhaj disaat mempersiapkan keperluan untuk menasik haji (25).

#### 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan kuadran yang memuat atribut –atribut yang dianggap penting oleh jemaah dan pelaksanaan atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakannya. Atribut-atribut masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan jemaah haji bisa merasa puas dengan pelayanannya saat melakukan menasik haji di asrama haji medan . Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini, antara lain: mengenai penampilan pegawai asrama haji (3), mengenai ketersediaan fasilitas pendukung (4), mengenai ketersediaan air bersih dilingkungan asrama haji (5), mengenai kemampuan dokter disaat memberi pelayanan kepada calhaj (9), mengenai kesimpatikan sikap pegawai dalam menenangkan rasa cemas terhadap calhaj (23).

#### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran berlebihan merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh jemaah dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi agar lembaga haji dikota medan dapat menghemat tenaga dan biaya. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini, antara lain: mengenai ketersediaan peralatan dan fasilitas diasrama haji (1), mengenai fisik, bangunan, kenyamanan, kerapian,dan kebersihan (2), mengenai pegawai memberikan pelayanan

diasrama haji (6), mengenai ketepatan waktu pegawai dalam jam bekerja (7), dan mengenai pengurusan administrasi diasrama haji (8).

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh jemaah dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan kinerja pada atribut yang berada dalam kuadran ini akan dinilai berlebihan bagi jemaah haji. Atribut – atribut yang masuk ke dalam kuadran ini, antara lain : mengenai kemampuan perawat pada saat memberi pelayanan kepada calhaj (10), mengenai perhatian pegawai dalam menangani calhaj (21), mengenai perlakuan pihak asrama haji kepada calhaj (22).

## KESIMPULAN

Dari hasil analisis diatas data yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian dengan menggunakan metode Customer Statification Indeks (CSI), ternyata jemaah haji kota medan tahun 2012 sangat puas terhadap kinerja pelayanan asrama haji medan. Hal ini dapat dilihat dari nilai Customer Statification indeks (CSI) sebesar 70,7%.
2. Berdasarkan analisis dengan metode IPA, terdapat 12 (dua belas) atribut pelayanan yang masuk kedalam prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa atribut – atribut tersebut dianggap kurang baik dalam kinerjanya oleh jemaah haji. Hal ini karena atribut – atribut tersebut dianggap sangat penting namun pelaksanaannya masih dirasakan kurang oleh jemaah.
3. Terdapat 5 (lima) atribut pelayanan yang memiliki prestasi yang baik menurut persepsi jemaah sehingga perlu dipertahankan prestasinya bahkan lebih ditingkatkan lagi.
4. Bahwa terdapat 5 (lima) atribut pelayanan yang dianggap berlebihan oleh jemaah haji medan. Hal ini berarti bahwa jemaah menganggap atribut – atribut tersebut tidak terlalu penting bagi jemaah haji, sehingga perlu dipertimbangkan untuk dikurangi kinerjanya.
5. Untuk Kuadran Prioritas Rendah, terdapat 3 (tiga) atribut pelayanan yang masuk ke dalam kuadran ini. Hal ini membuktikan masih terdapatnya atribut yang tidak mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada jemaah haji. Antara lain atributnya yaitu mengenai kemampuan perawat pada saat memberi pelayanan kepada calhaj, mengenai perhatian pegawai dalam menangani calhaj, mengenai perlakuan pihak asrama haji kepada calhaj. Atribut tersebut itu juga tidak menutup kemungkinan untuk perlu ditingkatkan kinerjanya agar jemaah haji dapat tertarik dan terpuaskan dengan kinerja pegawai asrama haji medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. 1999. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Setia.
- Arief, C.P.M. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Gerson R. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan (Terjemahan)*. Penerbit PPM. Jakarta.
- Handi. D. Irawan, MBA, M.Com, (2002). “10 prinsip kepuasan pelanggan”, PT. Alex Media Computindo.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kep. MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- MA'RUF, MUZAKKIR. 2007. *Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi jumlah jemaah haji dikota medan*. Skripsi fakultas ekonomi USU.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moloeng. 1993. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nijam, Achmad dan Hanan Alatief. 2004. *Manajemen Haji (Study Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*. Jakarta: Nizam Press.
- Oktaviani RW dan Suryana, RN. 2005. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus Di Kebunwisata Pasirmukti, Bogor)*. Jurnal Agro Ekonomi, Vol. 24 No. 1, Mei 2006, 41-58.
- ROSA, ERLIDA. 2007. *Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Zainul Arifin Medan*. Skripsi fakultas ekonomi USU.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, Yogyakarta, penerbit Andi.
- Umar H. 1998. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.