

**PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN IMPOR PADA BIDANG PENGEMBANGAN
PERDAGANGAN LUAR NEGERI DINAS PERINDUSTRIAN
PERDAGANGAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL PROVINSI
SUMATERA UTARA**

***"THE ROLE OF HUMAN RESOURCES IN IMPROVING THE QUALITY OF
IMPORT SERVICES IN THE FIELD OF FOREIGN TRADE DEVELOPMENT AT
THE DEPARTMENT OF INDUSTRY, TRADE, ENERGY, AND MINERAL
RESOURCES OF NORTH SUMATRA PROVINCE".***

Puspa Gemala Nst¹, Jhon Simon², Fandi Alfiansyah Siregar³

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

puspagemala2@gmail.com ¹, jhonsimon@dharmawangsa.ac.id², fandialfiansyah@dharmawangsa.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Impor Pada Bidang Pengembangan Perdagangan Luar Negeri Dinas Perindustrian Perdagangan Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Utara". Meskipun sudah adanya sistem pendataan digital dalam proses pelayanan masih, dibutuhkan tenaga sumber daya manusia dalam melayani segala bentuk pelayanan kepengurusan ekspor maupun impor. Akan tetapi pelayanan pada Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral pada Bidang PPLN belum begitu menguasai sistem sehingga membutuhkan waktu dalam melakukan proses pelayanan. Kompetensi pegawai dalam proses pelayanan dibutuhkan karena untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral bidang PPLN. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran secara objektif terkait bagaimana keadaan sebenarnya yang diteliti. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Peran Sumber Daya Manusia, Kompetensi SDM

ABSTRACT

This research is entitled "The Role of Human Resources in Improving the Quality of Import Services in the Field of Foreign Trade Development of the Department of Industry, Trade, Energy and Mineral Resources, North Sumatra Province". Although there is already a digital data system in the service process, human resources are still needed to serve all forms of export and import management services. However, the service at the Industry, Trade, Energy and Mineral Resources Service in the PPLN Sector has not yet mastered the system so that it takes time to carry out the service process. Employee competence in the service process is needed because it is to create good service quality.

The purpose of this study is to determine the role of human resources in improving the quality of public services at the Department of Industry, Trade, Energy and Mineral Resources in the field of PPLN. The type of research used is descriptive qualitative, which provides an objective description of the actual conditions being studied. Data collection techniques using observation, interview, and documentation methods. Data analysis techniques used in this study are Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Drawing. The results of the study indicate that human resource competence has an important role in improving the quality of service.

Keywords: *Service Quality, Role of Human Resources, Human Resource Competence*

A. PENDAHULUAN

Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA) adalah lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah di negara pengekspor untuk menerbitkan SKA (Surat Keterangan Asal) bagi barang ekspor. Di Provinsi Sumatera Utara, tugas ini dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi, dan Sumber Daya Mineral serta pejabat yang ditunjuk Menteri Perdagangan, berdasarkan Permendag No. 25 Tahun 2018.

Sumber daya manusia (SDM) berperan penting dalam peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi. Pengembangan SDM melalui pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan agar pegawai memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan organisasi. SDM adalah aset utama organisasi, terutama di era globalisasi, karena berperan dalam pelaksanaan aktivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Fungsi SDM meliputi inisiatif, dukungan, serta layanan yang berhubungan dengan pengelolaan pegawai.

Pelayanan yang berkualitas dipengaruhi oleh kompetensi pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu memperlakukan pegawai secara adil dan mendukung pengembangan mereka guna meningkatkan kinerja. Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada manajemen SDM yang efektif dan adaptif terhadap keragaman. Dengan pengelolaan SDM yang baik, organisasi dapat memperkecil kesenjangan dalam proses pengawasan dan regulasi impor, serta meningkatkan pencapaian kinerja berdasarkan standar dan indikator yang jelas.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah sesuatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap seseorang untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Sehingga sumber daya manusia yang memiliki kemampuan daya pikir yang harus ada pada setiap seorang individu dan dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungan karena termotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keterampilan, dan pengetahuan kreativitas.

Menurut Sutrisno (2009:4) dalam Ndraha (1999) Sumber daya manusia berkualitas tinggi adalah sumber daya manusia yang dapat menciptakan bukan hanya saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti: *intelligence*, *creativity* dan *imagination*, tidak hanya semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air tenaga otot. Kedua istilah tersebut ada terdapat berbagai pendapat, seperti yang di kemukakan oleh Notoatmodjo (1998:21) pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga kerja yang diperlukan oleh sebuah organisasi, sedangkan pelatihan berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan pegawai yang sudah menduduki suatu jabatan. Flippo (1979:53) menyatakan pendidikan dihubungkan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman akan seluruh lingkungan disekitar, sedangkan pelatihan adalah suatu krgiatan untuk meningkatkan ilmu pegawai dalam pekerjaan yang biasa dilakukan.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pegawai dalam organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Menurut Suryani (2017) kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan dalam membuat dan memberikan produk berupa barang atau jasa yang memiliki manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Dan menurut Sangadji & Sopiah (2013) indikator kualitas pelayanan dibagi mejadi lima yaitu, keandalan, responsibilitas, jaminan, emapti, dan bukti fisik.

Sebuah perusahaan atau organisasi jasa harus menjaga kualitas jasa yang di tawarkan berada diatas kualitas saingan dan lebih dari yang dibayangkan oleh konsumen. Sehingga harsu memahami apa saja kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan olej Tjiptono (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu produk maupun jasa yang diharapkan dapat meningkatkan keunggulan tersebut untuk memahami keinginan konsumen. Sehingga kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan

dalam waktu yang lama, perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan memaksimalkan perfoma keuangan sebuah organisasi (Gilbert dkk, 2004)

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan konsumen, konsumen akan merasa puas jika harapan terpenuhi, berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Kualitas jasa, konsumen akan merasa puas jika memperoleh jasa atau pelayanan yang sesuai dengan harapan dari pegawai.
- b. Kualitas produk, konsumen akan semras puas jika dapat menggunakan produk dengan memiliki kualitas yang sangat baik.
- c. Harga, jika sumber kepuasan penting akan tetapi faktor harga menjadi suatu jaminan produk dengan kualiktas yang baik
- d. Faktor situasional, yang terdiri atas segala kemungkinan yang mempengaruhi kinerja pegawai baik diluar kendali maupun penyedia jasa.
- e. Faktor personal, kepuasan bukan hanya dari segi harga atau nilai sosial yang menjadi konsumsen puas terhadap merk produk tertentu.

4. Impor

Impor adalah proses pembelian barang atau jasa asing dari suatu negara ke negara lain. Impor barang secara besar umumnya membutuhkan campur tangan dari bea cukai di negara penerima ataupun pengiriman. Impor adalah bagian yang sangat penting dari suatu perdagangan internasional. Jika peusahaan atau organisasi menjual produk secara lokal, sehingga dapat memanfaatkan karena harga lebih murah dan berkualitas lebih tinggi dibandingkan pasokan dari dalam negeri.

Impor sangat dipengaruhi 2 faktor yakni, pajak dan kuota, tingkat impor dipengaruhi oleh hambatan peraturan perdagangan. Pemerintah juga mengenakan tarif (pajak) pada produk impor, pajak biasanya dibayar langsung oleh importer, yang akan membebankan kepada konsumen berupa harga yang sangat tinggi dari produknya. Ketika pemerintah asing menerapkan tarif, kemampuan perusahaan asing untuk bersaing di negara-negara asing itu dibatasi. Pemerintah juga dapat menerapkan kuota pada produk impor, yang membatasi jumlah produk yang dapat di impor.

Secara sederhana pengertian Impor adalah kegiatan memasukkan barang dari luar daerah Indonesia atau dikenal juga dengan sebutan daerah pabean ke dalam daerah Indonesia atau

dalam daerah pabean. Contoh sebuah perusahaan atau organisasi yang melakukan kegiatan impor atau mengimpor barang dari luar daerah pabean (Cina, Thailand, Malaysia, Singapura, Amerika) ke Indonesia (kawasan pabean). Setiap perusahaan atau organisasi yang berbadan hukum bila akan melakukan kegiatan impor, harus melengkapi data terlebih dahulu seperti surat keterangan domisili usaha (SKDU), nomor pokok wajib pajak (NPWP), surat izin usaha perdagangan (SIUP) dan tanda daftar perdagangan (TDP).

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik kualitatif. Kualitatif merupakan pengertian, konsep, karakteristik, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, mengutamakan kualitas menggunakan beberapa cara serta penyajian secara naratif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Observasi langsung terhadap pelaksanaan program di lapangan, Wawancara mendalam dengan aparatur desa, pengelola PAMSIMAS, dan masyarakat penerima manfaat, Dokumentasi dari laporan pelaksanaan program. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi pegawai berperan penting sebagai acuan keberhasilan sebuah organisasi. Kompetensi yang ada pada seseorang pegawai akan membawa dampak positif bagi tercapainya suatu keberhasilan serta Pembangunan dengan lebih baik. Akan tetapi jika kompetensi kurang maka tujuan yang hendak dicapai akan sulit terwujud. Kompetensi melibatkan hak dan kemampuan setiap individu untuk menjalankan tugas-tugas yang sesuai dengan perannya dalam organisasi, didukung oleh pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang dimilikinya. Kemampuan individu yang dimiliki ini penting untuk mendukung segala perubahan yang dilakukan oleh manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki oleh individu dapat memberikan dukungan yang diperlukan bagi sistem kinerja berbasis tim (Isalmiadi, 2015).

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian terkait dengan pengetahuan pada latar belakang pendidikan di Bidang PPLN yang berlatar belakang lulusan SMA dan sarjana masih diperlukan adanya pelatihan untuk membekali kemampuan yang berkaitan dengan pelayanan. Bidang PPLN belum ada pelatihan secara khusus tentang prosedur setiap tugas pokok maka dapat melaksanakan pelatihan petugas untuk

pelayanan. Untuk mendukung sikap pengembangan diri dan belajar terus menerus Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral dapat memfasilitasi dengan program pelatihan agar tidak terjadi kesenjangan antar generasi maka dapat bekerja sama saling membantu antar generasi.

Kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga agar penggunaan jasa pelayanan dapat memberikan rasa puas terhadap penerima layanan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan Bidang PPLN Dinas PPESDM. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas layanan (Ramdhani, Ramdhani, & Kurniati, 2011; Setiawardi, Ramdhani, & Ikhwana, 2013). Suatu layanan dapat dikatakan bermutu bagi seseorang kalau layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas layanan digambarkan dengan lima dimensi yaitu, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *emphathy*.

Tangibles adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting dan berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan bukti fisik atau bukti nyata yang dapat dilihat langsung dan dirasakan oleh pelanggan. *Tangibles* menjadi penting karena dapat memberikan kesan awal yang kuat pada pelanggan dan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian tentang *tangibles* bidang PPLN untuk menciptakan kenyamanan tempat dalam pelayanan maka perlu penambahan fasilitas dan mengoptimalkan fasilitas yang sudah tersedia seperti mengupgrade kecepatan internet yang masih menjadikan hambatan dalam proses pelayanan, memberikan fasilitas sistem nomor antrian agar memudahkan akses pelanggan. Untuk menciptakan kedisiplinan petugas/apparatus dalam melakukan pelayanan maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan perlu meningkatkan kedisiplinan pegawai melalui pembinaan dan pelatihan.

Reliability mempunyai peranan penting dalam kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan. Menurut Tjiptono (2012:174) bahwa kemampuan Perusahaan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali berkunjung. Solusi yang dapat diberikan Bidang PPLN untuk terciptanya kecermatan petugas dalam melayani pelanggan yaitu dengan pengembangan budaya ketelitian yang mendorong budaya organisasi

mengedepankan ketelitian sebagai nilai utama dalam pelayanan.

Untuk menciptakan kemampuan dalam menyelesaikan masalah maka perlu diadakan pelatihan dan kolaborasi tim untuk memecahkan masalah. Adanya permasalahan masih ada pegawai yang belum sepenuhnya memahami peraturan dan prosedur maka dapat melaksanakan komunikasi terbuka dan sosialisasi selain itu juga dapat dibantu dengan Implementasikan program mentorship di mana pegawai yang lebih berpengalaman dapat memberikan bimbingan kepada mereka yang memerlukan pemahaman tambahan. Pelatihan dan pengembangan keterampilan dibidang IT untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu.

Responsiveness Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa (2011:108) bahwa ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu dampak alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif tentang paham kualitas layanan.

Assurance menurut teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012:175) bahwa pegawai harus mampu memiliki pengetahuan dan kesopanan, pegawai memiliki kemampuan dalam memberikan jaminan dengan menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Secara keseluruhan temuan masalah pada Bidang PPLN petugas telah melaksanakan dengan baik maka perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk kedepannya.

Emphaty berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:40) jika pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati atau perhatian, yang artinya petugas mampu memberikan pelayanan dengan tanpa melihat atau memandang status sosial pelanggan yang berkunjung, selain itu petugas mampu memberikan perhatian khusus saat berhadapan langsung dengan pelanggan.

Pegawai Bidang PPLN sudah menerapkan hal tersebut dengan baik maka perlu di pertahan kan untuk kedepannya, akan tetapi masih ditemukan masalah yaitu masih adanya pegawai yang tetap mengabaikan keluhan yang disampaikan melalui pesan pribadi. Solusi yang dapat diberikan yaitu dengan Membuat prosedur yang jelas dan efisien untuk mengelola keluhan yang masuk melalui pesan pribadi.

E. KESIMPULAN

Kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Bidang *Pengembangan Perdagangan Luar Negeri* Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral. Penelitian ini merupakan penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan data yang diperoleh dan diolah pada pembahasan bab sebelumnya, Adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peran Kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral sudah dilaksanakan dengan baik akan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan akan lebih optimal yaitu dengan melakukan pelatihan, dan dapat difasilitasi program mentorship agar terciptanya kompetensi yang lebih baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Kualitas pelayanan publik pada bidang PPLN di Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral belum dapat dikatakan sempurna karena masih terjadi permasalahan yang harus dibenahi oleh Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral yaitu dengan memberikan fasilitas yang memadai untuk keberlangsungan pelayanan dan mengadakan pelatihan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik pada pegawai. Akan tetapi pegawai juga telah melaksanakan tugas-tugas dengan baik maka perlu dipertahankan dan dioptimalkan untuk kedepannya.
3. Bidang PPLN belum ada pelatihan secara khusus tentang prosedur setiap tugas pokok maka dapat melaksanakan pelatihan petugas untuk pelayanan. Untuk mendukung sikap pengembangan diri dan belajar terus menerus Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral dapat memfasilitasi dengan program pelatihan agar tidak terjadi kesenjangan antar generasi maka dapat bekerja sama saling membantu antar generasi.
4. Untuk menciptakan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, maka bidang PPLN perlu meningkatkan kedisiplinan pegawai melalui pembinaan dan pelatihan.
5. Kompetensi yang dimiliki pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kompetensi karyawan

yang kurang baik akan mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaliknya. Jika pegawai memiliki kompetensi yang baik, maka masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan kualitas pelayanan akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianty Nel (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal
- Armstrong Micheal. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia : Handbook Manajemen SDM, Nusamedia
- Bariqi Darari Muhammad (2018). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jurnal.
- Dr. Noor Juliansyah , S.E.,M.M. (2017). Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah, Kencana
- Dr. Ir. Rindawati Septi, S.sos., MM. (2022). Penerapan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2003 Dan Kualitas Pelayanan Publik Wakil Rakyat. Rezmedia Pustaka Indonesia
- Dhesmiraيدا (2023). Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Tanjung Pinang. Skripsi
- Fikri Sirhan, Wiyani Wahyu, Suwandaru Agung (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. Jurnal
- Fauziah Ifat, (2018). Buku Panduan Ekspor- Impor. PT. Serambi Semesta Distribusi, Jakarta.
- Fikri Sirhan, Wiyani Wahyu, Suwandaru Agung (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. Jurnal.
- Mauiyan Fatimah Feti (2019). Peran Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengembangan Karir : The orexical Review. Jurnal.
- Mahira, Hadi Prasetyo, Nastiti Heni (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. Jurnal.
- Ningsih Sari Nilam (2012). Peran Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Skripsi.
- Rohaeni Heni, Marwa Nisa (2018). Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Rohim, S.Sos, M.Si. (2020). Organisasi Restrukturisasi Dan Kinerja Pegawai, CV. Adanu Abimata.

Setiawan Ajis, Qomariah Nurul, Hermawan Haris (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Wahyuni Asih Sri Wayan Ni, DR. Ni Wayan Sitiari, SE., MM, Dr. I madeSara, SE.MP. (2021). Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Scopindo Media Pustaka.

Zakaria Gema Diapinsa (2017). Pengaruh Kualitas Pelaynan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.

