

EFEKTIFITAS PELATIHAN *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP PELAYANAN PERMINTAAN DARAH

Sasi Widuri¹, Rachmad Cahyadi², Novayani Laila Kholifah³

^{1,2,3}Program Studi D-III Teknologi Bank Darah, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

E-mail: sasi.unitomo@gmail.com

ABSTRACT

The UTD PMI is the sole institution appointed by the government to perform transfusion activities required to provide high-quality services. The UTD PMI can be stated as having high-quality services, not only based on adequate health technology but also need to be considered for customer and patient satisfaction. Patient satisfaction can evaluate by the health services quality. Health service is defined as an effort made by human resources in a company to fulfill the customer's desires with the services. Based on the survey conducted by UTD PMI Cirebon City in 2018 to the eight employees who served in blood request services, no one has yet known and understood the importance of providing excellent service (Service Excellence) to hospitals and patient families to increase the satisfaction and blood demand. This study aims to determine the effectiveness of the service excellence training program on blood demand services at UTD PMI Cirebon City. A quantitative experiment was performed, using a pre-experimental design with pre and post-test without a comparison control group (self-control). The results showed that there was an effectivity between service excellence training to the blood demand at UTD PMI Cirebon City (p -value < 0.05).

Keywords: Service Excellence Training, Blood Demand Service

ABSTRAK

UTD PMI sebagai satu-satunya lembaga yang ditunjuk pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan transfusi harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebuah UTD PMI dapat dinyatakan memiliki kualitas yang baik tidak hanya dilihat berdasarkan teknologi kesehatan yang memadai. Pelayanan yang diberikan petugas juga merupakan aspek yang penting bagi kepuasan pelanggan dan pasien. Kepuasan pasien juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. pelayanan dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Dari hasil survey yang dilakukan oleh UTD PMI Kota Cirebon tahun 2018 kepada 8 karyawan yang bertugas di pelayanan permintaan darah, belum ada satu orangpun yang mengetahui dan memahami tentang pentingnya memberikan pelayanan yang prima (*Service Excellence*) kepada rumah sakit dan keluarga pasien yang dapat memberikan kepuasan dan dampaknya dapat meningkatkan jumlah permintaan darah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelatihan *service excellence* terhadap pelayanan permintaan darah di UTD PMI Kota Cirebon. Penelitian ini kuantitatif eksperimen, menggunakan rancangan penelitian *Pra Eksperimental* dengan *Pre and Post without control* (kontrol diri sendiri) yang artinya peneliti hanya melakukan intervensi pada satu kelompok tanpa pembandingan. Hasil penelitian ini adalah Adanya Efektifitas Pelatihan *Service Excellence* terhadap Pelayanan Permintaan Darah di Unit Transfusi Darah PMI Kota Cirebon pada Tahun 2020 berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa p value lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada efektifitas pelatihan *service excellence* terhadap pelayanan permintaan darah di UTD PMI Kota Cirebon.

Kata Kunci : Pelatihan Service Excellence, Pelayanan Permintaan Darah

Cara Mengutip: Widuri, S., Cahyadi, R., Kholifah, NL (2022). Efektifitas Pelatihan *Service Excellence* Terhadap Pelayanan Permintaan Darah. Care Jurnal Ilmiah Kesehatan Vol 10, No 2, 2022, hal 328-337. Retrieved from <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care/article/view/2203>

PENDAHULUAN

Setiap pelayanan publik diharapkan dapat mengedepankan kualitas pelayanan, tak terkecuali dengan organisasi sosial kemanusiaan. Tuntutan tersebut lahir karena sebuah organisasi yang bergerak dan berhubungan dengan masyarakat luas akan senantiasa mendapat perhatian yang lebih dari masyarakat. Hal ini dapat berfungsi sebagai kontrol atas apa yang dilakukan oleh organisasi tersebut, dan juga dapat sebagai pendorong bagi organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat pengguna. Setiap Institusi mengakui bahwa tujuan yang akan dicapai dari pelayanan yang tersedia adalah memberikan kepuasan atau pelayanan prima terhadap konsumen atau pelanggan. Hal tersebut berlaku untuk setiap lembaga penyedia layanan jasa yang resisten terhadap kualitas pelayanan.

Masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diterima akan cenderung untuk mematuhi pelayanan yang telah disepakati, namun sebaliknya masyarakat yang kurang puas cenderung tidak bersedia mematuhi dan akan beralih ke fasilitas pelayanan kesehatan lain. Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan sikap atau cara pemberi layanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi klien. Menurut Lassere (2010), menerapkan pelayanan yang prima tidak harus mahal. Misalnya, tersenyum, sopan dan ramah kepada yang menerima pelayanan merupakan hal yang gratis yang dapat dilakukan bagi

seluruh pemberi layanan. Pelayanan prima sendiri membuat suatu pelayanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan penerima layanan. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk (2013) didapatkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 99% berpengaruh positif. Komunikasi yang efektif juga menjadi faktor kritikal yang wajib diterapkan pada setiap petugas yang memberikan pelayanan dikarenakan pada tahap ini seorang petugas pelayanan darah harus mampu memberikan informasi yang tepat terkait dengan pelayanan darah.

Palang Merah Indonesia atau yang lebih dikenal dengan sebutan PMI merupakan suatu organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Melalui Undang – Undang Kepalangmerahan no 1 tahun 2018 bahwa pemerintah menugaskan kepada PMI untuk menyelenggarakan kegiatan transfusi dengan membentuk Unit Transfusi Darah (UTD) PMI. UTD PMI sebagai lembaga yang ditunjuk pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan transfusi harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebuah UTD PMI dapat dinyatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dilihat berdasarkan teknologi kesehatan yang memadai. Pelayanan yang diberikan oleh petugas juga merupakan aspek yang tidak kalah penting bagi kepuasan pelanggan dan

pasien. Kepuasan pelanggan juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. pelayanan dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan sumber daya manusia untuk dapat memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. (Supriyanto, 2012). Di wilayah III Cirebon ada 5 (lima) UTD PMI yang berhak untuk memberikan pelayanan transfusi darah, yaitu di kota Cirebon, kabupaten Cirebon, kabupaten Kuningan, kabupaten Majalengka dan kabupaten Indramayu.

Berdasarkan data yang didapatkan dari UTD PMI Kota Cirebon tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 terdapat penurunan pendistribusian darah ke rumah sakit terkait pelayanan penyediaan darah yang dibutuhkan untuk transfusi kepada pasien dengan data sebagai berikut: tahun 2014 sebanyak 15.791 kantong, tahun 2015 sebanyak 16.812 kantong, tahun 2016 sebanyak 15.981 kantong, tahun 2017 sebanyak 12.185 kantong dan tahun 2018 sebanyak 11.324 kantong. Berdasarkan dari letak dan jarak tempuh antara UTD PMI Kota Cirebon dan UTD PMI lainnya yang relatif begitu dekat, dan berdasarkan data dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 yang terus mengalami penurunan jumlah permintaan darah, maka hal ini memungkinkan terjadinya kompetisi di antara UTD wilayah III Cirebon untuk bisa menjadi unit pelayanan yang dipilih oleh rumah sakit dan keluarga pasien atas dasar tuntutan kompetisi yang semakin tahun

semakin ketat, maka ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh UTD PMI Kota Cirebon selain memberikan darah atau produk darah yang berkualitas, salah satu hal yang kurang begitu diperhatikan yaitu pentingnya memberikan pelayanan prima kepada petugas rumah sakit atau keluarga pasien. Dari hasil survey yang dilakukan oleh UTD PMI Kota Cirebon tahun 2018 kepada 8 karyawan yang bertugas di pelayanan permintaan darah, belum ada satu orangpun yang mengetahui dan memahami tentang pentingnya memberikan pelayanan yang prima (*Service Excellence*) kepada pihak rumah sakit dan keluarga pasien sebagai pengguna jasa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan dampaknya dapat meningkatkan jumlah permintaan darah. Berdasarkan masalah diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Efektifitas Pelatihan *Service excellence* Terhadap Pelayanan Permintaan Darah di UTD PMI Kota Cirebon”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif, eksperimen yang bertujuan untuk mengetahui keefektifitasan pelatihan *Service Excellence* terhadap pelayanan permintaan darah di UTD PMI Kota Cirebon.. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *Pra Eksperimental* dengan *Pre and Post without control* (kontrol diri sendiri) yang mempunyai arti bahwa peneliti hanya melakukam intervensi pada satu kelompok tanpa pembandingan.

Efektifitas perlakuan dinilai dengan cara membandingkan nilai pre test dengan post test. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai UTD PMI Kota Cirebon tahun 2020 sebanyak 39 orang. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus sampel Lemeshow, maka didapatkan jumlah sampel minimal yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah 7 orang pegawai. Untuk menghindari data yang kurang bisa diinterpretasikan dan hal-hal lain, maka jumlah sampel penelitian ditambah 20 % dari hasil perhitungan jumlah sampel minimal sehingga menjadi 8 orang pegawai.

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Transfusi Darah PMI Kota Cirebon, Jl. Dr. Cipto.MK No.228 Kesambi Kota Cirebon. Penelitian ini telah mendapatkan 40 responden, diantaranya 20 responden di dapatkan sebelum dilakukan penelitian dan 20 responden lainnya di dapatkan setelah di lakukan pelatihan *Service Excellence* atau Pelayanan Prima. Penelitian ini dilaksanakan selama 15 hari di bulan Februari 2020, yang meliputi 7 hari (tanggal 7-14 Februari 2020) sebelum pelatihan *Service Excellence*, 1 hari untuk pelatihan *Service Excellence* dan 7 hari berikutnya (tanggal 17-23 Februari 2020). Dilaksanakan setelah pelatihan *Service Excellence*. Untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan media kuisisioner sebagai barometer responden terhadap pelayanan permintaan darah di Unit Transfusi Darah PMI Kota Cirebon.

Tabel 1. Pelayanan Permintaan Darah Sebelum Diberikan Pelatihan *Service Excellence*

No	Pelayanan Sebelum	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	10	50
2	Tidak Puas	10	50
Total		20	100

Sumber Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 1. di atas Pelayanan Permintaan Darah Sebelum diberikan Pelatihan *Service Excellence* responden yang menyatakan puas terdapat 10 responden atau 50% sedangkan yang tidak puas 10 responden atau 50%.

Table 2. Pelayanan Permintaan Dara Sesudah Diberikan Pelatihan *Service Excellence*

No	Pelayanan Sebelum	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	18	90
2	Tidak Puas	2	10
Total		20	100

Sumber: Data Primer (2020)

Berdasarkan table 2. di atas Pelayanan Permintaan Darah sesudah diberikan Pelatihan *Service Excellence* responden yang menyatakan puas terdapat 18 responden atau 90% sedangkan yang tidak puas pada Pelayanan Permintaan Darah terdapat 2 responden atau 10%.

Tabel 3. Pelayanan Permintaan Darah Sebelum dan Sesudah diberikan Pelatihan Service Excellence.

Pelayanan	Sebelum			Sesudah		
	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Frekuensi	Persentase (%)	Mean
Puas	10	50	5,25	18	90	8,3
Tidak Puas	10	50		2	10	
Total	20	10		20	100	
Chi-Square Test (McNemar Test)			Exacy Sig (2-sided)=0,008			

Berdasarkan table 3. dapat diketahui *Service Excellence* kepuasan pelayanan hanya 50% yang menyatakan puas. Sedangkan setelah diberikan Pelatihan *Service Excellence* kepuasan pelayanan 90% menyatakan puas. Uji efektifitas Mc Nemar Test diperoleh nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$. Maka berdasarkan hipotesis penelitian dapat disimpulkan bahwa p value lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada efektifitas pelatihan *service excellence* terhadap pelayanan permintaan darah di UTD PMI Kota Cirebon.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di UTD Pmi Kota Cirebon, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan permintaan darah sebelum dilakukan pelatihan Service Excellence atau Pelayanan Prima di dapatkan 10 responden dari 20 responden menyatakan tidak puas dan 10 responden sisanya menyatakan rasa puasnya atas pelayanan permintaan darah di Unit Tranfusi Darah PMI Kota Cirebon. Jadi

antara responden yang merasakan puas terhadap pelayanan permintaan darah dengan menyatakan tidak puas terhadap pelayanan permintaan darah mengalami tingkat yang sama yaitu 50%.

Pelayanan prima atau *service excelent* merupakan keharusan atau tuntutan dalam pelayanan yang berkaitan dengan jasa, ketika menghadapi konsumen/pelanggan. Pelayanan prima terdiri dari tiga prinsip yang pokok, pertama yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan adanya kepedulian kepada pelanggan, kedua yaitu adanya upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ketiga yaitu adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berdasarkan pada standar pelayanan tertentu.

Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan potensi yang dapat dijadikan peluang besar bagi penyedia jasa untuk mendapatkan keuntungan melalui pelayanan yang disediakan. Jadi sebaiknya mulailah dengan menempatkan diri kita sebagai penyedia layanan untuk mengetahui

kebutuhan pelanggan karena para pelanggan itu merupakan tumpuan harapan, yaitu sebagai pihak yang mampu merealisasikan kebutuhan dan keinginannya menjadi pembelian yang nyata kepada perusahaan (Ratih, 2005).

Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah dilakukan, maka peneliti beropini bahwa tingkat kepuasan pelanggan sebelum dilakukan pelatihan *Service Excellence* belum sepenuhnya tercapai, karena hanya mencapai 50% dari total 20 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Penelitian ini belum mendapatkan hasil yang memuaskan terkait dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan. Kemungkinan hal ini disebabkan beberapa faktor diantaranya adalah, Pertama : yaitu partisipasi antara petugas dan pelanggan. Partisipasi antara petugas dan pelanggan sangat kurang disebabkan oleh karena pelanggan yang masih awam tentang pelayanan permintaan darah, sedangkan disisi lain petugas tidak memberikan informasi mengenai hal-hal dalam pelayanan permintaan darah. Kedua : Kesiediaan petugas untuk menanggapi keluhan pelanggan. Petugas belum ada yang secara khusus menangani keluhan pelanggan, sehingga menyebabkan pelanggan yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan permintaan darah di Unit Transfusi Darah PMI Kota Cirebon. Ketiga : Petugas yang melayani dengan Tepat Waktu. Kurangnya petugas yang melayani permintaan darah mengakibatkan pelayanan permintaan darah terhambat dan

memakan waktu yang lebih lama dari target waktu yang seharusnya.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan setelah dilakukan pelatihan mengalami kenaikan tingkat yang cukup signifikan. Hal ini dapat terlihat dari hasil kuesioner yang menyatakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan permintaan darah di Unit Transfusi Darah PMI Kota Cirebon yang mencapai 90% dari total 20 responden yang berpartisipasi menyatakan pendapatnya dalam penelitian ini.

Menurut Vincent Gaspersz (maddy 2009:10) profesor bidang teknik sistem dan manajemen industri, kualitas pelayanan memiliki faktor faktor yang mempengaruhi, seperti : (a) Kecepatan waktu pada saat memberikan pelayanan, (b) Akurasi / Ketepatan memberikan pelayanan yang dibutuhkan, (c) Kesopanan dan keramahan petugas kepada penerima pelayanan, (d) Adanya petugas yang bertanggung jawab dalam menangani komplain dari pelanggan, (e) Jumlah petugas yang melayani pelanggan dan fasilitas lainnya yang mendukung, (f) Kualitas pelayanan yang diberikan dimana berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk/ panduan lainnya, (g) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan pelanggan, fasilitas pendukung, teknologi terkini dan faktor lainnya.

Beberapa anggapan tentang definisi *Service excellent*, seperti : Petugas pelayanan yang sangat memahami kebutuhan pelanggan, atau layanan yang menitik beratkan pada segi menepati janji terhadap pelanggan. Ada juga yang berpendapat bahwa *service excellent* mempunyai makna, dimana petugas pelayanan mampu memberikan kepuasan yang lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga mampu menyenangkan hatinya. Ada juga yang memandang dari sisi emosional seperti ketika pelanggan merasa sangat diperhatikan oleh pemberi pelayanan, misalnya dengan menyebutkan salah satu kesenangan atau hobi dimana hal tersebut akan sangat berkesan bagi seseorang. Dari hasil kenaikan tingkat kepuasan terhadap pelayanan permintaan darah ini merupakan indikasi adanya pengaruh yang sangat baik dari pelatihan *Service Excellence* yang dilakukan di Unit Transfusi Darah PMI Kota Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti beropini untuk dapat mengembangkan kebiasaan berpikir atau pola pikir dan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap untuk meningkatkan kinerja dengan mengembangkan pola pikir dan bertindak yang tepat serta peningkatan pengetahuan tentang kewajibannya. Dengan kata lain pelatihan dan pengembangan dapat menambah keterampilan kinerja dari petugas pelayanan permintaan darah sehingga mampu memberikan dampak kepuasan pelayanan yang lebih besar kepada pelanggan.

Berdasarkan tabel 3. *Service Excellence* kepuasan pelayanan hanya 50% yang menyatakan puas sebelum dilakukan pelatihan. Sedangkan setelah diberikan Pelatihan *Service Excellence* kepuasan pelayanan 90% menyatakan puas. Keberhasilan di dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6 (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sebagai berikut : (a) Sikap (Attitude) adalah perilaku atau perangai petugas pelayanan yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, hal tersebut meliputi penampilan yang sopan, berpikir positif, serta bersikap menghargai pelanggan. (b) Perhatian (Attention) adalah kepedulian penuh dari petugas pelayanan kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik dari pelanggan, yang meliputi beberapa hal, diantaranya adalah petugas mampu mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. (c) Tindakan (Action) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kegiatan yang terkait hal tersebut adalah meliputi, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan

kebutuhan para pelanggan, dan tidak lupa selalu menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan bersedia datang kembali. (d) Kemampuan (Ability) adalah pengetahuan dan keterampilan dari petugas pelayanan yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, petugas pelayanan mampu melaksanakan komunikasi yang efektif, juga mempunyai kemampuan mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public relation*, sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi perusahaan. (e) Penampilan (Appearance) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, dimana petugas pelayanan mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas kepada pelanggan. (f) Tanggung jawab (Accountability) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Uji efektifitas Mc Nemar Test diperoleh nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$. Maka berdasarkan hipotesis penelitian, dapat disimpulkan bahwa p value lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada efektifitas pelatihan *service excellence* terhadap pelayanan permintaan darah di UTD PMI Kota Cirebon.

KESIMPULAN

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan permintaan darah sebelum dilakukan pelatihan

Service Excellence dapat dikatakan kurang mendapatkan respon yang baik dari para pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari perolehan tingkat kepuasan pelanggan yang hanya mencapai 50%. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan permintaan darah sesudah dilakukan pelatihan *Service Excellence* dapat dikatakan berhasil memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari respon para pelanggan yang menyatakan rasa puas yang mencapai 90%. Ada Efektifitas *Service Excellence* terhadap Pelayanan Permintaan Darah di Unit Transfusi Darah PMI Kota Cirebon pada Tahun 2020 berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa p value lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada efektifitas pelatihan *service excellence* terhadap pelayanan permintaan darah di UTD PMI Kota Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. (2000). *Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Amstrong, M.(1992). *Human Resource Management: Strategi and Action*. Kogan Page.
- Anggraini, Renita. (2003). *Evaluasi Efektifitas Pelaksanaan Pelatihan Diklatpim Tingkat III dengan Pendekatan Krikpatrick pada Departemen Perindustrian dan perdagangan Jakarta*. Tesis. Depok: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- As'ad, M, (2003). Psikologi Industri : *Seri Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Liberty.
- Atmodiwirio, Soebagio. (2005). *manajemen Pelatihan*. Jakarta: PT Ardadizya Jaya.

- Arikunto, Suharsimi. (2003). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Edisi revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Brown, Frederick G (1983). *Principles of Educational and Psycho-logical Testing*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Cushway, Barry. (2002). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Cascio W.F. (2003). *Managing Human Resource: Productivity, Quality of work life, Profits*. McGraw-Hill/Irwin.
- Detty, Regina, dkk. (2009). Evaluasi Efektifitas Program Pelatihan “Know Your Customer and Money Laundering” di Bak XYZ Bandung. *Journal of Management and Business Review*, Volume VI, pg 20-34
- Fandy Tjiptono, (2005). *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Fauzi, Ikka Kartika A. (2011). *Mengelola Pelatihan Partisipatif*. Bandung Penerbit Alfabeta.
- Hamalik, Oemar. (2000). *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Indarjati, A., (2001). *Kepuasan Konsumen*. Pranata No. 1 Th IV.
- Kirkpatrick, D. (2005). *Training Evaluation Model : The Four level of learning evaluasi*. [http // www. Google.com / keirkpatrick.html](http://www.Google.com/keirkpatrick.html).
- Kaswan. (2011). *Pelatihan dan Pengembangan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Poerwadarminta, W.J.S. (1991). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Manusia. Jakarta : Salempa Empat. Sentana, Aso, (2006), *Exxcellent Service & Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Media Elex Komputindo
- Siagian, S,P (1998), *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Putri, Kadek Indri Novita Sari; Nurcaya, I Nyoman. (2013). “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I *Skin Centre* Denpasar”. Universitas Udayana. Denpasar. Indonesia.
- Rahim, Rahizah Abd; Waheeda Farah Jalaludin; Tajuddin Kasmah. (2011). “The Importance of Corporate Social Responsibility on Consumer Behaviour in Malaysia”. *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 16, No. 1, Hal 119-139.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi, Suryabrata. (1998). *Metodologi Penelitian*. Cetakan sebelas. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Spillane, James J. (2008). *Managing Quality Customer Services: Pelayanan Yang Berkualitas*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

- Supriyanto, Eko. (2012). Pengembangan Kurikulum Pendidikan Cerdas Istimewa Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta Bandung.
- Sudibyo. (2009). *Metodologi Penelitian Aplikasi Penelitian Bidang Kesehatan*. Edisi 2. Surabaya: Unesa University Press.
- Hadjam, Rochman. (2001). “Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif psikologi)”. *Jur*

