

Visionist

Volume 6, Nomor 1 - Maret 2017

ANALISIS PROGRAM <i>CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY</i> (CSR) PT. SUPREME ENERGY RAJABASA TERHADAP KESEJAHTERAAN DAN LINGKUNGAN MASYARAKAT KALIANDA-LAMPUNG SELATAN	Anintiarani Puteri, Defrizal dan Zaidirina	1 – 8
PENGARUH <i>JOB DESCRIPTION</i> DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI	Astrio Tritama, Khomsahrial dan Habbiburahman	9 – 18
PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BIRO KEUANGAN SEKRETRARIAT DAERAH PROVINSI LAMPUNG	Dini, M. Oktaviannur dan Habbiburahman	19 – 28
PENGARUH REMUNERASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DI KABUPATEN PRINGSEWU	Fitri, Andala Rama Putra dan M. Oktavianur	29 – 36
MODEL STRATEGI PENURUNAN TUNGGAKAN PT PLN (PERSERO) MELALUI PENDEKATAN SOFT SYSTEM METHODOLOGY	Gilang Permata Sari, M Yusuf S Barusman dan V. Saptarini	37 – 44
PENGARUH MOTIVASI BELAJAR DAN PENATAAN TEMPAT DUD UKTERHADAP HASIL BELAJAR SISWA KELAS V SEMESTER GENAP SD NEGERI 2 TANJUNG RUSIA KAB. PRINGSWU	Ni Wayan Widi, Mustofa Usman dan Defrizal³	45 – 56
PENGARUH KOMPETENSI KERJA, RESPONSIF KERJA, DAN COURTESY KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN	Refyana Anindya Wirawan, Andala Rama Putra dan Defrizal	57 – 63
PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.GHALAZ SUKSES PERKASA BANDAR LAMPUNG	Wantoro, Oktaviannur dan Habbiburahman	64 – 75

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 6	Nomor 1	Halaman 1– 75	Bandar Lampung Maret 2017	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	----------	---------	------------------	------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 6, Nomor 1 - Maret 2017

DEWAN PENYUNTING

Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua) Sri
Utami Kuntjoro Sinung
Hendratno Agus
Wahyudi Abdul Basit

Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito
Ardansyah
Eka Kusmayadi
Zainal Abidin

Alamat:

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel. 0721-
789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen(S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

Pengaruh Kompetensi Kerja, Responsif Kerja, Dan Courtesy Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan

Refyna Anindya Wirawan¹, Andala Rama Putra², Defrizal³
Program Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung

Abstrak

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 150 orang responden yang merupakan populasi guest pada Aston Lampung City Hotel. Metode pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuesioner dan wawancara kepada para guest Aston Lampung City Hotel. Sedangkan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas kompetensi (X_1), responsif (X_2) dan courtesy (X_3) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan adalah analisis regresi linear berganda, dengan program SPSS 18.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan $N = 150$ diperoleh t tabel sebesar $= 1,97635$. Sedangkan t hitung untuk kompetensi dilihat dari output olah data adalah 2,023 (t hitung $>$ t tabel) maka berdasarkan uji t ini disimpulkan kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan..

Dengan uji F Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 ($\alpha = 5\%$) maka diperoleh F tabel sebesar 2,67. Sedangkan berdasarkan output olah data diperoleh F hitung sebesar 71,387, karena F hitung $>$ dari F tabel maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama ada pengaruh signifikan antara variabel bebas (kompetensi, responsif dan courtesy) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) pada Aston Lampung City Hotel.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, responsif dan courtesy terhadap kualitas pelayanan reservasi pada Aston Lampung City Hotel.

Kata Kunci : Kompetensi; Responsif; Courtesy; Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Di dalam menjalankan sebuah aktivitas bisnis, umumnya yang harus diperhatikan perusahaan adalah orientasi pelanggan atau *customer orientation*. Dan khususnya pada dunia bisnis yang bergerak dibidang jasa. Barusman (2014), kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan, maupun menumbuh kembangkan perusahaan. Aston Lampung City Hotel merupakan perusahaan jasa di bidang *hospitality*. Dimana segala bentuk pekerjaannya meliputi pelayanan terhadap publik atau konsumen. Didalam suatu perusahaan terdapat struktur organisasi yang meliputi "head of department", general manager yang mengontrol hampir keseluruhan divisi dan diputuskan serta dipertimbangkan oleh seorang owner. Menurut Wibowo (2012), Defrizal (2016), memberikan pengertian kompetensi adalah Kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Aston Lampung City Hotel baru berdiri selama 1,5 tahun dengan latar belakang seluruh *head of department* yang berbeda, dari pendidikan dan pengalaman bekerja. Aston Lampung City Hotel menjalankan usaha ini dengan standart operasional perusahaan yang berlaku. Menerapkan pelayanan yang baik dalam memberikan kesan yang memuaskan kepada para tamu yang menginap, dengan menggunakan benefit yang ada, sehingga para tamu merasa di treatment dengan cara yang sesuai dengan ekspektasi para tamu yang menginap Kemampuan kerja karyawan dan produktifitas kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Aston Lampung City Hotel. Mampu saja dalam mengerjakan suatu pekerjaan belum tentu mendapatkan hasil pelayanan terbaik pada konsumen. Aston lampung City Hotel menyediakan Form *Guest Survey* yang menyatakan secara detail poin-poin kepuasan dan ketidakpuasan yang dialami oleh para tamu, terutama tamu *long stay* dan tamu yang menjadi membership dari Aston Hotel.

Bertolak dari latar belakang data empiris dan masalah penelitian yang telah dikemukakan, maka yang menjadi tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas

pelayanan reservasi, untuk mengetahui pengaruh *responsive* pegawai terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui pengaruh *courtesy* pegawai serta untuk mengetahui pengaruh kompetensi, *responsive*, dan *courtesy* pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan reservasi Aston Lampung City Hotel.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan survey dimana penelitian ini mencoba untuk menjelaskan tentang variabel-variabel yang diteliti selanjutnya menganalisis pengaruh antar variabel. Variabel penelitian ini terdiri atas 2 (dua) jenis, yaitu variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel Bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kompetensi (X1), Responsif (X2) dan Cortesy (X3). Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah Kualitas pelayanan (Y).

Dalam Penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini maka teknik teknik yang digunakan adalah kuisisioner, wawancara, studi kepustakaan, dan observasi.

Penelitian ini menggunakan metode sample random Sampling. Pada penelitian ini penulis menjadikan guest/tamu hotel sebagai responden penelitian, jumlah guest yang telah mengisi kuisisioner tentang pelayanan reservasi yang telah disediakan oleh management hotel adalah lebih kurang 50 guest per bulan, sehingga berdasarkan observasi selama tiga bulan yaitu; Agustus, September, dan Oktober. Sehingga ditetapkan populasi penelitian sebanyak 150 orang.

Analisis kualitatif dilakukan dengan analisis tabel gambaran distribusi frekuensi data dan dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan.

Analisis Kuantitatif dilakukan dengan menggunakan variabel statistik guna mengetahui pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + et$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependent (kualitas pelayanan)

X1, X2, X3 = Variabel Independen (kompetensi, responsif dan courtesy)

a = Konstanta

b1, b2, b3 = Koefisien regresi (kompetensi, responsif dan courtesy)

et = Error term

1. Analisis Koefisien Korelasi

Angka koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan angka ini dapat dilihat pada tabel Model Summary pada hasil olah data regresi.

2. Uji Koefisien Determinasi

Angka koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana persentase pengaruh antara variabel bebas secara parsial maupun simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat, angka ini dapat dilihat pada tabel Model Summary pada hasil olah data regresi. Dengan uji koefisien determinasi kita dapat mengetahui besarnya pengaruh faktor lain yang diluar model regresi yaitu 1 angka koefisien determinasi.

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Uji regresi parsial adalah untuk menguji pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Hal ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan angka pada t tabel atau membandingkan nilai signifikansi dengan α .

b. Uji Regresi Simultan (Uji F)

Uji regresi simultan adalah untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hal ini dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan angka pada F table atau membandingkan nilai signifikansi dengan α .

Hasil dan Pembahasan

Penyebaran kuisisioner dilakukan kepada 150 responden yang merupakan tamu hotel. Hasil penyebaran kuisisioner tersebut selanjutnya diolah secara deskriptif, maka hasilnya dapat digambarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	150	30	42	36.63	2.324
Kompetensi	150	29	43	37.45	2.803
Responsif	150	31	45	36.69	2.343
Courtesy	150	29	45	39.14	2.250
Valid N (listwise)	150				

Sumber: Hasil Olah Data, 2017

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas menunjukkan secara ringkas nilai maksimum dan minimum yang dicapai masing-masing variabel dan rata-rata, serta standar deviasinya berdasarkan jawaban dari seratus lima puluh orang responden. Kemudian rincian dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Kualitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 30	1	.7	.7	.7
31	2	1.3	1.3	2.0
32	4	2.7	2.7	4.7
33	4	2.7	2.7	7.3
34	17	11.3	11.3	18.7
35	17	11.3	11.3	30.0
36	32	21.3	21.3	51.3
37	16	10.7	10.7	62.0
38	18	12.0	12.0	74.0
39	21	14.0	14.0	88.0
40	16	10.7	10.7	98.7
41	1	.7	.7	99.3
42	1	.7	.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olah data, 2017

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa skor jawaban tertinggi untuk variabel kualitas pelayanan adalah 42 dan skor jawaban terendah adalah 30.

Kemudian untuk jawaban responden tentang variabel kompetensi, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Kompetensi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 29	1	.7	.7	.7
30	2	1.3	1.3	2.0
31	3	2.0	2.0	4.0
32	4	2.7	2.7	6.7
33	5	3.3	3.3	10.0
34	7	4.7	4.7	14.7
35	17	11.3	11.3	26.0
36	8	5.3	5.3	31.3
37	16	10.7	10.7	42.0
38	20	13.3	13.3	55.3
39	26	17.3	17.3	72.7
40	32	21.3	21.3	94.0

	41	4	2.7	2.7	96.7
	42	4	2.7	2.7	99.3
	43	1	.7	.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2017

Tabel 4. Responsif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31	1	.7	.7	.7
	32	4	2.7	2.7	3.3
	33	4	2.7	2.7	6.0
	34	4	2.7	2.7	8.7
	35	47	31.3	31.3	40.0
	36	18	12.0	12.0	52.0
	37	21	14.0	14.0	66.0
	38	13	8.7	8.7	74.7
	39	24	16.0	16.0	90.7
	40	8	5.3	5.3	96.0
	41	3	2.0	2.0	98.0
	44	2	1.3	1.3	99.3
	45	1	.7	.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2017

Pada tabel 4 di atas diketahui bahwa skor jawaban tertinggi untuk variabel responsif adalah 45 dan skor jawaban terendah adalah 31. Sedangkan untuk jawaban responden tentang variabel *courtesy*, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Courtesy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29	1	.7	.7	.7
	33	2	1.3	1.3	2.0
	34	1	.7	.7	2.7
	35	4	2.7	2.7	5.3
	36	2	1.3	1.3	6.7
	37	19	12.7	12.7	19.3
	38	26	17.3	17.3	36.7
	39	27	18.0	18.0	54.7
	40	34	22.7	22.7	77.3
	41	18	12.0	12.0	89.3
	42	6	4.0	4.0	93.3
	43	5	3.3	3.3	96.7

44	4	2.7	2.7	99.3
45	1	.7	.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data, 2017

Pada tabel 4.5 di atas diketahui bahwa skor jawaban tertinggi untuk variabel *courtesy* adalah 45 dan skor jawaban terendah adalah 29. Selain itu dapat dilihat pula frekuensi masing-masing skor jawaban.

Analisis Regresi linier Berganda

Pengujian pengaruh tiga variabel yaitu kompetensi (X_1), responsif (X_2) dan *courtesy* (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y) dari hasil olah data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.732	2.203		2.602	.010
Kompetensi	.117	.058	.141	2.023	.045
Responsif	.528	.081	.532	6.543	.000
Courtesy	.182	.090	.177	2.030	.044

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil uji regresi pada tabel di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 5,732 + 0,117X_1 + 0,528X_2 + 0,182X_3$$

1. $a = 5,732$ artinya jika X_1 (kompetensi), X_2 (responsif), dan X_3 (*courtesy*) nilainya 0, maka Y (kualitas pelayanan) nilainya adalah 5,732
2. Koefisien regresi variabel X_1 (kompetensi) sebesar 0,117; artinya jika nilai X_1 (kompetensi) mengalami kenaikan 1 satuan maka Y (kualitas pelayanan) akan mengalami kenaikan sebesar 0,117 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
3. Koefisien regresi variabel X_2 (responsif) sebesar 0,528; artinya jika nilai X_2 (responsif) mengalami kenaikan 1 satuan maka Y (kualitas pelayanan) akan mengalami kenaikan sebesar 0,528 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
4. Koefisien regresi variabel X_3 (*courtesy*) sebesar 0,182; artinya jika nilai X_3 (*courtesy*) mengalami kenaikan 1 satuan maka Y (kualitas pelayanan) akan mengalami kenaikan sebesar 0,182 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Sedangkan angka koefisien korelasi dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *Model Summary* sebagai berikut:

Tabel 7. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,771 ^a	0,595	0,586	1,495

a. Predictors: (Constant), *Courtesy*, Kompetensi, Responsif

Dari hasil olah data (output) diperoleh nilai Koefisien korelasi (R) sebesar 0,771, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang masuk kategori kuat antara kompetensi, responsif, dan *courtesy* terhadap kualitas pelayanan di Aston Lampung City Hotel.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan angka koefisien regresi sebesar 0,117 pada tabel 4.15, maka kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan didukung oleh angka t hitung sebesar 2,023 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1,97635 serta nilai signifikansi 0,045 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Wibowo (2007) kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat memuaskan ditempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan angka koefisien regresi sebesar 0,528 pada tabel 4.15, maka responsif secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan didukung oleh angka t hitung sebesar 6,543 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1,97635 serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Fandy Tjiptono (2005) Responsiveness (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Pengaruh Courtesy terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan angka koefisien regresi sebesar 0,182 pada tabel 4.15, maka *courtesy* secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan didukung oleh angka t hitung sebesar 2,030 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1,97635 serta nilai signifikansi sebesar 0,044 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Tangkilisan (2005: 219) Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.

Kesimpulan dan Implikasi

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Aston Lampung City Hotel. Hal ini dapat diketahui dari hasil analisis koefisien regresi pada tabel 4.15, dan didukung oleh angka t hitung yang lebih besar dari t tabel. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi kerja karyawan sesuai dengan indikator yang ada..

Implikasi

Berdasarkan kesimpulan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Aston Lampung City Hotel, maka dilihat dari jawaban responden perlu diperbaiki terutama terhadap pernyataan yang memiliki skor terendah yaitu; pernyataan pernyataan No.10 tentang kemampuan karyawan untuk berinteraksi dengan cepat di lingkungan kerjanya. Hal ini dapat diperbaiki dengan memberikan pengarahan kepada karyawan agar meningkatkan kemampuannya dalam berinteraksi di lingkungan kerja, kepada karyawan senior disarankan untuk tidak terlalu menjaga jarak (jaga image) terhadap junior, sehingga mudah terjalin keakraban.

Berdasarkan kesimpulan responsif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Aston Lampung City Hotel

Berdasarkan kesimpulan *courtesy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dilihat dari jawaban responden perlu diperbaiki terutama terhadap pernyataan yang memiliki skor terendah yaitu; No.6 tentang karyawan selalu menjaga agar tindakannya tidak berdampak buruk terhadap pekerjaan karyawan lain.

Daftar Pustaka

- A, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barusman, Andala Rama Putra, Yoshua. 2014. Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen di Bubur Gabe Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol, 4, No, 2.
- Dessler, Gary. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: Eli Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto. Jakarta: Indeks.
- Defrizal & Fardlani, Faris Mohammad. 2016. Analisis Pengaruh Kompensasi Manajemen Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol, 7, No; 1.
- Duwi Priyatno. 2010. *Paham Analisa AStatistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.

Fuad, Noor & Gofur Ahmad. 2009. Integrated HRD . Jakarta : Grasindo.

Gunawan, Johana Susanti. 2015. Organizational Citizenship Behavior Yang Berpengaruh Pada Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen di Hotel Sheraton Surabaya. Univ Kristen Petra.

Martul, Shadiqqin, 2004. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.

Nurafni, Dara. 2011. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jemaah Haji Khusus PT. Manajemen Qalbu Travel 2010. UIN. Jakarta.