

## **Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Dampaknya terhadap Kepuasan di Kelurahan Sombalabella, Kabupaten Takalar**

**Irnawati**

**Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya**  
[irnawati18457@gmail.com](mailto:irnawati18457@gmail.com)

### **Abstract**

This study aims to analyse the effect of public service quality on community satisfaction at the Takalar sombalabella village office, which was triggered by a decrease in community satisfaction during the COVID-19 pandemic. The method used is simple linear regression with data processing using SPSS version 21. Data were collected through observations, interviews, and questionnaires using convenience non-probability sampling techniques involving 100 respondents. The results showed that there was a significant effect of public service quality on community satisfaction in Sombalabella Takalar Village. This finding implies that improving service quality can increase community satisfaction. The implications of this research emphasise the importance of improving the quality of public services to ensure community satisfaction is maintained.

**Keywords:** *public service quality, community satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik menjadi kebutuhan masyarakat di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik untuk menjaga kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan prioritas utama dalam meningkatkan pelayanan publik yang terintegrasi, dan penting bagi masyarakat (Fandy, 2020). Kualitas pelayanan mencakup produk, jasa, manusia, dan lingkungan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai penerima layanan publik (Sri Nikmah, 2013).

Pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, serta sarana prasarana yang diberikan. Jika layanan memenuhi harapan masyarakat, maka dianggap berkualitas. Kepuasan masyarakat terjadi jika harapan terpenuhi atau terlampaui (Tjiptono, 2022). Kualitas pelayanan dianggap sebagai anteseden yang dapat digunakan dalam menjelaskan fenomena, seperti pengaruh penting terhadap loyalitas pelanggan dan peningkatan kompetensi pegawai (Dabholkar, 2000; Nurmasitha, 2013; Siswadhi, 2016).

Namun, terdapat kurangnya penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kelurahan Sombalabella, Kabupaten Takalar, yang membutuhkan penelitian lebih lanjut. Lurah, sebagai garda terdepan di setiap wilayah, memiliki tanggung jawab untuk melayani kebutuhan warga dan berada di bawah camat. Tugas utama lurah adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh camat sesuai kebutuhan daerah dan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan, dibantu oleh kepala kelurahan, bertugas membantu bupati dalam pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, seperti pelayanan KTP, surat nikah, sertifikat tanah, akta kelahiran, IMB, dan keterangan pindah. Namun, adanya Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor

HK.01.07/MENKES/382/2020, yang memberlakukan social distancing, menyebabkan pengurangan jumlah pegawai pelayanan publik, sehingga kualitas layanan di Kecamatan Pattallassang tidak optimal.

Peninjauan awal di salah satu kelurahan di Pattallassang menunjukkan banyaknya keluhan masyarakat terkait kurangnya kesiapan pegawai, ketidakpastian waktu layanan, rendahnya daya tanggap, dan sikap kurang bersahabat. Ini menandakan penurunan kualitas layanan di kantor kelurahan. Terdapat ketidakkonsistenan pendapat antara peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Beberapa penelitian menunjukkan pengaruh signifikan (Achmad, 2012; Evi, 2012; Fahmi Reza, Rr Siti Astuti, & Siswidayanto, 2013; Rachmad, 2009; Vesilia Adriani, 2018), sementara yang lain tidak menunjukkan pengaruh signifikan (Nurul, 2012; Suwardi, 2011; Yuliarni, 2007; Marlinawati, 2018; Topan, 2015; Kim & et al., 2009).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi sebuah proses bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga pengelolaan proses ini akan bermuara pada pengembangan sebuah model konseptual baru mengenai peningkatan kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik. Sehingga penelitian ini mampu menjawab apakah kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor kelurahan Sombalabellla kabupaten Takalar dan seberapa besar pengaruhnya.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini disebut analisis deskriptif kualitatif, yang menggunakan data kualitatif dan mendeskripsikannya secara deskriptif. Seringkali, jenis penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk mengkaji peristiwa, kejadian, atau norma masyarakat. Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini memadukan metode kualitatif dan deskriptif. Metodologi penelitian deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan deskriptif kualitatif merupakan strategi penelitian yang berbasis filosofis. Alih-alih menggunakan eksperimen, postpositivisme mempelajari kondisi alam dengan peneliti sebagai alat utamanya. Triangulasi digunakan dalam proses pengumpulan data. Tujuan dari pendekatan analisis deskriptif kualitatif adalah untuk menilai, mengkarakterisasi, dan merangkum berbagai keadaan dan skenario dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari observasi atau wawancara mengenai permasalahan yang diteliti di lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi dan tinjauan pustaka. Untuk melakukan studi literatur, data harus dikumpulkan dari sumber referensi yang sesuai, seperti buku, jurnal, dan undang-undang terkait, baik dari sumber teksual maupun sumber elektronik. Observasi kemudian dilakukan dengan tetap memperhatikan sikap dan perilaku publik, termasuk dari media berita dan seluruh spektrum, serta otoritas negara pertukaran sehari-hari. Data dan observasi dari tinjauan literatur kemudian dianalisis. Jadi penelitian ini menggunakan studi literatur.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sombalabellla, Jl. Sultan Hasanuddin, Sombabellla, Kec. Pattallassang, Kabupaten Takalar, selama dua bulan dari Januari hingga April 2024. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh dari perkembangan kantor, struktur organisasi, dan data terkait. Data kuantitatif diperoleh dari jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Sumber data meliputi data primer, yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian, dan data sekunder, yang dikumpulkan dari sumber lain seperti buku, majalah, dan internet.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara, observasi, dan kuesioner. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam dari pegawai dan masyarakat. Observasi dilakukan secara sistematis di kantor kelurahan untuk mengidentifikasi berbagai masalah. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberi pertanyaan kepada responden di Kantor Kelurahan Sombalabellla.

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang untuk mengurus berkas di Kantor Kelurahan Sombalabellla selama periode pengambilan data. Teknik sampling yang digunakan adalah convenience non-probability sampling, dengan jumlah sampel minimal lima kali jumlah item pertanyaan, sehingga diperoleh 100 sampel.

Analisis data menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden tentang fenomena sosial. Variabel yang diukur adalah kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Uji validitas digunakan untuk mengukur keabsahan kuesioner, dan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, dilakukan untuk memastikan persamaan regresi yang valid. Uji normalitas menilai distribusi data, sedangkan uji heteroskedastisitas menilai kesamaan variabel residual antar pengamatan.

Uji hipotesis dilakukan dengan menetapkan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ), memilih tes statistik, menetapkan tingkat signifikansi, dan kriteria pengujian. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya jika  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Definisi operasional variabel meliputi kualitas pelayanan, yang mencakup kehandalan, daya tanggap, kemampuan menghadapi keluhan, dan empati pegawai, serta kepuasan masyarakat, yang mencakup evaluasi kesesuaian layanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, dan kewajaran biaya. Melalui tahapan-tahapan ini, penelitian bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sombalabellla.

## ANALISA DAN PEMBAHASAN

### Deskriptif Responden

Responden adalah sejumlah orang yang dijadikan sampel dalam pengambilan data penelitian tersebut. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang berada di kantor kelurahan Sombalabellla kabupaten Takalar yang berjumlah 100 orang. Adapun identitas responden dapat dilihat berdasarkan table dibawah ini:

#### a) Berdasarkan Jenis Kelamin

Karasteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada masyarakat kantor kelurahan Sombalabellla kabupaten Takalar ditunjukan pada tabel di bawah ini:

**Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	41	41,0	41,0
	Perempuan	59	59,0	59,0
	Total	100	100,0	100,0

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23,0 2024

Dari tabel diatas, maka perlu dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan data sampel, menurut jenis kelamin laki-laki berjumlah 41 orang dan perempuan berjumlah 59 orang. Dan dapat kami disimpulkan bahwa pada masyarakat Di kantor kelurahan Sombalabellla kabupaten Takalar, berjumlah masyarakat laki-laki lebih sedikit dibanding masyarakat perempuan.

#### b) Berdasarkan Usia

Karasteristik responden berdasarkan usia pada masyarakat kelurahan Sombalabellla kabupaten Takalar ditujukan pada tabel berikut:

**Tabel Karasteristik Responden Berdasarkan Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	<20 Tahun	25	25,0	25,0	25,0
	21-30 Tahun	33	33,0	33,0	58,0
	31-40 Tahun	26	26,0	26,0	84,0
	41-50 Tahun	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan table 4.2 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia pada data sampel, berusia <20 berjumlah 25 orang atau 25%, usia 21-30 berjumlah 33 orang atau 58%, usia 31-40 berjumlah 26 orang atau 84%, usia 41-50 berjumlah 16 orang atau 100%.

### **Uji Validitas dan Uji Realibilitas**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel ( $n-2$ ). Pengujian dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel Uji Validitas**

Variabel	Item Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Variabel Kualitas Pelayanan (X)	KP 1	0,398	0,285	VALID
	KP 2	0,298	0,285	VALID
	KP 3	0,616	0,285	VALID
	KP 4	0,598	0,285	VALID
	KP 5	0,416	0,285	VALID
	KP 6	0,470	0,285	VALID
	KP 7	0,373	0,285	VALID
	KP 8	0,349	0,285	VALID
	KP 9	0,346	0,285	VALID
	KP 10	0,425	0,285	VALID
Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	KM 1	0,304	0,285	VALID
	KM 2	0,518	0,285	VALID
	KM 3	0,562	0,285	VALID
	KM 4	0,463	0,285	VALID
	KM 5	0,463	0,285	VALID
	KM 6	0,311	0,285	VALID
	KM 7	0,32	0,285	VALID
	KM 8	0,304	0,285	VALID
	KM 9	0,496	0,285	VALID
	KM 10	0,416	0,285	VALID
	KM 11	0,338	0,285	VALID
	KM 12	0,286	0,285	VALID

Sumber Data : Diolah menggunakan SPSS Versi 23, 2024

Berdasarkan uji validitas di atas dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid karena nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel.

### **Uji Realibilitas**

Uji realibilitas digunakan untuk menguji akurasi dan ketepatan dari suatu pengukurannya. Instrument *reliable* dapat menggunakan batas nilai *cronbach alpha* 0,60. Jika realibilitas  $<$  0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan di atas 0,80 adalah baik. Pengujian realibilitas dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel Uji Realibilitas**

Cronbach's Alpha	N of Items
,242	2

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, 2024

Hasil uji realibilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada variabel ini mempunyai *cronbach alpha*  $>$  0,60 jadi dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel dari kuesioner adalah *reliable* (dapat diandalkan) sehingga untuk selanjutnya item pada masing-masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Dalam uji normalitas kami menggunakan analisis grafik dan uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel Uji Kolmogorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		x	y
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	39,88	47,66
	Std. Deviation	3,089	2,945
Most Extreme	Absolute	,145	,136
Differences	Positive	,145	,093
	Negative	-,098	-,136
Kolmogorov-Smirnov Z		1,445	1,360
Asymp. Sig. (2-tailed)		,031	,050

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

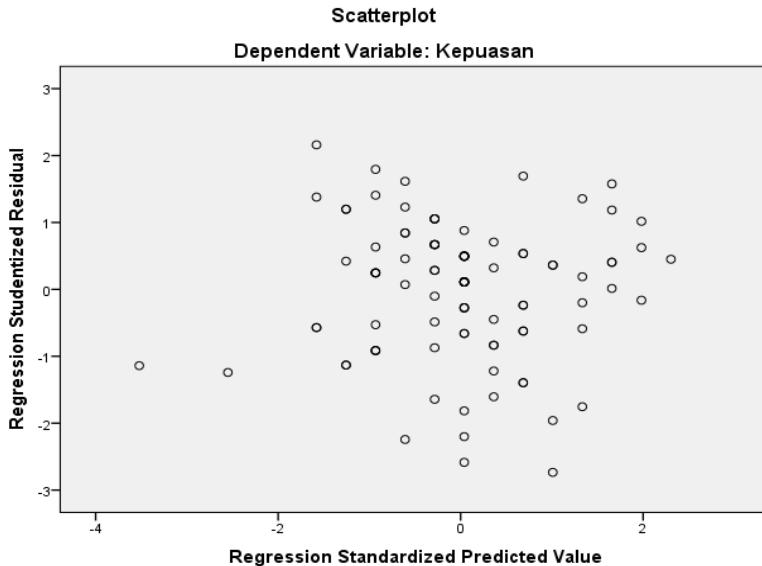
Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, 2024

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Sig*  $>$  derajat *alpha* atau  $0,000 > 0,05$ .

### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode analisis grafik *Scatterplot*.

### Gambar Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, 2024

Berdasarkan grafik di atas, table di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi uji heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi tersebut tidak layak di pakai.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengujian analisis dan asumsi klasik dasar regresi yang telah dilaksanakan sebelumnya memberikan hasil bahwa variabel yang terlihat di dalamnya memenuhi kualifikasi persyaratan dan asumsi klasik tersebut, dan penelitian dilanjutkan dengan melakukan pengajuan signifikan dan interpretasi model regresi.

**Tabel Uji Regresi Linear Sederhana**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29,720	3,396	8,751	,000
	Kualitas	,450	,085		

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 29,720 + 0,450X$$

Interpretasi dari persamaan regresi sederhana tersebut adalah sebagai berikut:

- Jika diasumsikan nilai dari variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel Y (Kepuasan Masyarakat) adalah 29,720..
- Variabel pengawasan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap disiplin kerja (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,450 yang artinya jika terjadi peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 1 satuan maka (Y) akan naik sebesar 0,450. Dengan catatan bahwa variabel lain tetap atau konstan.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil olah data menggunakan *SPSS 23.0* variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan dengan membandingkan hasil perhitungan di dapatkan nilai hitung yang berada pada area pengaruh positif dengan kata lain jika variabel X mengalami peningkatan maka variabel Y juga ikut meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil temuan ini mendukung peneliti sebelumnya (Achmad, 2012; Evi, 2012; Fahmi, Rr siti astuti, & Siswidayanto, 2012; Rachmad, 2009; Vesilia Adriani, 2018; Nasbir, 2017), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan peneliti lainnya (Nurul, 2012; Suwardi, 2011; Yuliarni, 2007; Marlinawati, 2018; Topan, 2015) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan di industri pelayanan jasa.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Sombalabellla, Kabupaten Takalar, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di kantor tersebut berada pada kategori tinggi, sebagaimana ditunjukkan oleh perhitungan statistik terhadap 100 responden. Indikator yang digunakan meliputi penetapan standar, pengukuran kerja, penilaian kinerja, dan tindakan koreksi. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat juga berada pada kategori tinggi, dengan indikator seperti ketataan terhadap aturan waktu, peraturan perusahaan, aturan praktis, dan peraturan lainnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan masyarakat, terbukti dari hasil pengujian hipotesis menggunakan aplikasi SPSS 23, di mana variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,000.

### Saran

Berdasarkan Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, peneliti memberikan beberapa saran untuk Kantor Kelurahan Sombalabellla, Kabupaten Takalar, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Pertama, kualitas pelayanan di kantor kelurahan harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang maksimal, sesuai dengan tujuan organisasi. Kedua, perlu dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan masyarakat merasa lebih puas dengan hasil yang diberikan.

## REFERENSI:

- Achmad, J. T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Aplikasi Manajemen*, 10 No 1.
- Astuti, & Indah, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bilitar. *Jurnal Cendekia*, 13(2).
- Ayu, H. P., & Husnaini, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *Studi Manajemen*, 2.
- Bilgah. (2018, Maret 1). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Cakrawala*, XVIII, 117-121.
- Bilgah, b. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Jurnal Humaniora*, 18(1), 117-121.
- Bungin, b. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Dabholkar. (2000). *Frame for Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Evi, o. s. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah bank muamat di surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2 No 2, 171-184.
- Fahmi reza, Rr siti astuti, & Siswidayanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Administrasi Publik*, 1, 981-990.
- Fahmi, r., Rr siti astuti, S. A., & Siswidayanto. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp) di kota depok. *Jurnal administrasi publik*, 1 No 5, 981-990.
- Fandy, T. (2000). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hardiansyah. (2000). *Studi Analisis Kaktor-Faktor Sosial, Ekonomi dan Biologi Yang Mempengaruhi Kejadian Kek Pada ibu hamil*. Bogor: Departemen.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, L. &. (2017). *Manajemen PelayanPublik*. Depok: Grafindo Persada.
- Hendra, I. (2020, April 07). Retrieved 03 19, 2021, from ombudsman. go.d: <http://www.ombudsman.go.id/new/download/artikel-dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggara-pelayanan-publik>
- Imam, G. (2009). Ekonometrika teoari konsep dan aplikasi dengan SPSS 17. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 50.
- Imam, G. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 ". *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Kim et al, J. J. (2009, July). The role of etail quality, e-satisfaction and e-trust in online loyalty development process. *Journal of retailing and Consumer services*, 16((4)), 239-247.
- Kim, & et al ., J. B. (2009). The role of etail quality, e-satisfaction and e-trust in online loyalty development process. *Of retailing and Consumer services*, 239-247.
- Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran 1. Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, d. k. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran,edisi millenium* (Vol. jilid 2). Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kuo et al, Y. F. (2009). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in human behavior*, 25.4, 887-896.
- Kuo et al, Y. F. (2009). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in human behavior*, 887-896.
- Lee. (2010.). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lee. (2010). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marlinawati, d. r. (2018). Analisis kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan laundry bjr batakan balikpapan. *jurnal eksekutif*, 15 (1), 216-243.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan. *Iilmu Politik dan Komunkasi*, VI, 1.
- Mayasari, I. (2012). The Perspectives to Understand Sosial Marketing as an Approach in Influening Consumer Behavioar for Good. *Journal Of Business*, 14, 163-182.
- Melinda, L., Arie , J., & Novie, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa KahukuKecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 99.
- Nasbir, S. F. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan salon hair nets.
- Nasution, M. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Anggota. Jakarta: IKPI, Ghalia Indonesia.
- Nunnally, J. (1970). *Introduction to Psychological Measurement*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Nurmasitha, e. a. (2013). Pengaruh Komptensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi padaDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Administrasi Publik*, 1220-1228.
- Nurul, q. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10 No1.
- Parasuraman, d. B. (2012). A. Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.

- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong., H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rachmad, H. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan nilai Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11 No 1.
- Robbins, S. J. (2013). *Organizational Behavior, Thirteenth Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Rosianasfar. (2013). *Production & Operation Management*. Retrieved mei 10, 2014, from <http://scm.aurino.com/kualitas-dan-total-quality-management/>.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai negeri sipil* (Vol. jilid 2). Bandung: PT Reflika Aditama.
- Siswadhi, F. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Benefita: Ekonomi Pembangunan Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 177-183.
- Sri Nikmah, M. M. (2013). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Minat beli ulang kartu prabayar indosat im3. *Fakultas ekonomi dan bisnis*.
- sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bismis* PT Gramedia. jakarta.
- Sugiyono. (2007). *metodologi penelitian bisnis* PT Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, .. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Suwardi. (2011). Menuju kepuasan pelanggan penciptaan kualitas pelayanan. *Pengembangan humaniora*, 11 no 1.
- Tjiptono. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- tjiptono, f. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Tjiptono, f. (2012). *Sevice Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed 3*. Yogyakarta: Andi.
- Topan, A. I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
- Vesilia Adriani, R. (2018, jurnal pundi senin). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada pt. stainlessindo. 2 (2), 169-180.
- Werimon, S. I. (2007). The Influence of Public Participation and Transparency of Public Policy on the Relationship Between Board Knowledge About the Budget and Regional Financial Supervision (APBD). *In Accounting X National Symposium Makassar*, 21-23.
- Yuliarni, N. &. (2007). Analisis yang mempengaruhi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar. *Bulletin Studi ekonomi*, 12.
- Zeithaml, d. B. (2003, Agustus). Reasessment. *Jurnal of marketing*, 58, 111-124.