

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR SAMSAT KOTA PALOPO

Siswiyanti¹, Suhardi M Anwar², Junaidi³

Universitas Muhammadiyah Palopo

Jl. Jend Sudirman, 91922, Indonesia

Email: siswiyanti248@gmail.com

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo. Objek penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat yang berjumlah 60 orang. Metode pengelolaan data menggunakan metode pengelolaan data Spss. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data/kuesioner penelitian menggunakan uji analisis regresi berganda..

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empaty, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

the influence of service quality on the community at the Palopo City Samsat Office. The object of this research is the community who found 60 people. The data management method uses the SPSS data management method. This research method is quantitative research, data collection techniques / research questionnaires using multiple regression analysis test

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada zaman globalisasi seperti saat ini kebutuhan akan komunikasi merupakan kebutuhan yang mutlak bagi masyarakat sebagai salah satu sarana dalam menunjang aktifitas yang semakin kompleks. Kondisi tersebut memicu terjadinya kompetisi diberbagai bidang aspek kehidupan tidak terkecuali pada sektor jasa. Sering terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas yang diterimanya. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus selalu melakukan evaluasi apakah kualitas pelayanan yang ditawarkannya telah sesuai dengan harapan masyarakat atau belum. Lembaga pelayanan masyarakat milik pemerintah seperti kantor samsat, pos-pos layanan masyarakat, samsat ternyata masih menjadi pilihan pertama sebagai tempat untuk mendapatkan layanan masyarakat yang diperlukan bagi masyarakat kelas menengah ke atas, menengah bahkan kebawah.

Saat ini, kendaraan telah menjadi kebutuhan dapat mempercepat pergerakan kehidupan-kehidupan manusia. Seiring kemajuan perekonomian masyarakat di kota – kota besar telah mendorong masyarakat dalam menggunakan kendaraan. Masalah laju pertumbuhan kendaraan yang sangat pesat juga terjadi di wilayah Kota Palopo. Pertumbuhan jumlah kendaraan di wilayah Kota Palopo semakin pesat setiap tahunnya, secara keseluruhan didominasi oleh kendaraan roda dua. Penerimaan pajak Kantor Samsat Palopo

Pelayanan merupakan faktor bagi setiap perusahaan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Salah satu pelayanan yang menjadi tuntutan dari masyarakat terhadap Porli adalah pelayanan di bidang lalu lintas dalam registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor yang meliputi penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. (Timbul Dompok, 2018) Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil dan berdaya guna bagi masyarakat. Menurut (Andri, 2017) mengemukakan terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
 - b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
 - c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
 - d. Faktor keterampilan petugas
 - e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan
- Faktor-faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Bentuk Pelayanan

Dalam bukunya manajemen pelayanan umum di Indonesia. Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari hal-hal seperti ini Moenir (2008)

- a. Layanan dengan lisan, layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas- petugas

di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas, sehingga memuaskan masyarakat.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. layanan dengan tulisan, layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu:

- 1) Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga.
- 2) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. layanan berbentuk perbuatan pada umumnya, pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratan (*conformance of requirement*). Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok, dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing, Crosby(2005: 3). Adapun definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat, Garvin dan Davis(2005:3)

Beberapa definisi di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas yang dimiliki oleh suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan. Selera atau harapan masyarakat pada suatu jasa atau barang selalu berubah dan disesuaikan dengan keinginan masyarakat dengan melakukan perbaikan ke arah yang lebih baik.

Dimensi kualitas pelayanan public

1. Bukti fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Pengertian Kepuasan

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah Masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antar kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya Kolter (1994). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan Tjiptono (2008:24). Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya kantor Samsat Kota Palopo selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Pelanggan yang sangat puas maupun merasa senang akan lebih mungkin setia kepada satu perusahaan, melakukan pembelian kepada satu perusahaan dan menyebarkan berita dari mulut ke mulut.

Ciri-ciri kepuasan yang puas

Ciri-ciri konsumen yang merasa puas, Kolter (2000)

- a. Terhadap produk loyal, konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.
- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouthcommunication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.
- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain, ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

Tipe-Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi produk tersebut (*product performance*) fungsi produk Sumarwan (2003).

Hipotesis

H1: Diduga Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo

H2: Diduga Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo

H3: Diduga Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo

H4: Diduga Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo

H5: Diduga Empty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Data primer yang digunakan diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada Kantor Samsat Kota Palopo.. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa di Kantor Samsat Kota Palopo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental Sampling Insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 60 orang pengguna pelayanan di Kantor Samsat Kota Palopo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas

Item	R Hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	046,7	0,254	Valid
X.1.2	0,646	0,254	Valid
X.1.3	0,752	0,254	Valid
X.1.4	0,667	0,254	Valid
X.2.1	0,655	0,254	Valid
X.2.2	0,788	0,254	Valid
X.2.3	0,861	0,254	Valid
X.2.4	0,816	0,254	Valid
X.3.1	0,835	0,254	Valid
X.3.2	0,763	0,254	Valid
X.3.3	0,787	0,254	Valid
X.3.4	0,796	0,254	Valid
X.4.1	0,785	0,254	Valid
X.4.2	0,674	0,254	Valid
X.4.3	0,781	0,254	Valid
X.5.1	0,511	0,254	Valid
X.5.2	0,709	0,254	Valid
X.5.3	0,814	0,254	Valid
X.5.4	0,341	0,254	Valid
Y.1	0,798	0,254	Valid
Y.2	0,687	0,254	Valid
Y.3	0,771	0,254	Valid

Y.4	0,759	0,254	Valid
-----	-------	-------	-------

Tabel 2 Uji Reabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Batas Realibilitas	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,482	0,6	Tidak Reliabel
Keandalan (X2)	0,782	0,6	Reliabel
Daya tanggap (X3)	0,805	0,6	Reliabel
Jaminan (X4)	0,602	0,6	Reliabel
Empaty (X5)	0,417	0,6	Tidak Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,748	0,6	Reliabel

Tabel 3 Analisis Regresi Linear berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.516	2.352		-.644	.522
	Bukti fisik (x1)	-.053	.155	-.038	-.342	.733
	Keandalan (X2)	-.414	.156	-.422	-2.660	.010
	Daya tanggap (X3)	.609	.182	.554	3.353	.001
	Jaminan (X4)	.259	.232	.164	1.112	.271
	Empati (X4)	.754	.178	.599	4.236	.000

Dari tabel di atas diperoleh data konstanta -1.516 sebesar dan nilai koefisien untuk variabel Bukti Fisik (X1) adalah -053 Keandalan (X2) adalah -414 Daya Tanggap (X3) adalah 609 Jaminan (X4) adalah 259 Empaty (X5) adalah 754 maka persamaan regresi diperoleh sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = -1.516 + -053 X_1 + -414 X_2 + 609 X_3 + 259 X_4 + 754 X_5$$

Tabel 4 Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.516	2.352		-.644	.522
	Bukti fisik	-.053	.155	-.038	-.342	.733
	Keandalan	-.414	.156	-.422	-2.660	.010
	Daya tanggap	.609	.182	.554	3.353	.001
	Jaminan	.259	.232	.164	1.112	.271
	Empati	.754	.178	.599	4.236	.000

1. Hipotesis yang pertama diketahui untuk Bukti Fisik (X1) t hitung = $-0,342 < t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,733 > 0,05$ artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan kepuasan masyarakat.

2. Hipotesis yang kedua diketahui untuk Keandalan (X2) t hitung = $-2.660 > t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,010 < 0,05$ artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat

3. Hipotesis yang ketiga diketahui untuk Daya Tanggap (X3) t hitung = $3.353 > t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,001 < 0,05$ artinya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4. Hipotesis yang ketiga diketahui untuk Daya Tanggap (X3) t hitung = $3.353 > t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,001 < 0,05$ artinya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Hipotesis yang keempat diketahui untuk Jaminan (X4) t hitung = $1.112 < t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,271 > 0,05$ artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat

6. Hipotesis yang kelima diketahui untuk Empty (X5) t hitung = $4.236 > t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ artinya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pembahasan

.Hipotesis pertama dapat di lihat bahwa variabel Bukti Fisik (X1) mempunyai nilai yaitu t hitung yaitu $-0,342 < t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,733 > 0,05$ artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jika pelayanan bukti fisik dinaikkan satu-satuan maka akan mengalami penurunan sebesar $-0,342$ atau sebaliknya jika ditingkatkan pelayanan bukti fisik maka kepuasan masyarakat menurun. Dengan demikian

Bukti Fisik tidak berpengaruh negatif atau ditolak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo.

Hipotesis dapat dilihat bahwa variabel Keandalan (X2) mempunyai nilai t hitung yaitu $-2.660 > t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,010 < 0,05$ artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Jika pelayanan keandalan di tingkatkan satu-satuan maka mengalami penurunan sebesar -2.660 atau sebaliknya ditingkatkan pelayanan keandalan maka kepuasan masyarakat menurun. Dengan demikian Keandalan berpengaruh negatif atau di tolak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo.

Hipotesis dapat di lihat bahwa variabel Daya Tanggap (X3) mempunyai nilai t hitung yaitu $3.353 > t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,001 < 0,05$ artinya terdapat berpengaruh positif dan signifikan. Jika pelayanan daya tanggap meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 3.353 . Dengan demikian Daya Tanggap berpengaruh positif atau di terima terhadap kepuasan masyarakat di kantor Samsat Kota palopo.

Hipotesis dapat di lihat bahwa variabel Jaminan (X4) yang mempunyai nilai t hitung $= 1.112 < t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,271 > 0,05$ artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Jika pelayanan jaminan di tingkatkan satu-satuan maka mengalami penurunan sebesar 1.112 atau sebaliknya ditingkatkan pelayanan keandalan maka kepuasan masyarakat menurun Dengan demikian Jaminan berpengaruh negatif atau di tolak terhadap kepuasan masyarakat karena t hitung lebihkecil dari t tabel.

Hipotesis ini dapat di lihat bahwa variabel Empaty (X5) yang mempunyai nilai t hitung $= 4.236 > t$ tabel $1,672$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena t hitung lebih besar dari t tabel. Jika pelayanan daya tanggap meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 4.236 . Dengan demikian Daya Tanggap berpengaruh positif atau di terima terhadap

kepuasan masyarakat di kantor Samsat Kota palopo.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan yang telah di uraikan sebagai berikut

1. Bukti Fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Keandalan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Jaminan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Empaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang di peroleh maka saran yang dapat di berikan.

1. Samsat kota palopo

a. Samsat kota palopo hendaknya menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan aktivitas sosial dan lingkungan karena selain memberikan mamfaat bagi masyarakat secara umum, juga dapat memberikan keuntungan yang berkelanjutan bagi Samsat Palopo.

b. Fasilitas Kantor Samsat akan dapat mengalihkan perhatian masyarakat sehingga kemungkinan masyarakat akan beralih ke Kantor Samsat tersebut. Untuk di perlukan adanya suatu pelayanan dan strategi yang baik untuk menjaga kepuasan masyarakat sehingga tidak beralih pada Kantor Samsat yang lain dan senantiasa mendorong orang lain untuk datang kembali ke Kantor Samsat Kota Palopo.

2. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti pengaruh-

pengaruh lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat Samsat Kota Palopo. Peneliti selanjutnya dapat memperbesar ukuran populasi dan sampel sehingga akan dapat memperoleh data yang menyeluruh. Selain itu hendak menggunakan metode lainnya misalnya pembagian koesioner sehingga informasi yang diperoleh tidak biasa.

48

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, S. A. (2017). *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik*. 5–24.
- Atmawati, R., & Wahyuddin, M. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurna Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 5(1), 54–61.
- Hormati, C., Kewo, C., & Wuryaningrat, N. F. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 2(1), 98–104.
<https://doi.org/10.53682/jaim.v2i1.532>
- Moenir, H.A.S, (2008) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara.
Jakarta.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01).
<https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Prasetio, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8.
<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179.

<https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>

Runtunuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado.

Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 2(3), 1803– 1813.

<https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>

Sinaga, J, O & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14

Siswadi, SE., MM, F. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53.

<https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>

Sudarmin Manik, M. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas. *Niara*, 11(2), 118–124.

Sugiyono.(2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

(2014)Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).Bandung:Alfabeta

Syahri Alfi Lubis, Rahmah Nur Andayani(2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVICE QUALITY) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam

Timbul Dompok, N. A. S. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(Vol 3 No 1 (2018) : Dialetika Publik), 7.

<http://113.212.163.133/index.php/dialektikapublik/article/view/657>

Tiza, M., & Susanti, F. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang*. 1–8.

<https://doi.org/10.31227/osf.io/hx87m>

Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang*. 1–16.

<https://doi.org/10.31219/osf.io/spmgv>

Yuli, D. R., Rusdinal, & Afriansyah, H. (2019). *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) di Sekolah*. 1–5.

Zahara Samosir, Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 28–36.

