

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo

Indri Maruf¹, Irwan Yantu², Andi Yusniar Mendo³, Lisda L. Asi⁴

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia³

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia⁴

Email: indrimaruf17@gmail.com

Abstract: *This Study aims to determine the effect of village, Batudaa Pantai Sub-district, Gorontalo Regency. The population are all community of Bongo Village with a population of 2251 people. The research sample includes 96 people. Data collection technique is questionnaires distributed to Bongo Village, Batudaa Pantai Sub-district community. The analysis uses simple linear regression analysis. The result of regression analysis and the t-test results showed that the quality of service affected the level of community satisfaction indicated by the t_{count} of 20,089 > t_{table} of 1,661 with a significance level of 0.05. This means that statistically, the quality of service is a factor that plays a major role in influencing the satisfaction of the community of Bongo Village, Batudaa Pantai Sub-district. Based on the calculation of the coefficient of determination, the R Square is 0,811 or 81,1%, while the remaining 19,9% is influenced by other variables not explained in this study, such as work discipline and employee competence.*

Keyword: *Service Quality; Level of Community Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk Desa Bongo yang jumlah penduduknya 2251 jiwa. Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 orang. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung dari masyarakat Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai. Alat uji analisis yang digunakan dalam menguji penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis regresi dan hasil uji-t, diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 20.089 > t_{tabel} 1.661$ dengan taraf signifikansi 0,05. Artinya kualitas pelayanan secara statistik menjadi faktor yang berperan besar dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R Square Sebesar 0,811 atau 81,1% sedangkan sisanya 19,9% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti disiplin kerja, dan kompetensi karyawan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Tingkat Kepuasan Masyarakat*

PENDAHULUAN

Salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang professional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan yaitu perasaan bahagia atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara hasil suatu produk kesan atau terhadap suatu kinerja dan berbagai harapan. hal ini menunjukkan bahwa kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja atau hasil produk dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai yang diharapkan, maka pelanggan tidak puas, begitupun sebaliknya, jika kinerja sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan (Dhion G Putra, 2011). Kepuasan dapat diukur dari perasaan senang atau kecewa dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari suatu instansi yang merupakan fungsi dari kinerja dan harapan, selain itu kepuasan juga suatu sikap atau evaluasi yang dibentuk oleh masyarakat yang mempunyai ekspektasi dengan apa yang diberikan oleh suatu instansi, pada akhirnya, suatu instansi mendapatkan komentar dari masyarakat yang juga sangat dibutuhkan sebagai evaluasi suatu instansi tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumen (Mardikawati dan Farida, 2015). Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima (Fahmi Rezha, Siti Rochmah, 2013). Kualitas harus diawali dari apa yang dibutuhkan dan berhenti pada apresiasi konsumen. Apresiasi konsumen mengenai seberapa bagus pelayanan itu sendiri yang menjadi penilaian keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan.

Aparat kantor desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah disebutkan sebagai bahwa pemerintah mempunyai kewenangan, tanggungjawab, dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini menjadi tuntutan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang profesional telah menjadi bagian dari tugas pemerintah pusat maupun daerah. Kita ketahui semua bahwa orientasi utama kelembagaan pemerintah dalam pelayanan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Metode Penelitian

Agar pendekatan ini lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan, dan jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif/hubungan. Menurut Sugiyono (2017:89) penelitian asosiatif adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih, yang berupaya untuk mengkaji bagaimana suatu variabel memiliki keterkaitan atau berhubungan dengan variabel lain

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk Desa Bongo yang jumlah penduduknya 2251 jiwa terdiri dari 1134 laki-laki dan 1117 perempuan sumber data Kantor Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan kuesioner atau angket. Dengan cara menyebarkan kuesioner yang sudah dibuat dan dibagikan kepada masyarakat.

Teknik Analisis Data

Dengan pengujian Instrumen Penelitian seperti pengujian Validitas dan Pengujian Reliabilitas. Uji Asumsi Klasik seperti (1) Uji Normalitas, (2) Uji linearitas, (3) Analisis Regresi Sederhana. Pengujian Hipotesis seperti (1) Uji Parsial (Uji-T), (2) Koefisien Determinasi R².

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Acuan pengambilan keputusan dalam menentukan apakah kuisisioner validitas adalah dengan melihat nilai pearson correlation Jika kofisien validitas > nilai kritis (0,30) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Pada variabel kualitas pelayanan (X), dan variabel kepuasan masyarakat (Y) dinyatakan valid dimana hasil pearson correlation menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0,3 sehingga peneliti menyimpulkan kuesioner yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji kehandalan instrument atau dilakukan dalam mengukur konstan jawaban dari responden pada tiap item pernyataan. jadi tes ketepatan bisa dilakukan dengan mengacu pada nilai *Alpha's Cronbach*, jika diperoleh nilai *Alpha's Cronbach* lebih tinggi dari 0.6, maka instrumen dapat dianggap reliabel jika nilai *Alpha's Cronbach* dibawah 0,6 maka instrumen dinyatakan tidak *reliable* (Sugiyono, 2017 : 200).

Tabel 1. Uji Reabilitas

| Variabel | <i>Cronbach alpha</i> | <i>Cut off</i> | Keterangan |
|-----------------------------|-----------------------|----------------|------------|
| Kualitas Pelayanan | 0.743 | 0.6 | Reliabel |
| Tingkat Kepuasan Masyarakat | 0.745 | 0.6 | Reliabel |

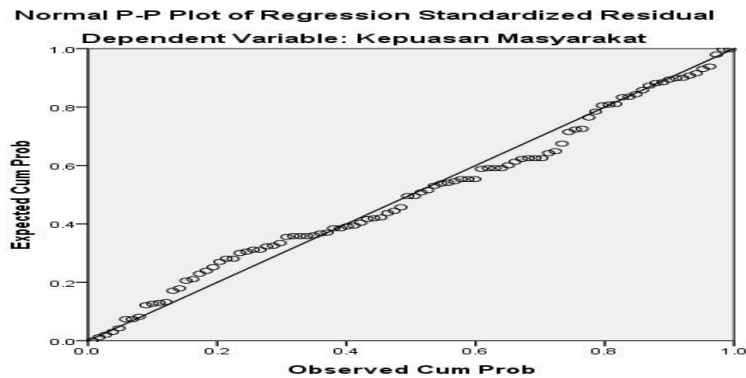
Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian *cronbach alpha* diatas terlihat bahwa semua variabel, baik itu variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel tingkat kepuasan konsumen (Y) dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien *cronbach alpha* > 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada variable X dan Y dalam penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu persyaratan yang penting untuk menguji signifikansi koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kurva normal. Jika sebaran residual mendekati kurva normal, maka dapat dinyatakan bahwa sebaran data adalah normal. Hasil dari pengujian normalitas data dapat dilihat pada tabel dibawah:



Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022
 Gambar 1 Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar 4.1 diketahui bahwa bahwa sebaran data cenderung mengikuti kurva normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier telah menggunakan data berdistribusi normal.

Uji Linieritas

Secara umum uji linearitas untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel predictor (X) dengan variabel kriterium (Y). dalam beberapa referensi dinyatakan bahwa uji linearitas merupakan syarat sebelum dilakukannya uji regresi linier. Berikut merupakan hasil uji linieritas dengan *output* dari SPSS.

Tabel 2. Uji Linieritas

| ANOVA Table | | | | | | | |
|--|--------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| Kepuasan Masyarakat Kualitas Pelayanan | Between | (Combined) | 7.198.890 | 32 | 224.965 | 16.825 | .000 |
| | Groups * | Linearity | 6.522.137 | 1 | 6.522.137 | 487.796 | .000 |
| | Within Group | Deviation from Linearity | 676.753 | 31 | 21.831 | 1.633 | .060 |
| | | | 842.350 | 63 | 13.371 | | |
| | Total | | 8.041.240 | 95 | | | |

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai Sig. Deviation From Linearity $> \alpha$ ($0,06 > 0,05$) dan dapat dilihat dari nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ ($1.633 < 3.94$). Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat adalah linier.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y). Formulasi regresi linier sederhana sebagai berikut:

Tabel 3 Analisis regresi linier sederhana

| Model | Coefficients ^a | | | t | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 3.573 | 1.608 | | 2.223 | .029 |
| 1 Kualitas Pelayanan | .871 | .043 | .901 | 20.089 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan hasil analisis regresi linier diatas, model regresi linier adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 3.573 + 0.871X + \epsilon$$

Berdasarkan hasil output tabel 3 diketahui hasil tersebut menunjukkan terjadinya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. model persamaan regresi tersebut, maka dapat di intepretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 3.573 menunjukkan nilai rata-rata variable kepuasan masyarakat sebesar 3.573 dengan ketentuan nilai variabel kualitas pelayanan bernilai konstan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 0.871 atau sebesar 87,1% menunjukkan setiap perubahan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 persen maka akan meningkatkan kepuasan sebesar Sebesar 87,1%.

Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji-t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. pengujian pengaruh secara parsial dari variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat yakni kepuasan konsumen. Tingkat kepercayaan yang digunakan 95% atau taraf signifikan 5%. Dari analisis data menggunakan SPSS V.22 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Uji-t

| Model | Coefficients ^a | | | t | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 3.573 | 1.608 | | 2.223 | .029 |
| 1 Kualitas Pelayanan | .871 | .043 | .901 | 20.089 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4 diatas dapat dilihat nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 20.089. Untuk mendapatkan simpulan apakah Ho diterima dan Ha diterima atau ditolak, maka dengan melihat nilai t tabel yang akan digunakan. Dari penjelasan dari hasil analisis data pada tabel diatas. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $20.089 > t$ tabel 1.661 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan H0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh dengan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Koefisien determinasi berupaya untuk mengukur kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) pada suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi (R^2) berkisar antara nol sampai dengan satu atau $0 \leq R^2 \leq 1$.

Tabel 5. Uji R Square

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-----------------|---|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted Square | R | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .901 ^a | .811 | .809 | | 4.020 |

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel 5 untuk pengujian besar pengaruh (kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat) menggunakan nilai *R Square*, Hasil *R Square* sebesar 0,811. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 81,7% variabilitas Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo, sedangkan sisanya sebesar 18,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar dengan begitu signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kab. Gorontalo. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara statistik menjadi faktor yang berperan besar dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Bongo. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Bongo, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Pada deskriptif variabel kualitas pelayanan dari indikator paling dominan yakni *Responsiveness*, masyarakat menilai aparat desa cukup baik dalam memberikan pembinaan atau penyuluhan secara baik dan teratur. aparat cukup menguasai peraturan pelayanan dan terampil dalam bidang tugasnya. Petugas memiliki respon yang cukup baik dalam menerima saran dari masyarakat terkait pelayanan. Disisi lain jika dilihat dari indikator paling lemah yakni jaminan, dimana masyarakat desa Bongo dinilai cukup baik aparat desa dalam berperilaku baik dan sopan, cukup baik dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh, dan masyarakat menilai cukup baik untuk petugas pelayanan yang bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan.

Masyarakat Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai mempersepsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa Bongo tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga kualitas pelayanan kantor desa Bongo dipersepsikan buruk oleh masyarakat. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidak pedulian dan ketidak berdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Aktivitas pelayanan dalam suatu instansi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi terutama pada kantor desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetap juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik dan hal tersebut akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dari aparat desa Bongo belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Hal ini di buktikan dengan hasil analisis deskriptif atas jawaban responden (masyarakat) desa Bongo terhadap kepuasan yang dirasakan. Terlihat dari ke-tujuh indikator terdapat salah satu perhatian yang paling dominan oleh masyarakat yakni indikator prosedur pelayanan. Masyarakat menilai prosedur pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa kurang

memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dan prosedur/tahapan alur pelayanan tidak mudah dipahami oleh masyarakat. Disisi lain masyarakat menilai petugas pelayanan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan, melaksanakan pelayanan sering tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dilihat dari kehadiran aparat desajuga belum bisa datang tepat waktu, sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan yang mendesak. Masyarakat desa bongo juga menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan, petugas masih belum efisien dan sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam menyelesaikan tugas. Hal tersebut dibuktikan dengan penilaian kepuasan masyarakat terhadap aparat desa Bongo, terlihat bahwa masyarakat desa bongo kurang puas, yakni rata-rata menilai cukup baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara statistik menjadi faktor yang berperan besar dalam mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Desa Bongo. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan oleh aparat desa bongo, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

SARAN

1. Untuk Kantor Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo agar kiranya bisa lebih memaksimalkan lagi pelayanan terhadap masyarakat hal ini terbukti dari penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Kepada pegawai Kantor Desa Bongo untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan dari ke lima indikator (wujud fisik kantor, kehandalan aparat, respon/ketanggapan aparat, jaminan dan empati yang diberikan aparat kepada masyarakat) yang masih memperoleh nilai yang rendah oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode ImportancePerformance Analysis (IPA) dan Model Kano*. BPFE.
- Arsim, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 236-245.
- Dhion G Putra, R. N. T. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12).
- E-Ktp Service At Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2), 55. <https://doi.org/10.29244/jcs.3.2.55-65>
- Eliza, Y. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*. 1(1), 105-112.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, S. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 981-990.
- Falah, S., Publik, D. A., Stadion, K., Sarabakawa, O., & Masyarakat, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarang Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong*. 3, 697-706.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudars, A., Purba, B., Sisca, D. L., Mangiring, H., Permadi, A., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In R. Watrionthos (Ed.), *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents* (Vol. 5, Issue 2). Yayasan Kita Menulis.

- Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. In *Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar* (Vol. 2).
<http://ieeauthorcenter.ieee.org/wp-content/uploads/IEEE-ReferenceGuide.pdf>
<http://www.lib.murdoch.edu.au/find/citation/ieee.html>
<https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.07.022>
<https://github.com/ethereum/wiki/wiki/WhitePaper>
<https://tore.tuhh.de/hand>
- Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21625>
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* (Pertama). Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen Perusahaan Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat.
- Maryadi, T. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Muslimah Boutique Sungai Pagar*. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/14674>
- Ramadani, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada
- Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of Service Quality Satisfaction of
- Salim, M., Bachri, S., & Febliansa, M. R. (2018). Customer Satisfaction (Public Satisfaction) on Services in Administrative Village Office. *Asia Pacific Management and Business Application*, 007(01), 17–30. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2018.007.01.2>
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tamara, N. I. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. In *Umj Press 2018*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality dan satisfaction* (First edit). Andi Offset.
- Vellayati, W. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pamalang*.