

## PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA BAHALBATU II KECAMATAN SIBORONGBORONG

Lusika Sihombing<sup>1</sup>, Ester Mawar Siagian<sup>2</sup>, Delviana Sihombing<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli  
email: lusikasihombing9@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli  
email: estermawarsiagian@gmail.com

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli  
email: delvianasihombing923@gmail.com

**Abstract.** *This research aims to determine the influence of public services on community satisfaction at the Bahalbatu II Village Office, Siborongborong District, North Tapanuli Regency, as many as 94 people. The data collection tools used are observation and questionnaires. To calculate the closeness of the relationship between variables using a simple correlation coefficient, the results obtained show that the influence of public services (X) on community satisfaction (Y) at the Bahalbatu II Village Office is 0.882, which is in the Very Strong relationship category. The coefficient of determination was obtained at 0.778 or 77.8%. This shows that the influence of Public Services (X) on Community Satisfaction (Y) at the Bahalbatu II Village Office, Siborongborong District is 77.8% and the remaining 22.2% is influenced by other variables not discussed in this research. From the calculation results, through simple linear regression calculations the line equation is  $Y = 6,065 + 1,740X$ . Hypothesis testing results  $t_{count} (17,971) > t_{table} (1986)$ , This means that the Public Service variable (X) has a positive and significant influence on Community Satisfaction (Y) at the Bahalbatu II Village Office, Siborongborong District. Thus the hypothesis is accepted.*

**Keywords:** *Public Services, Community Satisfaction*

### 1. PENDAHULUAN

Administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan publik (*public servis*) yang mencakup pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum. Menurut Hardiansyah (2018), Pelayanan publik adalah tindakan berupa layanan atau melayani tujuan utama pelayanan publik pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi.

Kantor Desa Bahalbatu II merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan

Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Provinsi Sumatra Utara sehingga menarik untuk di jadikan objek penelitian dikarenakan di desa ini sering terdengar keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berhubungan dengan administrasi desa, perilaku oknum yang membuat masyarakat terkadang lambat, kurangnya keramahtamahan dalam pelayanan publik, ketepatan waktu para aparatur desa dalam memeberikan pelayanan di mata masyarakat. Kepuasan ini akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi desa harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk

mencapai kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan

Berdasarkan dari tema permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA BAHALBATU II KECAMATAN SIBORONGBORONG”**.

## 2. URAIAN TEORITIS

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, pelayanan publik adalah memberikan kebahagiaan baik bagi pelaksana, penyelenggara dan baik bagi masyarakat pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Oleh karena itu, masing-masing pihak harus memahami dan peduli terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2008), Pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sinambela dalam buku Reformasi Pelayanan Publik (2014), Menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Menurut Gronroos menjelaskan bahwa “Pelayanan merupakan kegiatan yang sifatnya *itangible* (tidak dapat diraba) memunculkan terjadinya intraksi antara konsumen dan karyawan maupun pemberian layanan yang diberikan perusahaan dalam pemecahan masalah kosumen/pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu sebagai berikut:

#### a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya.

#### b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

#### c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, ekonomi dan sebagainya.

### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014). Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesankinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

## 3. METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80), mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek, yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Desa Bahalbatu II maka dari sampel berikut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3.1**

**Data Jumlah Penduduk Desa Bahalbatu II/Dusun**

No	Nama Dusun/Lingkungan	Jumlah
1.	Dusun I (Aekmas Julu)	427
2.	Dusun II (Aekmas Toruan, Aekmas Tonga dan Bataraguru)	659
3.	Dusun III (Gotting)	373
<b>Total</b>		<b>1.459</b>

Sumber: Data Penduduk Desa Bahalbatu II

**b. Sampel**

Menurut Sugiono (2011;80) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki populasi tersebut. Pada pengambilan sampel peneliti tidak mengambil seluruh sampel populasi, peneliti menggunakan metode accidental sampling dimana peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan peneliti. Peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam pengambilan sampel. Menurut Umar untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.459}{1+1.459 (0,1)^2}$$

$$N = 93,58$$

Maka sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus slovin adalah sebanyak 93,58 jiwa atau dapat dibulatkan menjadi 94 jiwa.

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kuantitatif. Sedangkan sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian (dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat).

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diterbitkan atau

digunakan organisasi yang bukan pengelolanya. Penulis memperoleh data sekunder dari dokumen yaitu dokumen-dokumen kantor yang erat kaitannya dengan masalah penulisan berupa data gambaran umum kantor, data kependudukan desa bahalbatu II, struktur organisasi, beserta tugas masing-masing yang relevan dengan objek penulisan.

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Koefisien Kolerasi**

Untuk mengetahui hubungan antara variabel Pelayanan Publik (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (X) di Kantor Desa Bahalbatu II Kecamatan Siborongborong, dengan menggunakan program SPSS versi 25.0 diperoleh hasil koefisien kolerasi Sederhana sebagai berikut.

**Tabel 4.28 Uji Koefisien Kolerasi**

<b>Correlations</b>			
		Pelayanan Publik	Kepuasan Masyarakat
Pelayanan Publik	Pearson Correlation	1	.882**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	94	94
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	94	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Angket Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.28 Perhitungan diatas dapat kita ketahui bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 0,882 antara variabel Pelayanan Publik (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Artinya bahwa setiap peningkatan variabel Pelayanan Publik (X) akan meningkatkan kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,882 termasuk hubungan kategori sangat kuat. Jadi terdapat hubungan dengan tingkat sangat kuat antara Pelayanan Publik (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Bahalbatu II Kecamatan Siborongborong.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel Pelayanan Publik (X) dengan Kepuasan



Masyarakat (Y) di Desa Bahalbatu II Kecamatan Siborongborong, digunakan uji koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25.0 sebagai berikut:

**Tabel 4.29, R Square**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 <sup>a</sup>	.778	.776	2.298

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Publik

Sumber: Data Angket Diolah, 2024

Dari tabel data di atas diperoleh nilai R Square sebesar 0,778 atau sebesar 77,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Pelayanan Publik di Kantor Desa Bahalbatu II Kecamatan Siborongborong adalah sebesar 77,8% dan sisanya sebesar 22,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Publik II (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), maka dapat dipakai perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) for windows versi 25.0. Hasil koefisien kolerasi sederhana, sebagai berikut :

**Tabel 4.30 Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.065	2.263		2.680	.009
	Pelayanan Publik	1.740	.097	.882	17.971	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Sumber : Data Angket Diolah, 2024

Nilai Constant adalah sebesar 6,065 dan nilai variabel Pelayanan Publik (X) adalah sebesar 1.740. Sehingga dapat ditulis pada rumus persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 6.065 + 1.740 X$$

a = 6.065 menunjukkan bahwa jika Pelayanan Publik (X) konstan atau X = 0, maka akan memberikan pengaruh pada Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 6.065.

b = 1.740 menunjukkan bahwa setiap perubahan satu variabel Pelayanan Publik (X), akan menambah Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 1.740.

**Uji Signifikansi Koefisien Korelasi (Uji – t)**

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t yaitu untuk mengetahui sejauh mana signifikansi pengaruh variabel. Untuk menghitung signifikansi pengaruh variabel digunakan formula dengan bantuan program SPSS versi 25.0 sebagai berikut:

**Tabel 4.31 Uji Signifikan Koefisien Kolerasi (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.065	2.263		2.680	.009
	Pelayanan Publik	1.740	.097	.882	17.971	.000

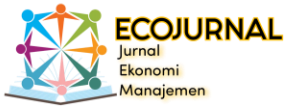
a. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Nilai signifikan berdasarkan tabel 4.31 diperoleh signifikansi korelasi variabel adalah sebesar 17.971. Maka nilai tersebut dibandingkan dengan t<sub>table</sub> dengan taraf kesalahan 5% df = n-2 = 92 bahwa t<sub>hitung</sub> > t<sub>table</sub> sebesar 17.971 > t<sub>table</sub> 1,986. Kemudian signifikannya yaitu <0,05 dimana signifikan sebesar 0,000 < 0,05, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Desa Bahalbatu II Kecamatan Siborongborong, maka hipotesis diterima.

**5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan Publik (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) Desa Bahalbatu II Kecamatan Siborongborong, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada sampel sebanyak 94 orang diperoleh korelasi dengan hasil bahwa 0,882 maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan



- Pelayanan Publik (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Bahalbatu II Kecamatan Siborongborong. Berdasarkan tabel 3.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,882 termasuk kategori sangat kuat. Jadi terdapat hubungan dengan tingkat sangat kuat antara Pelayanan Publik (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di desa Bahalbatu II Kecamatan Siborongborong.
2. Nilai  $R^2$  sebesar 0,778. Hal ini menunjukkan bahwa 77,8% variabel Pelayanan Publik (X) dalam penelitian ini dapat mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 77,8%. Sedangkan sisanya sebesar 22,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh model penelitian ini.
  3. diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 6.065 + 1.740 X$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$a = 6.065$  menunjukkan bahwa jika Pelayanan Publik (X) konstan atau  $X = 0$ , maka akan memberikan pengaruh pada Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 6.065.

$b = 1.740$  menunjukkan bahwa setiap perubahan satu variabel Pelayanan Publik (X), akan menambah Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 1.740.

4. Nilai signifikan berdasarkan tabel uji t diperoleh signifikansi korelasi variabel adalah sebesar 17.971. Maka nilai tersebut dibandingkan dengan  $t_{table}$  dengan taraf kesalahan 5%  $df = n - 2 = 92$  bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $17.971 > 1.986$ . Kemudian signifikansi yaitu  $< 0,05$  dimana signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (X) di Kantor Desa Bahalbatu II Kecamatan Siborongborong, maka hipotesis diterima.

## REFERENSI

- [1] Aryani, Dwi (2011) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Jurnal: Ilmu Administrasi dan Organisasi: Vol.17.
- [2] Dwiyanto, A. (2006). Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif). Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [3] Gronroos, C. (2016) "Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach" Chischester. Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- [4] Hadiyansyah. (2018), Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, indikator dan implementasi), Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Gave Media
- [5] Hasibuan, M. S. P. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edist Reva Jakarta: Bumi Aksara.
- [6] Indonesia, R. (2009) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Indonesia.
- [7] Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Talen 2003:5 Tentang Pelayanan Gugus Tugas
- [8] Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [9] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Jakarta Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
- [10] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
- [11] Keputusan Menteri Pendayagunaan No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- [12] Laksana, Fajar. (2018), Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [13] Lukman & Sampara, (2000) Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: Setian Lan Press.
- [14] MENPAN (2003) Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indonesia. Available [https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/Di/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFMá3NDQ4ZQ=.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/Di/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFMá3NDQ4ZQ=.pdf).
- [15] Moenir, A.S. (2014), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta Bumi Aksara.
- [16] Pasolong, Harbani. (2013), Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta, cetakan ke 5.
- [17] Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan



- Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [18] Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009.
- [19] Rahmawati & Yenny (2017), Peraturan Daerah Kab. Wonosobo No.3 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kab.Wonosobo.
- [20] Revida, E., Hidayatulloh, A.N., Simarmata, H.M.P., Silalahi, M., Nurjaya, M. Purba, S. (2021). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- [21] Sinambela, L. P. (2008). Public Service Reform. Theory, Policy and Implementation. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara.
- [22] Sinambela, Lijan Poltak. (2014), Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara, <http://lib.unnes.ac.id/diakes> 26 Januari 2023.
- [23] Sri Susantri, (2014), Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Gamping Sleman.
- [24] Sumarwan, Ujang. 2003. Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [25] Tanjung, R. et al. (2022) Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0. Edited by M.J.Sirait. Medan: Kita Menulis.
- [26] Tjiptono (2011), Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia.
- [27] Tjiptono, F. (2016) Service Quality & Atatisfacion. 4<sup>th</sup> end. Yogyakarta: Andi.
- [28] Umar & Husain (2015) Kepuasan Masyarakat, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.