

PENGARUH KUALITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TELAGA KECAMATAN PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT

Ria Sari¹, Deli Anhar², Fika Fibriyanita³

¹Ilmu Administrasi Publik,6320, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM. 16.12.0234

²Ilmu Administrasi Publik,6320, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN. NIDN. 0010106201

³Ilmu Administrasi Publik,6320, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIK. 160 604 902

ryasary5@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dilihat dari faktor Kualitas Kepemimpinan.

Metode penelitian menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian survey Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 32 (tiga puluh dua) orang responden. Analisis data menggunakan Regresi Linier Sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut, R Square sebesar 0,136 yang berarti besarnya variasi sumbangan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya adalah 13,6% sedangkan sisanya 82,4% dijelaskan oleh sebab lain diluar dari penelitian ini.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.*

The purpose of this study was to determine the Work Effectiveness of Employees at the Telaga Village Office, Pelaihari Subdistrict, Tanah Laut District, seen from the Leadership Quality factor.

The research method uses a quantitative approach to the type of survey research Data were collected by distributing questionnaires to 32 (thirty-two) respondents. Data analysis using Simple Linear Regression.

The results of this study indicate that the Leadership Quality variable has a positive and significant effect on Community Satisfaction in the Telaga Village Office, Pelaihari District, Tanah Laut Regency, R Square of 0.136, which means that the variation of the contribution of all independent variables to the dependent variable is 13.6% while the remaining 82.4 % is explained by other reasons outside this study.

Keywords: *Service Quality and Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan pelanggan. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan cara, perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan masyarakat dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Kantor Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut merupakan tempat di mana pegawai bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), permintaan surat kelahiran, dokumen Kartu Keluarga dan lain sebagainya. Alasan penelitian ini dilakukan di Kantor Desa karena obyek inilah yang paling banyak berinteraksi langsung dengan masyarakat umum.

Penelitian ini diharapkan akan lebih menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik terhadap pelanggan, dan juga sebagai alat evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus dasar bagi pengembangan kualitas pelayanan di masa yang akan datang, karena kepuasan masyarakat tidak pernah berhenti.

Dalam era pemerintahan saat ini, aparatur negara seperti pegawai negeri sipil diminta berhemat terhadap anggaran, hal ini terkadang membuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat jadi berkurang karena apa yang sudah terbiasa di dapat pegawai untuk era saat ini sudah tidak bisa lagi.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Dengan demikian pelayanan merupakan perilaku masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat demi tercapainya kepuasan pada masyarakat itu sendiri sehingga akan mempengaruhi keputusan masyarakat.

Kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance*, mencakup

kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, dalam penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai indicator variabel kualitas pelayanan, sedangkan untuk kepuasan masyarakat dalam penelitian ini penulis mengambil indikator kepuasan masyarakat dari berdasarkan Peaturan Menteri Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 (Sembilan) unsur yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme & Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan Sarana dan prasarana, namun dalam penelitian ini hanya di ambil 8 (delapan) unsur saja tanpa ada unsur biaya/tarif karena pada pelayanan desa digratiskan tidak dipungut biaya. Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi sederhana yaitu dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang berurusan di Kantor Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut, dimana sampel berdasarkan Peaturan Menteri Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 yaitu dengan menggunakan distribusi perhitungan Sampel Morgan dan Krejcie.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis sangat tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, dimana penulis menampilkan dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut.**

ALAT DAN METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena bertujuan membuat pencenderaan/ lukisan/ deskripsi mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat suatu populasi atau daerah tertentu secara sistematis, faktual dan teliti, Sedangkan dikatakan sebagai penelitian asosiatif karena penelitian ini menghubungkan dua variabel atau lebih Paham (2015:55).

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut di Jalan Pelaihari Takisung RT.02 RW.003 Pelaihari Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan.

Metode Analisa Data

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang didalamnya terdapat sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh tanggapan dan informasi dari responden.

1. Pengukuran Kuesioner

Berdasarkan kuasioner yang digunakan sebagai alat peneitian ini, pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini meminta responden menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan tentang suatu objek (Sugiyono, 2015). Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang akan di uji validitas dan reliabilitasnya. Kepuasan Masyarakat akan diukur dari Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik. Untuk masing-masing responden mempunyai 5 alternatif jawaban (Skala *Likert*). Masing-masing prioritas dari kelima point tersebut, yaitu:

1. Sangat setuju (SS) : diberi nilai 5
2. Setuju (S) : diberi nilai 4
3. Netral (N) : diberi nilai 3
4. Tidak setuju (TS) : diberi nilai 2
5. Sangat tidak setuju (STS) : diberi nilai 1

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Agar instrumen yang dipakai dalam penelitian ini dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan, maka instrumen tersebut perlu diuji validitas dan reliabilitasnya.

a. Uji Validitas Instrumen

Koefisien validitas menggambarkan tingkat kemampuan instrumen untuk mengungkap data atau informasi dari variabel yang diukur.

Teknik pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dari *pearson* dengan tingkat signifikansi 5% untuk mengetahui keeratan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara mengkorelasikan antara skor *item* pernyataan terhadap skor total. Apabila nilai *total pearson correlation* > 0,3, atau probabilitas kurang dari 0,05 maka *item* tersebut *valid* Suharsimi Arikunto, (2015:146).

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah tingkat kemampuan suatu instrumen penelitian untuk dapat mengukur suatu variabel secara berulang kali dan mampu menghasilkan informasi atau data yang sama atau sedikit sekali bervariasi. Dengan kata lain instrument tersebut mampu menunjukkan keakuratan, kestabilan dan konsistensi dalam menghasilkan data dari variabel yang diukur Suharsimi Arikunto, (2015:171).

Teknik pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *alpha cronbach* dengan taraf nyata 5%, Jika koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis atau jika nilai *alpha cronbach* lebih besar daripada 0,6 maka item tersebut dinyatakan reliabel. Koefisien *alpha* kurang dari 0,6 menunjukkan reliabilitas yang buruk, angka sekitar 0,7 menunjukkan reliabilitas dapat diterima dan angka di atas 0,8 menunjukkan reliabilitas yang baik. Sekaran (2015:311).

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2015:87) Populasi adalah wilayah

generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang diambil dari data jumlah pasien pertahun pada tahun 2019 dengan jumlah kunjungan pasien selama 1 (satu) tahun 2019 yaitu berjumlah sebanyak 373 (tiga ratus tujuh puluh tiga) dari jumlah masyarakat pertahun diambil rata-rata perbulan yaitu sebanyak 31 (tiga puluh satu) orang masyarakat.

2. Sampel

Pengambilan sampel penelitian menggunakan acuan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu dengan menggunakan distribusi perhitungan Sampel Morgan dan Krejcie yaitu sebagai berikut :

Tabel 1 Daftar Distribusi Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas distribusi sampel Morgan dan

Krejcie berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu dengan populasi sebanyak 31 (tiga puluh satu) masyarakat maka sampel yang akan diambil adalah sebanyak 32 (tiga puluh dua) masyarakat desa telaga yang menggunakan jasa pelayanan kantor desa dengan teknik sampling simple random sampling. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Simple random sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling (Margono, 2016:126). Teknik simple random sampling memungkinkan setiap unit sampling sebagai unsur populasi memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana terdiri atas dua variabel. Satu variabel yang berupa variabel terikat/tergantung diberi simbol Y dan dari kedua yang berupa variabel bebas diberi simbol X. regresi sederhana ini menyatakan hubungan kausalitas antara dua variabel dan memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas. Persamaan yang dipergunakan untuk memprediksi nilai variabel Y disebut dengan persamaan regresi, Sanusi (2015:131).

Bentuk umum dari persamaan regresi dinyatakan dengan persamaan matematika yaitu :

$$Y = a + bX$$

dimana :

Y = Nilai prediksi variabel Kepuasan Masyarakat (Y) berdasarkan nilai variabel Kualitas Pelayanan (X).

a. = konstansta

b. = koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan.

Rumus ini mirip dengan persamaan trend, perbedaannya adalah variabel bebasnya, persamaan trend adalah waktu, sementara itu, variabel bebas persamaan regresi adalah variabel yang nilainya sembarang sesuai dengan variabel yang dipilih (Sanusi 2015:132)

Pengujian Hipotesis

Menguji kebenaran hipotesis yang dilakukan adalah pengujian melalui uji t.

Adapun rumusan hipotesis dengan menggunakan Uji t adalah sebagai berikut:

$$H_0 : b = 0$$

Artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh diantara kedua variabel yang diuji

$$H_a : b \neq 0$$

Artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara dua variabel yang diuji.

Pengujian dilakukan melalui uji t dengan membandingkan t_{hitung} (t_h) dengan t_{tabel} (t_t) pada α 0,05. Apabila hasil perhitungan menunjukkan:

(1) $t_h \geq t_t$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh diantara kedua variabel yang diuji.

(2) $t_h < t_t$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara dua variabel yang diuji. Ghozali, (2015:71).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) masyarakat Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut (Y).

Pengujian dilakukan melalui uji t dengan membandingkan t_{hitung} (t_h) dengan t_{tabel} (t_t) pada α 0,05. Apabila hasil perhitungan menunjukkan:

(1) $t_h > t_t$ maka Hipotesis benar/teruji

Artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh diantara kedua variabel yang diuji.

(2) $t_h < t_t$ maka H_0 Hipotesis benar/tidak teruji

Artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara dua variabel yang diuji. Ghozali, (2005:71).

Sebagaimana telah dirumuskan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Masyarakat Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut.

Pengujian dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 0,05$). Untuk mengkaji kebenaran hipotesis – hipotesis tersebut digunakan analisis regresi linier sederhana. Pada analisis regresi ini akan dilakukan uji t .

Tabel 2 Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Masyarakat Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut

Variabel	Koefisien	Standar error	t	t tabel df 28	sig
----------	-----------	---------------	---	---------------	-----

	Regresi (bi)				
Konstanta	19,531				
Kualitas Pelayanan (X)	0,224	0,103	2,170	2,048	0,038
Konstanta = 19,531 Multiple R = 0,368 R square (R ²) = 0,136 Sig = 0,038					

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat R Square sebesar 0,136 yang berarti besarnya variasi sumbangan variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat adalah 13,6% sedangkan sisanya 82,3% dijelaskan oleh sebab lain diluar dari penelitian.

Pada model regresi linear sederhana ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R²). Jika R² yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sebaliknya jika R² makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat

Berdasarkan tabel diatas berdasarkan nilai – nilai tersebut diatas maka dapat ditentukan model regresi linier sederhana yang dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 19,531 + 0,224X$$

Berdasarkan persamaan tersebut, menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki koefisien regresi positif. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X), mempunyai hubungan yang searah atau berbanding lurus dengan variabel terikatnya atau Kepuasan Masyarakat (Y). Artinya, jika variabel X mengalami kenaikan maka variabel terikatnya Y juga ikut mengalami kenaikan, dan jika variabel X mengalami penurunan, maka variabel terikatnya Y akan mengalami penurunan.

Pembahasan

Langkah – langkah pengujian untuk koefisien regresi untuk menjawab hipotesis penelitian dengan cara Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5 %, Mengambil keputusan dengan kriteria jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Hipotesis benar atau teruji dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis salah atau tidak teruji.

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 2,170 dan nilai t_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95 % dan rumus $df = n - K - 1 = 31 - 2 - 1 = 28$ maka di dapat nilai t_{tabel} sebesar 2,048, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($2,170 > 2,048$) atau nilai probabilitas (0,038) jauh lebih kecil dari pada nilai α (5%) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini yang mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat masyarakat Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten

Tanah Laut adalah terbukti benar atau teruji. Signifikan dalam penelitian ini diartikan yaitu sesuatu yang benar-benar berbeda atau nyata memberikan pengaruh atau dampak yaitu Kualitas Pelayanan benar – benar nyata memberikan pengaruh atau dampak terhadap kepuasan masyarakat

KESIMPULAN

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut. Signifikan dalam penelitian ini diartikan yaitu sesuatu yang benar-benar berbeda atau nyata memberikan pengaruh atau dampak yaitu Kualitas Pelayanan benar – benar nyata memberikan pengaruh atau dampak terhadap kepuasan masyarakat Desa Telaga Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut.
2. R Square sebesar 0,136 yang berarti besarnya variasi sumbangan variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat adalah 13,6% sedangkan sisanya 82,3% dijelaskan oleh sebab lain diluar dari penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perlindungan Konsumen
Peraturan Menteri Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
Andrianto Wahyu Eka Pratama. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)*.
Hadiyati. 2015. *Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Ambon*. Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 2, No. 2, 2011, pp: 169-180. Barnes. Jakarta
Musnaini .2016. *Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat Pada PT. Kereta Api Indonesia. (PERSERO)*.
Tika Astia. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjung pinang Timur*.
Nova I. E. Tamara, Lisbeth Mananeke, Christoffel Kojo. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan*.
Yuliarmi dan Riyasa, 2016. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*

- Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar.* Universitas Lampung. Lampung.
- Arikunto .2015. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Rineka Cipta. Jakarta.
- Firdian, dkk., 2015. *Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ).* Dinoyo. Malang.
- Ghozali, Imam, 2015. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8).* Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kaihatu, 2016. *Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia.* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol .8, No. 1, Maret 2012.
- Kotler Philip, 2015, *Manajemen Pemasaran*, edisi Millenium, terjemahan Hendra Teguh, dan Ronny A. Rusli, Penerbit : Prenhallindo, Jakarta.
- Kurniawan, Agung .2015 *Transformasi Pelayanan Publik.* Penerbit. Pembaharuan. Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu .2015. *Budaya Organisasi.* Rineka Cipta. Jakarta.
- Paham, Ginting .2015. *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian*, USU Press, Medan
- Pamudji .2015. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia.* Bina Aksara. Jakarta.
- Sanusi, Anwar .2015 *Metodologi Penelitian Bisnis.* Salemba Empat. Jakarta.
- Sedarmayanti .2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Dan Produktivitas Kerja.* Ilham Jaya. Bandung.
- Sekaran, Uma .2015 *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research Methods for Business).* Buku 1 Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono .2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Alfabeta. Bandung.
- Sutopo dan Sugiyanti .2015. *Pelayanan Prima.* Lembaga Administrasi RI. Jakarta.
- Tjiptono .2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono dan Chandra, 2016. *Pemasaran Strategik.* ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, dkk., .2015. *Pemasaran Strategik.* ANDI. Yogyakarta.
- Umar .2015. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*". Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Utama, 2016. *Total Quality Management*", PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.