

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA PLESUNGAN KECAMATAN GONDANGREJO KARANGANYAR TAHUN 2022

Sulistya¹⁾, Rohwiyati²⁾

^{1),2)}Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta

E-mail: listyo313@gmail.com¹⁾, Rohwiyatiunsa1978@gmail.com²⁾

Abstract

This study aims to determine the variables reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (attention), tangible (physical form) have a positive and significant effect on community satisfaction with administrative services at Plesungan Village Office, Gondangrejo District, Karanganyar Year 2022. Data collection techniques were carried out by means of a questionnaire (questionnaire) supplemented by interviews. The research instrument test was carried out which included validity and reliability tests as well as the classical assumption test of the research instrument. The analytical method uses multiple linear regression, t test, F test and R². The results of hypothesis testing based on the significance value obtained that (1) Responseveness, (2) assurance (3) Reliability (4) Empathy has a positive and significant effect on community satisfaction with administrative services for the Plesungan Village Office, Gondangrejo District, Karanganyar in 2022. Meanwhile, the fifth hypothesis (H5)): there is no significant effect of Tangibles on community satisfaction with administrative services at the Plesungan Village Office, Gondangrejo District, Karanganyar in 2022, not proven. (2) Simultaneous test results (Test F) show that the value of F = 23.692, a significance of 0.000 < 0.05. So that it can be concluded that the independent variables jointly affect community satisfaction with administrative services in Plesungan Village, Gondangrejo Karanganyar District in 2022. (3) Based on the results of the analysis of the coefficient of determination, Adjusted R Square (R²) = 0.542 means that the variability of the independent variables is 54.2%, while the remaining 4.8% is explained by other variables not included in the regression model.

Keywords: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, community satisfaction

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa/kalurahan di Indonesia, dewasa ini berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik yang merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Parasuraman dkk., dalam Tjiptono (2005:156-159) mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari 22 atribut rinci yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala likert, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju). Pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi, yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan. Hasil penelitian Parasuraman dkk., (dalam Tjiptono, 2005: 136) menunjukkan bahwa dimensi dan atribut model *Servqual* yang digunakan untuk pengukuran kualitas adalah dimensi keandalan, daya tanggap, kenyamanan/jaminan, empati, dan bukti fisik.

Dalam Manajemen Kinerja sektor Publik kualitas pelayanan dipengaruhi antara lain: (1) kecepatan pelayanan; (2) kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas; (3) Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani; (4) staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan; dan (5) keamanan dan kenyamanan. Sedangkan dalam menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga ada

mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standards*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Indikator lainnya menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*).

Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance*, *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan ketrampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, (dalam Rangkuti, 2003:19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas; (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status; (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, akta kematian) dan lain sebagainya yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang RI No. 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu dilaksanakan survey kepuasan pelanggan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan pelanggan akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap bagian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pada instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reli-ability*), jaminan (*assurance*). Untuk membantu kecamatan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi. Tujuan dari inovasi ini adalah sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui metode dan alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan dengan menerapkan program Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Pemerintahan Desa.

Berdasarkan uraian di atas, mendorong keinginan penulis untuk melakukan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA PLESUNGAN KECAMATAN GONDANGREJO KARANGANYAR TAHUN 2022".

TINJAUAN PUSTAKA

Engel et.al dalam Tjiptono (2001: 56) mendefinisikan kepuasan Pelayanan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelayanan , sedangkan ketidakpuasan timbul apabila masih tidak memenuhi harapan.

Tjiptono (2001: 55) mendefinisikan kepuasan pelayanan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kotler (2001: 46) mendefinisikan kepuasan secara definitif adalah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Day dalam Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2001: 56) memberikan definisi mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Wilkei dalam Tjiptono (2001: 57) mendefinisikan kepuasan pelayanan merupakan evaluasi purabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelayanan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan atau keinginan konsumen.

Dari berbagai definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan pelayanan adalah mencakup perbedaan antara harapan/ kepentingan dan kinerja aktual/hasil yang dirasakan. Harapan / kepentingan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kepuasan pelayanan. Seringkali dalam mengevaluasi produk, pelayanan menggunakan harapan/kepentingannya sebagai standar. Harapan sebagai perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya Seorang pelanggan yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi terhadap suatu produk atau jasa, dan perusahaan yang dipilihnya mampu menyediakannya, maka pelanggan tersebut akan merasa puas.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kekerabatannya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya.

Dari pembahasan kepuasan dan pelayanan, maka dapat dimengerti bahwa kepuasan pelayanan adalah ungkapan hasil akhir seseorang dalam memberikan, atau upaya mengoptimalkan nilai yang dirasakan dan diharapkan seseorang, terhadap suatu produk/jasa. Nilai pelayanan (*customer delivered value*), adalah merupakan selisih antara nilai total dan biaya total, yang timbul dari pembelian dan pemakaian barang atau jasa oleh pelayanan.

Nilai total itu sendiri terdiri atas *product value*, *service value*, *personnel value* dan *image value*. Biaya total meliputi harga yang harus dibayarkan (*monetary price*), biaya waktu (*time cost*), biaya energi yang dikeluarkan (*energy cost*), dan biaya psikis (*psychic cost*), sebagai kriteria dasar dalam memaksimalkan nilai pelayanan memiliki harapan, atas nilai yang akan didapatkan serta pengalaman atas barang atau jasa, bila pernah merasakannya.

Penilaian pelayanan terhadap barang, ternyata berbeda dengan penilaian terhadap jasa. Menurut Zeithaml *et al* (2000: 20), ada 3 masalah yang dapat disimpulkan pada penilaian pelayanan terhadap jasa yaitu:

- a) Kualitas layanan jasa lebih sulit dinilai oleh pelayanan /pelayanan daripada kualitas barang;
- b) Pelayanan dalam menilai kualitas layanan jasa tidak hanya berdasar pada hasil suatu layanan, tetapi juga mempertimbangkan proses pemberian layanan;
- c) Satu-satunya kriteria dalam mengevaluasi kualitas jasa hanya ditentukan oleh pelayanan itu sendiri.

Harapan seorang pelayanan terhadap barang atau jasa, ternyata dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu, informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, serta komunikasinya dengan pihak luar. Dari harapan dan pengalaman pelayanan, akan menentukan apakah akan mengulangi, ataukah memutuskan hubungan transaksi dengan pihak pemberi layanan. Umumnya harapan pelayanan merupakan perkiraan atau keyakinan pelayanan, tentang apa yang akan diterimanya bila membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Sedang kinerja yang dirasakan, adalah persepsi pelayanan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang dibeli, atau digunakan.

Menurut Tjiptono (2001: 77), dilihat dari tangga loyalitas dan dari aspek kepuasan pelayanan sebagai hasil penilaian yang dirasakan pelayanan, hingga memenuhi atau melampaui harapannya, serta dengan memahami tingkat-tingkat kepuasan, maka dikenal macam-macam pelayanan sebagai berikut:

a) *Prospect*

Adalah orang-orang yang mengenal bisnis (barang atau jasa) suatu perusahaan, tetapi belum pernah membeli atau menggunakan maupun hadir pada perusahaan tersebut.

b) *Shopper* (pembelanja)

Adalah prospek yang telah yakin untuk mengunjungi atau menghadiri perusahaan tersebut paling tidak sekali, namun masih belum membuat keputusan membeli atau menggunakan barang atau jasa

perusahaan, sedang perusahaan itu sendiri hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi mereka.

c) *Customer* (pelayanan)

Adalah orang yang membeli atau mengguna barang atau jasa perusahaan.

d) *Client* (klien)

Adalah orang yang secara reguler membeli atau mengguna barang atau jasa perusahaan karena loyalitasnya.

e) *Advocates* (penganjur)

Adalah pelayanan yang karena puasnya dengan barang atau jasa perusahaan, sebagai akibat timbulnya loyalitas yang tinggi, maka ia bertindak sebagai penganjur atau agen, yang menceritakan kepada siapa saja tentang kualitas barang atau jasa perusahaan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Desa Plesungan kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. Sampel adalah warga desa yang memiliki KTP Desa Plesungan, sebagian dari populasi hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Agar penentuan sampelnya memenuhi kriteria yang dikehendaki, maka sampel penelitian ini ditentukan menurut Ferdinand, (2006:227), berdasar pada rumus formula statistik tertentu dari pendekatan Tarro Yamane, adalah

$$n = \frac{1.277}{1 + 12,77} \quad n = \frac{1.277}{13.77} = 96,70$$

Agar representatif maka hasil perhitungan $n = 96,70$ dibulatkan menjadi 97 responden. Pengambilan sampel dengan memprediksi orang-orang yang secara aktif menikmati pengelolaan pelayanan kebersihan di desa Plesungan dengan menggunakan teknik penentuan responden secara acak

Definisi Operasional

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dan cirri produkatau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar, yang terdiri dari :

Responsiveness/Daya tanggap yaitu kemampuan dan kamauan untuk memberikan secara cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengguna disertai dengan informasi yang jelas sedangkan Indikator dalam penelitian ini meliputi : Kesadaran memberikan pelayanan, Kecepatan perangkat desa dalam melayani dan menangani masalah masyarakat, Keikhlasan membantu dalam melayani masyarakat dan Jumlah perangkat desa yang cukup dalam melayani masyarakat.

Assurance atau jaminan, meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko. Indikator meliputi; Tanggung jawab terhadap keamanan konsumen, Pengetahuan perangkat desa sesuai bidangnya, Kemampuan menjalin hubungan yang efektif dengan masyarakat dan Kemampuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan menyeluruh.

Reliability yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Indikator dalam penelitian ini meliputi : (1) Prosedur pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, (2) Pelayanan yang sama terhadap masyarakat, (3) Sikap ramah dan sopan terhadap masyarakat, (4) Kemampuan memberikan pelayanan, Ketepatan waktu operasi, (5) dan Kesesuaian pelayanan yang diberikan.

Empathy (empati) adalah sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan (Farida Jasfar, 2005: 51). Indikator dalam penelitian ini meliputi : (1) Perhatian khusus pada masyarakat, (2) Penerapan disiplin waktu yang tinggi, (3) Perangkat desa yang

tanggap terhadap keluhan dan kritikan masyarakat, (4) Komunikasi antara perangkat desa dengan masyarakat, (5) Pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Tangibles (produk-produk fisik) adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa (Farida Jasfar, 2005: 51). r. Indikator dalam penelitian ini meliputi : (1) Kenyamanan dan ketertiban , (2) Fasilitas penunjang, (3) Perlengkapan penunjang kinerja perangkat desa, (4) Perlengkapan kerja yang baik dan tanggungjawab perangkat desa.

Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) adalah terciptanya rasa kepuasan dalam diri setiap konsumen setelah memanfaatkan fasilitas yang telah diberikan perusahaan. Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Lokasi Desa Plesungan terletak di wilayah kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar. Letak wilayah Desa Plesungan cukup strategis, karena berada di bagian Tenggara wilayah kecamatan Gondangrejo. Dengan deskripsi Responden sebagai berikut:

1. Usia, bahwa pada usia responden kurang dari 20 tahun sebesar 3%, usia 20-29 tahun sebesar 17,5%, usia 30-39 tahun sebesar 41,5% , usia 40-49 tahun sebesar 31% dan usia lebih dari 50 tahun sebesar 7%. Diketahui responden paling banyak adalah antara usia 30 – 39 tahun (41,50 %). Sedang yang paling sedikit adalah berusia lebih dari 50 tahun (7 %) dan kurang dari 20 tahun (3 %).
2. Jenis Kelamin, Berdasarkan hasil olah data didapat bahwa jenis kelamin responden dapat diketahui bahwa kebanyakan jenis kelamin responden adalah laki-laki dengan jumlah responden 51,54%. Sedang perempuan jumlah responden 48,46..
3. Pekerjaan, Berdasarkan hasil olah data didapat bahwa status karyawan deskripsi responden sebagai pelajar/ mahasiswa sebesar 10.30%, PNS sebesar 11.34%, Pegawai Swasta sebesar 32.91%, petani dan peternak sebesar 38.14%, dan lain-lain sebesar 07.31%. Menunjukkan bahwa jumlah terbesar responden di desa Plesungan Kecamatan Gondarejo kabupaten Karanganyar berdasarkan jenis pekerjaan adalah pegawai swasta, wiraswasta, petani peternak sebesar 38.14%. Sedangkan jumlah responden yang paling sedikit berdasarkan jenis pekerjaannya adalah lain-lain dengan jumlah 07,31%.
4. Pendapatan per bulan, Berdasarkan hasil olah data didapat bahwa pendapatan responden masyarakat Di desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten. berdasarkan tingkat pendapatan yang kurang dari 2.500.000 sebesar 09,27%, 2.600.000 – 3.500.000 sebesar 53,63%, 3.600.000 – 5.000.000 sebesar 21,64% dan lebih dari 5.000.000 sebesar 15,46%. Menunjukkan bahwa jumlah terbesar masyarakat desa Plesungan kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar berdasarkan pendapatan dalam satu bulan sejumlah 2.600.000 – 3.500.000 dengan jumlah presentase sebesar 53,63%. Sedangkan yang paling sedikit tingkat penghasilannya dengan jumlah < 2.500.000 sebesar 09,27%.

Uji Validitas

Hasil tes validitas dengan menggunakan bantuan program SPSS dapat dilihat pada lampiran, kriteria pengukurannya yaitu nilai r_{hitung} lebih kecil dari batas signifikansi yaitu 0,05 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Variabel *responsiveness* terdiri dari 5 item pernyataan, pengujian validitas menggunakan teknik analisis *one shot methods* dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} didapat hasil pada Tabel 1

Tabel 1.

Korelasi Item Pernyataan Terhadap *Responsiveness* (X_1)

Pernyataan	r_{hitung}	Sig	Keterangan
X ₁ -1	0,731	0,197	Valid
X ₁ -2	0,696	0,197	Valid
X ₁ -3	0,602	0,197	Valid
X ₁ -4	0,598	0,197	Valid
X ₁ -5	0,568	0,197	Valid

Sumber : Data Primer yang telah Diolah.2022

Dari hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa korelasi item-item pernyataan terhadap variabel *responsiveness* mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (signifikansi pada level 0,05) merupakan item pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabel *responsiveness*. Dalam hal ini untuk variabel kuantitatif yang ada dikualifikasikan untuk mendapatkan pengukuran yang sama untuk semua variabel analisis. Variabel *assurance* (X₂)

Tabel 2.

Korelasi Item Pernyataan Terhadap *assurance* (X₂)

Pernyataan	r_{hitung}	Sig.	Keterangan
X ₂ -1	0,589	0,197	Valid
X ₂ -2	0,591	0,197	Valid
X ₂ -3	0,638	0,197	Valid
X ₂ -4	0,628	0,197	Valid
X ₂ -5	0,595	0,197	Valid

Sumber : Data Primer yang telah Diolah. 2022

Dari hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa korelasi item-item pernyataan terhadap variabel *assurance* mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (signifikansi pada level 0,05) merupakan item pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabel *assurance*, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner.

Tabel 3.

Korelasi Item Pernyataan Terhadap *Reliability* (X₃)

Pernyataan	r_{hitung}	Sig.	Keterangan
X ₃ -1	0,476	0,197	Valid
X ₃ -2	0,534	0,197	Valid
X ₃ -3	0,626	0,197	Valid
X ₃ -4	0,540	0,197	Valid
X ₃ -5	0,390	0,197	Valid

Sumber : Data Primer yang telah Diolah. 2022

Dari hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa korelasi item-item pernyataan terhadap variabel *reliability* mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (signifikansi pada level 0,05) merupakan item pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabel *reliability*. sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4.

Korelasi Item Pernyataan Terhadap *Emphaty* (X_4)

Pernyataan	r_{hitung}	Sig.	Keterangan
X ₄ -1	0,548	0,197	Valid
X ₄ -2	0,552	0,197	Valid
X ₄ -3	0,678	0,197	Valid
X ₄ -4	0,546	0,197	Valid
X ₄ -5	0,381	0,197	Valid

Sumber : Data Primer yang telah Diolah. 2022

Dari hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa korelasi item-item pernyataan terhadap variabel *emphaty* mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (signifikansi pada level 0,05) merupakan item pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabel *emphaty*., sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 5.

Korelasi Item Pernyataan Terhadap *Tangible* (X_5)

Pernyataan	r_{hitung}	Sig.	Kesimpulan
X ₅ -1	0,434	0,197	Valid
X ₅ -2	0,576	0,197	Valid
X ₅ -3	0,443	0,197	Valid
X ₅ -4	0,430	0,197	Valid
X ₅ -5	0,510	0,197	Valid

Sumber : Data Primer yang telah Diolah. 2022

Dari hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa korelasi item-item pernyataan terhadap variabel *tangible* mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (signifikansi pada level 0,05) merupakan item pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabel *tangible*. sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 6.

Korelasi Item Pernyataan Kepuasan Masyarakat (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	Sig.	Kesimpulan
Y-1	0,454	0,197	Valid
Y-2	0,334	0,197	Valid
Y-3	0,600	0,197	Valid
Y-4	0,263	0,197	Valid
Y-5	0,531	0,197	Valid
Y-6	0,481	0,197	Valid
Y-7	0,571	0,197	Valid
Y-8	0,512	0,197	Valid
Y-9	0,583	0,197	Valid
Y-10	0,544	0,197	Valid

Sumber : Data Primer yang telah Diolah. 2022

Dari hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa korelasi item-item pernyataan terhadap variabel kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (signifikansi pada level 0,05) merupakan item pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan.

Uji Reliabilitas

Teknik reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan *Reliability Analisis Statistic* dengan *Cronbach Alpha* (α). Jika nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 maka instrumen penelitian reliabel. Untuk lebih jelasnya maka perhitungan uji reliabilitas dapat diuji pada tabel berikut :

Tabel 7.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's</i>	Nilai	Keterangan
<i>Responsiveness</i>	0,835	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,816	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,746	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,767	0,60	Reliabel
<i>Tangible</i>	0,718	0,60	Reliabel
Kepuasan masyarakat	0,808	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang telah Diolah. 2022

Dari hasil uji reliabilitas tersebut dapat diketahui bahwa semua pernyataan mengenai *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* secara berturut-turut diperoleh 0,835; 0,816; 0,746; 0,767; 0,718 dan 0,808 karena koefisien *Cronbach's Alpha* > nilai kritis 0,60 menurut kriteria Nunnally (1967) dapat dikatakan reliabel, maka ke-enam angket penelitian memberikan gambaran bahwa semua item reliabel atau handal sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil yang diperoleh dari penelitian dan setelah melalui tahapan proses pengolahan data diperoleh hasilnya, yang kemudian dapat diimplementasikan dalam bentuk analisis sebagai berikut :

$$Y = 10,895 + 0,224 X_1 + 0,413 X_2 - 0,181 X_3 + 0,204 X_4 + 0,122 X_5$$

(0,003) (0,012)** (0,000)** (0,040)** (0,030)** (0,159)**

Keterangan : ** menggunakan taraf signifikansi 0,05

1. Constant β_0 sebesar 10,895 yang berarti bila variabel *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *emphaty* dan *tangible* konstan/tidak ada perubahan, maka kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan Naik sebesar 0,628.
2. β_1 sebesar 0,224 (positif), artinya setiap variabel *responsiveness*, meningkat, maka kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan akan naik. Dengan asumsi variabel *assurance*, *reliability*, *emphaty* dan *tangible* dianggap konstan.
3. β_2 sebesar 0,413 (positif), artinya setiap variabel *assurance* menurun, maka kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan akan ikut menurun. Dengan asumsi variabel *responsiveness*, *reliability*, *emphaty* dan *tangible* dianggap konstan.
4. β_3 sebesar -0,181 (negatif), artinya setiap variabel *reliability* menurun, maka kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan akan ikut turun. Dengan asumsi variabel *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* dianggap konstan.

5. β_4 sebesar + 0,204 (positif), artinya setiap variabel *emphaty* meningkat, maka kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan akan ikut naik. Dengan asumsi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangible* dianggap konstan.
6. β_5 sebesar 0,122 (positif), artinya setiap variabel *tangible* meningkat, maka kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan akan ikut naik. Dengan asumsi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dianggap konstan.

Dari koefisien beta dapat diketahui bahwa variabel *assurance* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan (sebesar 0,413) dibanding variabel lainnya.

Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t ini bertujuan untuk menguji, secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar), dengan *Level of significane* = 0,05

a. Uji-t Variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan

1) Komposisi hipotesis

$H_0 : \beta_2 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

$H_a : \beta_2 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

2) Nilai $t_{tabel} = \alpha/2 ; n - 1 - k = 0,025 : 94 = 1,980$

Ho diterima : $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho ditolak : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$

3) Nilai $t_{hitung} = 2,574$

4) Kesimpulan

Perhitungan statistik diperoleh $t_{hitung} = 2,574 > t_{tabel} = 1,980$ maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya secara individu variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat di desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar, sehingga hipotesis terbukti kebenarannya.

b. Uji-t Variabel *Assurance* terhadap Kepuasan masyarakat atas pelayanan kebersihan

1) Komposisi hipotesis

$H_0 : \beta_3 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat di desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar.

$H_a : \beta_3 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat di desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar.

2) Nilai $t_{tabel} = \alpha/2 ; n - 1 - k = 0,025 : 94 = 1,980$

Ho diterima : $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho ditolak : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$

3) Nilai $t_{hitung} = 4,323$

4) Kesimpulan

Perhitungan statistik diperoleh $t_{hitung} = 4,323 > t_{tabel} = 1,980$ maka H_0 ditolak dan hipotesis alternatif diterima. “Ada pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat, telah terbukti kebenarannya.

c. Uji-t Variabel *Reliability* terhadap Kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan

1) Komposisi hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan *reliability* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

$H_a : \beta_1 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan *reliability* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

2) Nilai $t_{tabel} = \alpha/2 ; n - 1 - k = 0,025 : 91 = 1,980$

Ho diterima : $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho ditolak : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$

3) Nilai $t_{hitung} = -2,087$

4) Kesimpulan

Perhitungan statistik diperoleh $t_{hitung} = -2,087 < t_{tabel} = 1,980$ maka H_0 diterima dan hipotesis alternatif ditolak. “Tidak ada pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat, tidak terbukti kebenarannya.

d. Uji-t Variabel *Emphaty* terhadap Kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan.

1) Komposisi hipotesis

$H_0 : \beta_4 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

$H_a : \beta_4 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

2) Nilai $t_{tabel} = \alpha/2 ; n - 1 - k = 0,025 : 94 = 1,980$

Ho diterima : $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho ditolak : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$

3) Nilai $t_{hitung} = 2,209$

4) Kesimpulan

Perhitungan statistik diperoleh $t_{hitung} = 2,209 > t_{tabel} = 1,980$ maka H_0 ditolak dan hipotesis alternatif diterima. “Ada pengaruh signifikan *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat terbukti kebenarannya.

e. Uji-t Variabel *Tangible* terhadap Kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan

1) Komposisi hipotesis

$H_0 : \beta_5 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan *tangible* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

$H_a : \beta_5 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan *tangible* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

2) Nilai $t_{\text{tabel}} = \alpha/2 ; n - 1 - k = 0,025 : 94 = 1,980$

Ho diterima : $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$

Ho ditolak : $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$

3) Nilai $t_{\text{hitung}} = 1,421$

4) Kesimpulan

Perhitungan statistik diperoleh $t_{\text{hitung}} = 1,421 > t_{\text{tabel}} = 1,980$ maka Ho ditolak dan hipotesis alternatif diterima. “Ada pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat terbukti kebenarannya.

Uji F

Uji F ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen (*responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *emphaty* dan *tangible*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar) secara nyata/signifikan atau tidak.

a. Komposisi hipotesis

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat di desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar.

b. Nilai $F_{\text{tabel}} = F; \alpha ; n - 1 - k$

$F_{\text{tabel}} = F; 0,05 ; 100 - 1 - 5 = 2,29$

c. Nilai $F_{\text{hitung}} = 23,692$

Ho diterima apabila $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$

Ho ditolak apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

d. Kesimpulan

Perhitungan statistik dengan menggunakan program bantu SPSS, diketahui besarnya $F_{\text{hitung}} = 23,692$ sedangkan nilai F_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dan $df_1 = 5; df_2 = 91 (F_{(0,05;94)})$, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,29. “Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (*responseveness*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, dan *tangible*) terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan terbukti kebenarannya.

Koefisien Determinasi (R^2)

Dari analisis diperoleh nilai Adjusted R Square (R^2) = 0,542 berarti variabilitas variabel independen (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel dependen (kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintahan desa sebesar 54,2 %, sisanya sebesar 45,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

1. Hasil uji hipotesis penelitian :

a. Hipotesis pertama (H_1): Terdapat pengaruh yang signifikan *Responseveness* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat terbukti

b. Hipotesis kedua (H_2): Terdapat pengaruh yang signifikan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat terbukti.

- c. Hipotesis ketiga (H_3): Terdapat pengaruh yang signifikan *reliability* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat tidak terbukti.
 - d. Hipotesis keempat (H_4): Terdapat pengaruh yang signifikan *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat terbukti.
 - e. Hipotesis kelima (H_5): Terdapat pengaruh yang signifikan *Tangibles* terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat terbukti.
2. Hasil uji secara serempak (Uji F) diketahui besarnya nilai $F = 23,692$ signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel bebas mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar.
3. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diperoleh Adjusted R Square (R^2) = 0,542 artinya variabilitas variabel independen sebesar 54,2 %, sedang sisanya 4,8 % dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

SARAN

1. Berdasar hasil analisis disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Namun untuk variabel *Reliability*, berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar, masih perlu meningkatkan upaya-upaya untuk meyakinkan masyarakat bahwa atas kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan baik dan memuaskan.
2. Pengelola pelayanan pemerintahan kepada masyarakat desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar perlu memperhatikan empat usaha peningkatan pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan di desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo kabupaten Karanganyar yang diharapkan makin meningkat, yakni :
 - a. Tercipta atau terbuka jalur komunikasi yang saling menguntungkan.
 - b. Tanggap terhadap keluhan-keluhan masyarakat serta memperbaiki sebab-sebab terjadinya keluhan tersebut.
 - c. Menunjukkan kepada masyarakat bahwa kualitas pelayanan pemerintahan selalu memperhatikan, menyesuaikan dan melakukan usaha-usaha untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.
 - d. Melayani dengan baik kepada masyarakat baik melalui tatap muka, melalui komunikasi telepon seluler atau korespondensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Antón A. Setyawan, 2011, *Pengaruh customer orientation terhadap kinerja perbankan di Kota Surakarta*, Skripsi, tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomi UNS, Surakarta.
- Ariani, Dorothea W, 2003, *Manajemen Kualitas : Pendekatan Sisi Kualitatif*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ássael, Henry, 2001, *Customer Behavior and Marketing Action*, Kent Publishing Company, Massachusetts.
- Azwar Saifudin, 2002, *Validitas dan Reliabilitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bloemer, J. and Kasper, H. "The Complex Relationship Between Consumer Satisfaction and Brand Loyalty", *Journal of Economic Psychology*, 16 (2) 2000, 183 – 201.
- Chaudhuri, A. and Holbrook, M. B., "The Chain of Effect From Brand Trust and Brand Effect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty", *Journal Of Marketing*, 5 (April) 2001: 81-93 .
- Dick, A. S. and Basu, K. "Customer Loyalty: toward and integrated conceptual framework". *Journal of Academy of Marketing Science*, 22 (2) 2004, 89 – 113.

- Dillon, William R., and Matthew Goldstein, *Multivariate Analysis: Methods and Applications*, John Willey and Sons, New York, 2003.
- Engel, James, F. Blackwell, R.D. and Miniard, P. W. diterjemaskan oleh Budiyanoto, F. X., *Prilaku Konsumen Jilid I*, PT. Binarupa Aksara, Jakarta, 2002.
- Fandy Tjiptono, 2001. Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Pelanggan”, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Frida Jasfar, 2005, *Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gibson, James L. dan John M Ivancevich, James H Donnelly, Jr.. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, dan Proses, edisi Ke-empat (terjemahan)*, Penerbit Erlangga, Jakarta 2001.
- Gujarati, Damodar, *Ekonometrika Dasar*, PT. Gelora Aksara, Jakarta, 1999.
- Jalalludin Rakhmat. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Karya, Bandung, 2003.
- Kotler, P. *Marketing Management*, 11th ed., Upper Saddle River, Prentice Hall, Inc. New Jersey, 1997.
- _____, *Marketing Management the Millenium Edition*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, Inc. New Jersey, 2002.
- Liu, R.P. & McClure, P. 2001, “Recognizing Cross-cultural Differences in Customer Complaint Behavior and Intentions: an Empirical Examination”, *Journal of Customer Marketing*, Vol. 11 No. 1.
- Lovelock, Christopher, *Service Marketing : People, Technology, Strategy*, Prentice Hall, United States of America, 2001,
- Macaulay, Steve, and Sarah Cook, *Customer Service*, Gramedia, Jakarta, 2001
- Mudrajad Kuncoro, 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta.
- Oliverm Richard L. ”Cognitive, Affective and Attribute Bases of the Satisfaction”, *Journal of Customer Research*, 20 (3) 2002, 451 – 466.
- Parasuraman, *Service Operations Management*, Mc. Graw Hill, 2004.
- Rowley, J. and Dawes, J. “Customer Loyalty a relevant Concept for Libraries”, *Library Management*, 20 (6) 2004, 345 – 351.
- Simamora, Henry.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (YKPN) Edisi Kedua, Yogyakarta,.
- Simmons and Fitzsimmons, 2004, *Service Management for Competitive Advantage*, Mc. Graw-Hill.
- Steers, Richard M., *Organizational Behaviour*, Scott, Foresman and Co., New York, 2003.
- Sugiono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Zeithaml, Valerie. A., Leonard, L. Berry, and A. Parasuraman, 2004. “The Behavioral Consequences of Service Quality”, *Journal of Marketing*, 60 (April) 1990, 31-46.
- Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas produk dan Jasa*, Ekonisisa, Yogyakarta, 2002.