

**Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat**Nuratun Zakiyah[✉], Wahyono

DOI: 10.15294/eeaj.v9i3.31647

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Sejarah Artikel

Diterima: 17 Juli 2019
Disetujui: 12 Mei 2020
Dipublikasikan:
30 Oktober 2020

Keywords

Facilities; Interpersonal Communication; Public Satisfaction; Service Quality; Work Discipline

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Semarang yang telah mengajukan pelayanan berupa pengajuan KTP pada kecamatan di Kabupaten Semarang dengan jumlah 756.216 jiwa. Teknik pengambilan sampel dengan teknik cluster random sampling, yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, uji parsial, analisis jalur, dan uji sobel dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Hasil perhitungan data diperoleh persamaan mediasi yang selanjutnya disingkat dengan $Y1 = 9,737 + 0,366X1 + 0,324X2 + 0,529X3 + 0,768e1$ dan kepuasan masyarakat yang selanjutnya disingkat dengan $Y2 = 0,942 + 0,318X1 + 0,531X2 + 0,360 X3 + 0,256 Y1 + 0,662e2$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, serta terdapat pengaruh tidak langsung antara komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Abstract

The purpose of this research is to determine the direct and indirect effects of interpersonal communication, work discipline, and facilities community satisfaction through service quality. The population in this research is all of Semarang society which has proffered the service such as 756.216 ID card submissions for sub-district in Semarang. The sampling technique is random sampling technique which is calculated using Slovin formula with a total sample of 100 respondents. The methods of collecting data that use are questionnaires, observation, and documentation. The data analysis method that is used are classic assumption test, partial test, path analysis, and sobel test with significance level 5%. The result of calculation data obtained by the equation of mediation that shorted $Y1 = 9,737 + 0,366X1 + 0,324X2 + 0,529X3 + 0,768e1$ and public satisfaction shorted with $Y2 = 0,942 + 0,318X1 + 0,531X2 + 0,360 X3 + 0,256 Y1 + 0,662e2$. The result of this study showed that interpersonal communication, work discipline, and facilities have a direct effect to the public satisfaction, and there are indirect affect to the public satisfaction through service quality.

How to Cite

Zakiyah, Nuratun & Wahyono, W. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690-703.

© 2020 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat Korespondensi:
Gedung L2 Lantai 1 FE UNNES
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
Email: zakiyahnuratun@gmail.com

p-ISSN 2252-6544
e-ISSN 2502-356X

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi penting pemerintah di samping distribusi, regulasi, dan proteksi adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik barang, jasa sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik tantangannya pemerintah harus menyediakan sarana prasarana yang memadai serta penyediaan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima. Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015:22), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Undari dan Ismiyati (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan maka perlu adanya perhatian khusus dari penyedia jasa yang ada sehingga bila pelanggan merasa puas maka akan membawa keuntungan bagi perusahaan jasa tersebut antara lain pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain, citra perusahaan di mata masyarakat baik dan yang paling penting pelanggan mau kembali lagi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunadi, dkk (2015) menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan sangat lemah dan tidak signifikan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Qomarlah (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, hal tersebut dikarenakan apa yang diterima oleh mahasiswa belum melebihi harapan dari mahasiswa secara empiris. Penelitian Ogba (2015) tentang *service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair service sector* menyimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan ke-

puasan pelanggan memiliki hubungan yang sangat rendah.

Tjiptono (2012:43) mengatakan bahwa, ciri khusus dalam pemasaran jasa/layanan adalah interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa/layanan bersangkutan. Hubungan komunikasi yang baik antara internal dan eksternal organisasi merupakan salah satu kunci keberhasilan sebuah organisasi. Komunikasi membantu anggota organisasi untuk mencapai tujuan baik individu maupun tujuan organisasi karena komunikasi memainkan peran dalam semua kegiatan yang dilakukan didalam sebuah organisasi. Melalui komunikasi manusia dapat melakukan interaksi dengan yang lain, komunikasi terjadi dalam berbagai bidang kehidupan, komunikasi dalam suatu organisasi biasanya lebih bersifat informal, dalam hal ini yaitu komunikasi interpersonal. Penelitian yang dilakukan oleh Awad dan Alhashemi (2012) *Assesing the Effect of Interpersonal Communication on Employs, Commitment and Satisfaction* menyatakan bahwa Komunikasi interpersonal berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Selain komunikasi interpersonal, disiplin dibutuhkan untuk tujuan organisasi yang lebih jauh, guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam itikad tidak baiknya terhadap kelompok. Menurut Sutrisno (2017:87) Keteraturan adalah ciri utama organisasi dan disiplin adalah salah satu metode untuk memelihara keteraturan tersebut. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Sofyan, dkk (2016) dengan judul penelitian *The Effect Of Career Development And Working Discipline Towards Working Satisfaction And Employee Performance In The Regional Office Of Ministry Of Religious Affairs In South Sulawesi* menyimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan positif tetapi tidak signifikan artinya disiplin kerja belum mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sejalan dengan

penelitian Hermawati (2018) menyimpulkan bahwa disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam usaha jasa masyarakat menilai baik buruknya sebuah kualitas didasari atas apa yang diperoleh setelah menggunakan jasa tersebut. Ketersediaan fasilitas di dalam kegiatan pelayanan berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat. “Menurut Tjiptono (2012:43) faktor lain yang perlu pula diperhatikan secara cermat yang dapat mempengaruhi hasil (outcome) dari jasa/layanan adalah ketersediaan dan akses terhadap fasilitas pendukung layanan”. Masyarakat pengguna jasa biasanya mengukur baik buruknya kualitas suatu jasa berdasarkan fasilitas fisik yang bisa dirasakan secara langsung oleh masyarakat ataupun konsumen.

Menurut penelitian Laili (2015) menyimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh atau tingkat hubungan yang rendah terhadap kepuasan, penelitian lain dilakukan Endang dan Cholida (2017), Berdasarkan hasil analisis data, variabel fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah menempati urutan tertinggi dari berbagai instansi yang menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Daerah merupakan instansi pemerintah yang paling banyak mendapatkan laporan dari masyarakat yaitu sebanyak 681 laporan, selanjutnya posisi kedua adalah Kepolisian yaitu sebanyak 212 laporan, dan posisi ketiga adalah Badan Pertahanan Nasional dengan jumlah laporan sebanyak 184 laporan.

Observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 29 Januari 2019 di Kantor Kabupaten Semarang diperoleh data nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kecamatan se-Kabupaten Semarang. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa “Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik”. Ada 9 indikator yang digunakan untuk mengukur SKM yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/Tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Nilai rata-rata SKM kecamatan se-Kabupaten Semarang dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Pada tahun 2015 nilai rata-rata SKM sebesar 83,17 nilai tersebut merupakan kategori mutu pelayanan yang baik. Pada tahun 2016 NRR mengalami kenaikan sebesar 0,33 nilai rata-rata SKM menjadi 83,5. Sedangkan pada tahun 2017 nilai rata-rata SKM mengalami penurunan sebesar 1,14 yaitu menjadi 82,36. Menurut kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Semarang Ibu Endri yang menangani masalah Survey Kepuasan Masyarakat, bahwa menurut beliau unsur pertama yang perlu dibenahi adalah unsur maklumat pelayanan, sebanyak 12 kecamatan mengalami penurunan pada nilai rata-rata unsur tersebut. Penurunan nilai rata-rata pada unsur maklumat pelayanan dikarenakan masyarakat tidak mengetahui tersedianya maklumat pelayanan di kantor kecamatan.

Unsur kedua yang harus dibenahi adalah unsur penanganan pengaduan, saran, masukan dan unsur prosedur pelayanan, sebanyak 9 kecamatan mengalami penurunan pada unsur tersebut. Penanganan pengaduan, saran, masukan merupakan fasilitas sosial yang disediakan oleh kecamatan untuk menyerap aspirasi maupun keluhan dari masyarakat, namun masyarakat yang mengajukan pelayanan tidak memanfaatkan keberadaannya bahkan tidak mengetahui keberadaan fasilitas sosial tersebut sehingga banyak kecamatan yang mengalami penurunan NRR unsur tersebut. Penurunan unsur prosedur pelayanan dikarenakan kurangnya komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan masyarakat. Menurut keterangan warga yang mengajukan pelaya-

nan menyatakan bahwa meskipun prosedur pelayanan berbelit-belit, petugas pelayanan kurang memberikan arahan kepada masyarakat yang mengajukan pelayanan, serta proses komunikasi interpersonal yang terjalin antara pegawai dengan pengunjung masih rendah sehingga pengunjung merasa bingung dalam mengajukan pelayanan.

Unsur ketiga yang harus dibenahi adalah unsur waktu pelayanan karena masih terdapat 5 kecamatan mengalami penurunan pada unsur tersebut. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan karena keterbatasan SDM. Hal tersebut juga terjadi karena kurangnya tingkat kedisiplinan para pegawai dalam bekerja sehingga berdampak pada kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang mengakibatkan ketidaksesuaian pengurusan administrasi seperti yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 16, 21, dan 23 Januari 2019 yang dilakukan di beberapa kecamatan secara acak, masih terdapat pegawai yang terlambat datang ke kantor meskipun sistem presensi sudah menggunakan finger print. Unsur keempat yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat adalah persyaratan pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana karena masih terdapat kecamatan yang mengalami penurunan nilai rata-rata unsur tersebut. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti bermaksud untuk mengajukan penelitian dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Semarang.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat Kabupaten Semarang yang sudah memiliki KTP. Sampel dalam penelitian ini berjumlah

100 responden yang di tentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yaitu dilakukan dengan teknik *Cluster Random Sampling*. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen, komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas sebagai variabel independen, dan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening/mediasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data kuesioner uji coba dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji t, uji koefisien determinasi parsial, analisis jalur (*path analysis*) dan uji sobel. Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan. Serta digunakan pula untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi interpersonal, disiplin kerja, fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk mengetahui koefisien pengaruh tidak langsung variabel komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan aplikasi Sobel Tes Calculator for Significance of Mediation melalui website www.danielsoper.com untuk menghitung hasil signifikansi dari pengaruh mediasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji normalitas menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* dengan signifikansi $0,602 > 0,05$ maka data berdistribusi normal. Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* $> 0,1$ sedangkan semua nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 , hal ini berarti semua variabel independen telah memenuhi persyaratan

ambang toleransi dan nilai VIF. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Sedangkan Uji Glejser menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki tingkat signifikansi > 0,05. Jadi dapat disimpulkan dalam model regresi pengaruh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, fasilitas, dan kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistik t yang pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen yaitu komunikasi interpersonal, disiplin kerja, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara individual dalam menerangkan variabel dependen yaitu kepuasan

masyarakat (Ghozali, 2016:98). Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengelolaan data melalui program SPSS IBM v21 pada tabel coefficient kolom sig. Hipotesis diterima apabila $t_{hitung} > sig.$ yang disyaratkan (0,05). Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1 menunjukkan nilai thitung variabel komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji partial (uji t) variabel komunikasi interpersonal adalah signifikan, dengan nilai t hitung sebesar 3.557 dan nilai sig 0,001 < 0,05 yang berarti H1 diterima. Hasil uji partial (uji t) variabel disiplin kerja adalah signifikan, dengan nilai t hitung sebesar 2,257 dan nilai sig. 0,026 < 0,05 yang berarti H2 diterima.

Tabel 1. Hasil Uji t dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Dependen

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.737	6.120		1.591	.115
1 Komunikasi Interpersonal	.366	.103	.333	3.557	.001
Disiplin Kerja	.324	.143	.211	2.257	.026
Fasilitas	.529	.142	.306	3.726	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 2. Hasil Uji t dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Dependen

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.942	5.977		.158	.875
Komunikasi Interpersonal	.318	.105	.260	3.013	.003
1 Disiplin Kerja	.531	.142	.311	3.743	.000
Fasilitas	.360	.146	.187	2.456	.016
Kualitas Pelayanan	.256	.098	.230	2.601	.011

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data primer diolah, 2019

Hasil uji partial (uji t) variabel fasilitas adalah signifikan, dengan nilai thitung sebesar 3,726 dengan nilai sig. $0,00 < 0,05$ yang berarti H3 diterima.

Tabel 2 menunjukkan nilai thitung variabel komunikasi interpersonal, disiplin kerja, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji partial (uji t) variabel komunikasi interpersonal adalah signifikan, dengan nilai t hitung sebesar 3,013 dan nilai sig. $0,003 < 0,05$ yang berarti H4 diterima. Hasil uji partial (uji t) variabel disiplin kerja adalah signifikan, dengan nilai thitung sebesar 3,743 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ yang berarti H5 diterima.

Hasil uji partial (uji t) variabel fasilitas adalah signifikan, dan nilai thitung sebesar 2,456 dan nilai sig. $0,016 < 0,05$ yang berarti

H6 diterima. Hasil uji partial (uji t) variabel kualitas pelayanan adalah signifikan, dan nilai thitung sebesar 2,601 dan nilai sig. $0,011 < 0,05$ yang berarti H7 diterima.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial (r^2) pada Tabel 3 kontribusi komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan sebesar $(0,341)^2 \times 100\% = 11,63\%$, apabila variabel disiplin kerja, dan fasilitas dianggap tetap. Kontribusi variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar $(0,224)^2 \times 100\% = 5,02\%$, apabila variabel komunikasi interpersonal dan fasilitas dianggap tetap. Selanjutnya kontribusi fasilitas terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar $(0,355)^2 \times 100\% = 12,6\%$, apabila variabel komunikasi interpersonal dan disiplin kerja dianggap tetap. Variabel fasilitas memberikan kontribusi yang paling besar ter-

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi Partial (r^2) dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Dependen

Model		Coefficients ^a				
		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Komunikasi Interpersonal	.523	.341	.279	.705	1.419
	Disiplin Kerja	.467	.224	.177	.703	1.422
	Fasilitas	.446	.355	.292	.913	1.095

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi Partial (r^2) dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Dependen

Model		Coefficients ^a				
		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Komunikasi Interpersonal	.593	.295	.205	.623	1.606
	Disiplin Kerja	.605	.359	.255	.668	1.498
	Fasilitas	.437	.244	.167	.798	1.254
	Kualitas Pelayanan	.595	.258	.177	.591	1.692

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data primer diolah, 2019

hadap kualitas pelayanan pada kecamatan di Kabupaten Semarang.

Berdasarkan Tabel 4 nilai koefisien determinasi (r^2) pada Tabel 4, kontribusi komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $(0,295)^2 \times 100\% = 8,7\%$. Jika disiplin kerja, fasilitas, dan kualitas pelayanan dianggap tetap. Kontribusi disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $(0,359)^2 \times 100\% = 12,89\%$. Jika komunikasi interpersonal, fasilitas, dan kualitas pelayanan dianggap tetap. Kontribusi fasilitas terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $(0,244)^2 \times 100\% = 5,9\%$. Jika komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan dianggap tetap. Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $(0,258)^2 \times 100\% = 6,65\%$. Jika komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas dianggap tetap. Komunikasi interpersonal memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan masyarakat pada kecamatan di Kabupaten Semarang.

Dari Tabel 5 diatas besarnya Adjusted R^2 adalah 0,390, hal ini berarti 39% kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas.

Tabel 5. Output SPSS R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.409	.390	4.279

Predictors: (Constant), Fasilitas, Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja
 Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 6. Output SPSS R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.542	4.125

Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal
 Dependents Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data primer diolah, 2019

dangkan sisanya sebesar 61% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Pada Tabel 1 ketiga variabel independen semua variabel signifikan dengan nilai signifikan berturut-turut $0,001 < 0,05$, $0,026 < 0,05$, dan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas dengan persamaan sebagai berikut: $Y_1 = 9,737 + 0,366X_1 + 0,324X_2 + 0,529X_3 + 0,768e_1$. Untuk mengetahui variance dari persamaan regresi 1, dengan menggunakan rumus $e_1 = \sqrt{(1-R^2)} = \sqrt{(1-0,409)} = \sqrt{0,591} = 0,768$ yang menunjukkan bahwa nilai tersebut merupakan variance kualitas pelayanan yang tidak dapat dijelaskan oleh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas.

Dari Tabel 6 diatas besarnya Adjusted R^2 adalah sebesar 0,542, hal ini menunjukkan bahwa 54,2% kepuasan masyarakat dijelaskan oleh variasi keempat variabel independen yaitu komunikasi interpersonal, disiplin kerja, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 48% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Berdasarkan Tabel 2 keempat variabel independen semua variabel signifikan dengan nilai signifikan berturut-turut $0,003 < 0,05$, $0,000 < 0,05$, $0,016 < 0,05$,

dan $0,011 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, fasilitas, dan kualitas pelayanan dengan persamaan sebagai berikut: $Y_2 = 0,942 + 0,318X_1 + 0,531X_2 + 0,360 X_3 + 0,256 Y_1 + 0,662e_2$. Untuk mengetahui variance dari persamaan 2, digunakan $e_2 = \sqrt{(1-R^2)} = \sqrt{(1-0,561)} = \sqrt{0,439} = 0,662$ yang menunjukkan bahwa nilai tersebut merupakan variance kepuasan masyarakat yang tidak dapat dijelaskan oleh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, fasilitas, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan perhitungan persamaan kedua regresi, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi dari penelitian ini adalah: $Y_1 = 9,737 + 0,366X_1 + 0,324X_2 + 0,529X_3 + 0,768e_1$, $Y_2 = 0,942 + 0,318X_1 + 0,531X_2 + 0,360 X_3 + 0,256 Y_1 + 0,662e_2$

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui besarnya koefisien pengaruh langsung variabel komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat yaitu 0,318, sedangkan besarnya koefisien pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsung yaitu $(0,366) \times (0,256) = 0,094$. Total pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat yaitu $0,318 + (0,366 \times$

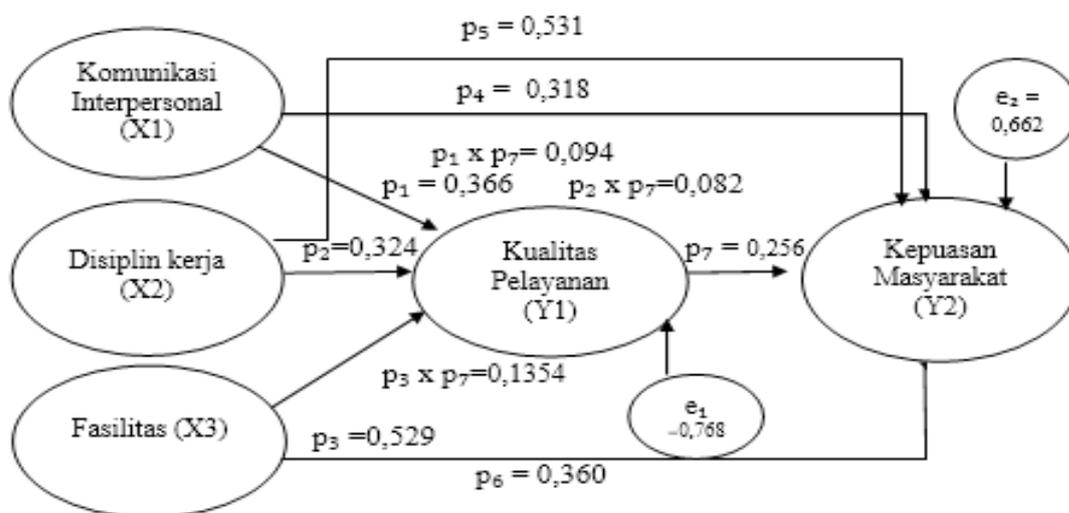
$0,256) = 0,412$.

Besarnya koefisien pengaruh langsung variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu 0,531, sedangkan besarnya koefisien pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsung yaitu $(0,324) \times (0,256) = 0,082$. Total pengaruh komunikasi disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan yaitu $0,531 + (0,342 \times 0,256) = 0,613$.

Besarnya koefisien pengaruh langsung variabel fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yaitu 0,360, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsung yaitu $(0,529) \times (0,256) = 0,135$. Total pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yaitu $0,360 + (0,529 \times 0,256) = 0,4954$. Hubungan variabel komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dalam penelitian ini digambarkan dalam path analysis yang dapat dilihat pada Gambar 1.

Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi *sobel test calculator for significance of mediation* melalui website www.danielsoper.com. Nilai signifikansi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui

Gambar 1. Full Model Path Analysis



Sumber: Data primer diolah, 2019

kualitas pelayanan sebesar $0,017 < 0,05$. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa H8 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan” dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi *sobel test calculator for significance of mediation* nilai signifikansi pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebesar $0,043 < 0,05$. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa H9 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan” dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi *sobel test calculator for significance of mediation* nilai signifikansi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebesar $0,062 < 0,05$. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa H10 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan” dinyatakan diterima.

Berdasarkan hasil uji statistik partial IBM SPSS v21, maka dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan menunjukkan t_{hitung} sebesar 3,557 dengan nilai sig. $0,001 < 0,05$. Hal ini berarti H1 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan” diterima. Penerimaan H1 mengidentifikasi bahwa keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan yang diberikan oleh pegawai kecamatan di Kabupaten Semarang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada kecamatan di Kabupaten Semarang. Selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rufiah (2018) yang menyimpulkan bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,265 atau sebesar 7,2%. Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian juga dilakukan oleh Rozalia (2017) yang menyimpulkan bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,259 atau sebesar

6,7%. Kualitas pelayanan dirasakan baik oleh masyarakat apabila proses komunikasi yang terjadi antara pegawai dan masyarakat yang mengajukan pelayanan terjadi dengan baik. Sedangkan proses komunikasi yang buruk dapat memperburuk kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik IBM SPSS v21, maka dapat diketahui bahwa disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,257 dengan nilai sig. $0,026 < 0,05$. Hal ini berarti H2 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan” diterima. Penerimaan H2 mengidentifikasi bahwa ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan terhadap aturan yang dilaksanakan oleh pegawai kecamatan dalam melakukan kewajibannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada kecamatan di Kabupaten Semarang. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2015) menyimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan sebesar 61,12%. Penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Nyangun (2017) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 8%.

Berdasarkan hasil uji statistik IBM SPSS v21, maka dapat diketahui bahwa fasilitas terhadap kualitas pelayanan menunjukkan t_{hitung} sebesar 3,726 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H3 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kualitas pelayanan” diterima. Penerimaan H3 mengidentifikasi bahwa fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial yang tersedia pada kantor kecamatan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2016) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kualitas pelayanan sebesar 20,07%. Sejalan dengan penelitian lain yaitu yang dilakukan oleh Auliyah (2016) menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kualitas pe-

layanan yaitu sebesar 9,3%. Semakin lengkap fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial yang disediakan oleh kecamatan semakin memudahkan pekerjaan para pegawai.

Berdasarkan hasil uji statistik IBM SPSS v21, maka dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan t_{hitung} sebesar 3,013 dengan nilai sig. $0,003 < 0,05$. Hal ini berarti H4 yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat diterima. Penerimaan H4 mengidentifikasi bahwa keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan yang diberikan oleh pegawai kecamatan di Kabupaten Semarang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin baik proses komunikasi yang terjalin antara pegawai dan pengunjung maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat, dan semakin buruk komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan pengunjung, maka akan menurunkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dismoro (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja yaitu sebesar 16,5%. Berdasarkan hal tersebut mengindikasikan proses komunikasi yang terjalin baik antar pegawai maupun kepada masyarakat sangat baik pada kecamatan di Kabupaten Semarang. Ketika ada masalah dalam proses pelayanan, pegawai menginformasikan dengan jelas kepada pengunjung, sehingga pengunjung memahami.

Berdasarkan hasil uji statistik IBM SPSS v21 maka dapat diketahui bahwa disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan t_{hitung} sebesar 3,743 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H5 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat” diterima. Penerimaan H5 menunjukkan bahwa disiplin kerja yang dilakukan oleh pegawai kecamatan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin disiplin pegawai dalam bekerja maka akan meningkatkan kepuasan

masyarakat, dan semakin buruk kedisiplinan pegawai maka akan menurunkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanti (2017) menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian lain yang sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Cedaryana, dkk (2018) menyimpulkan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil uji statistik IBM SPSS v21, maka dapat diketahui bahwa fasilitas terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,456 dengan nilai sig. $0,016 < 0,05$. Hal ini berarti H6 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat” diterima. Penerimaan H6 menunjukkan bahwa fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahlius dan Mariaty (2016) menyimpulkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dengan besar pengaruhnya 96,5%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Damayanti dan Achmad (2015) menunjukkan bahwa penerapan fasilitas dropbox, e-SPT dan e-filing dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. Fasilitas yang disediakan oleh kantor kecamatan sudah lengkap dan membuat masyarakat merasa nyaman ketika mengajukan pelayanan di kantor kecamatan.

Berdasarkan hasil uji statistik IBM SPSS v21, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,601 dengan nilai sig. $0,011 < 0,05$. Hal ini berarti H7 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat” diterima. Penerimaan H7 menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan oleh pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu mening-

katkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryanto (2013) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Samsat Manado, sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Sinaga dan Kusumantoro (2015) menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dengan kontribusi sebesar 18,92%.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terbukti mampu memediasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi sobel test calculator for significance of mediation nilai signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$. Hasil uji hipotesis koefisien jalur pengaruh tidak langsung sebesar 0,094. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa H8 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan” diterima. Penerimaan H8 menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin dalam proses pelayanan Kantor Kecamatan di Kabupaten Semarang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Apabila komunikasi interpersonal yang terjalin antara pegawai dengan pengunjung baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung akan baik sehingga masyarakat merasa puas. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Agesti dan Wahyono (2014) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mampu memediasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,026. Penelitian lain yang sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian Handayani (2018) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh secara tidak langsung antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terbukti mampu memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Ber-

dasarkan hasil perhitungan aplikasi sobel test calculator for significance of mediation nilai signifikansi sebesar $0,043 < 0,05$. Hasil uji hipotesis koefisien jalur pengaruh tidak langsung sebesar 0,082. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa H9 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan” diterima. Penerimaan H9 menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Apabila pegawai disiplin dalam bekerja, maka akan meningkatkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan sehingga pelayanan yang diberikan baik dan tidak mengecewakan, ketika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka akan berdampak kepada kepuasan masyarakat di Kabupaten Semarang. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nikmah (2016) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung antara disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui variabel kualitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,93. Penelitian lain yang sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Purwanto dan Susanti (2013) dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan intervening positif antara kedisiplinan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terbukti mampu memediasi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi sobel test calculator for significance of mediation nilai signifikansi sebesar $0,062 < 0,05$. Hasil uji hipotesis koefisien jalur pengaruh tidak langsung sebesar 0,135. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa H10 yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan” diterima. Penerimaan H10 menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh kantor kecamatan di Kabupaten Semarang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat Kabupaten Semarang melalui kepuasan masyarakat. Ku-

alitas pelayanan dapat dilihat dari bukti fisik kantor kecamatan berupa tersedianya ruang tunggu pelayanan yang memadai, kebersihan lingkungan, maupun ketersediaan fasilitas yang mendukung proses pelayanan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Risdawati (2017) yang menunjukkan bahwa semakin lengkap fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit serta kualitas pelayanan yang baik maka semakin meningkatkan kepuasan terhadap pasien. Berdasarkan hasil pengamatan beberapa kecamatan di Kabupaten Semarang menunjukkan bahwa kantor kecamatan di Kabupaten Semarang telah menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai maupun masyarakat yang mengajukan pelayanan, bahkan sudah tersedia tempat bermain untuk anak-anak sehingga ketika para orang tua menunggu proses pelayanan anak-anak dapat bermain. Selain itu ruang tunggu di kantor kecamatan sangat nyaman, luas, bersih, serta tersedia papan informasi lowongan pekerjaan yang dapat dibaca oleh pengunjung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa: Komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas berpengaruh positif secara langsung terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, Komunikasi interpersonal, disiplin kerja, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Serta terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data, saran yang dapat diberikan kepada kantor kecamatan di Kabupaten Semarang adalah dalam kegiatan pelayanan para pegawai lebih bersikap terbuka kepada masyarakat yaitu apabila ada masalah dalam pelayanan pegawai menginformasikannya, pegawai dalam berkomunikasi menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat, adanya

evaluasi rutin, seorang pimpinan dapat memberikan motivasi kepada pegawai sehingga semangat pegawai dalam bekerja meningkat, bagi kecamatan dengan fasilitas sosial yang memadai sebaiknya agar pihak kecamatan lebih menjaga dan merawat fasilitas yang ada bila perlu ditingkatkan, adanya arahan kepada pegawai terkait bidang pekerjaannya. Selain itu, pegawai sebaiknya lebih teliti dalam melaksanakan pekerjaannya agar dokumen kependudukan yang diproses dapat cepat selesai dan tidak terjadi kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Awad, T. A., & Alhashemi, S. E. (2012). Assessing the effect of interpersonal communications on employees' commitment and satisfaction. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 5(2), 134–156. <https://doi.org/10.1108/17538391211233425>
- Agesti, L. A., & Wahyono. (2014). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja. *Economics Education Analysis Journal*, 3(1), 1-16. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Ardiansyah, A. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Kebijakan Publik*, 6(1), 21-28.
- Auliyah, I. F., & Marimin. (2016). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon. *Economics Education Analysis Journal*, 3(1), 1-11. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Cedaryana, Luddin2, M. R., & Supriyati, Y. (2018). Influence of Work Discipline , Career Development and Job Satisfaction on Employee Performance Directorate General Research and Development of Ministry Research , Technology and Higher Education. *International Journal of Scientific Research and*

- Management*, 06(02), 87–96. <https://doi.org/10.18535/ijsrm/v6i2.e102>
- Dahlius, A., & Ibrahim, M. (2016). Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. *JOM FISIP*, 3(2), 1-13.
- Damayanti, F., dan Fauzi, A. (2015). Pengaruh Fasilitas Drop Box, E-SPT Dan E-Filling Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Akuntabilitas*, VIII(3), 225-237.
- Diasmoro, O. (2017). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 5(01), 107-125.
- Endang, & Cholida, L. N. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. *Jurnal Teknik*, 9(2085), 911–915.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 edisi 8*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Gunadi, dkk. (2015). Kualitas Pelayanan Sebagai variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56-65.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Handayani, Lisa & Suryani, Nanik. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 1-15. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Hardiyanti, I. T., & Suryani, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economics Education Journal Analysis*, 3(1), 1-13. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 85-100.
- Ogba, E. E. I. I.-E. (2015). Service quality , customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector International Journal of Quality & Reliability Management Article information : *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250–269. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2013-0075>
- Munnawaroh, F., & Pramusinto, H. (2016). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes. *Economics Education Analysis Journal*, 3(1), 1-13. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Nikmah, A., & Wahyono. (2016). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economics Education Analysis Journal*, 3(1), 1-12. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sinaga, Astri Ocktora dan Kusumantoro. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota, dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1-15.
- Nyangun, A. L. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. *e-Journal Pemerintahan Integrati*, 5(3), 390-399.
- Purwanto, Agus Budi & Wahyuningsih, Susanti. (2013). Pengaruh kedisiplinan dan ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pad Hotel Di Kabupaten Semarang). *Jurnal Fokus Ekonomi*, 8(2), 23-41.
- Qomarlah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan

- dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *Journal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 176–187
- Risdawati. (2017). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada RSUD I Lagaligo Wotu Kab. Luwu Timur). *Skripsi*. Makassar :Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Rozalia, Gemmy dan Pramusinto, Hengky. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 1-13. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Rufiah dan Muhsin. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economics Education Analysis Journal*, 1-15. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sofyan, Mohammad, dkk. (2016). The Effect Of Career Development And Working Discipline Towards Working Satisfaction And Employee Performance In The Regional Office Of Ministry Of Religious Affairs In South Sulawesi. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 5(03), 51-57.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Undari, D. and Ismiyati (2015) 'Students' Satisfaction on Library Services at Faculty of Economics, Semarang State University'. *Dinamika Pendidikan*, 10(2), pp. 136–144.