

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Lulu' Endah Khariri, Nanik Suryani

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

DOI 10.15294/baej.v1i3.46434

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima, 6 Agustus 2020
Disetujui, 4 Oktober 2020
Dipublikasikan, 31 Desember 2021

Keywords:

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yang berjumlah 7.326.263 jiwa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel iterasi, dengan total responden sebanyak 115 pengunjung. Metode pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi dan wawancara. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan $Y = 11,086 + 0,80 X_1 + 0,202 X_2 + 0,107 X_3 + 0,107 X_4 + e$. Besarnya pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 18,6%. Variabel yang memberikan kontribusi paling besar adalah fasilitas pelayanan yaitu sebesar 4,3%, diikuti dengan variabel disiplin kerja yaitu sebesar 4,16%, selanjutnya kualitas pelayanan sebesar 4,16% dan komunikasi interpersonal sebesar 3,92%.

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality, work discipline, personal communication, and service facilities at the Population and Civil Registry Office of Pemalang Regency. The population in this study were all visitors to the Population and Civil Registry Office of Pemalang Regency, totaling 7,326,263 people. The sampling technique in this study uses iteration sample techniques, with a total of 115 visitors. Methods of data collection using questionnaires, documentation, and interviews. The results of multiple linear regression analysis showed the equation $Y = 11,086 + 0,80 X_1 + 0,202 X_2 + 0,107 X_3 + 0,107 X_4 + e$. The magnitude of influence simultaneously between competence, service quality, work discipline, interpersonal communication to community satisfaction by 18.6%. The variable that gave the biggest contribution was service facilities which amounted to 4.3%, followed by work discipline variables which amounted to 4.16%, then interpersonal communication amounted to 3.92%, and service quality amounted to 4.16%.

PENDAHULUAN

Pegawai memiliki andil yang sangat penting dalam pelayanan publik, terutama dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas yang seharusnya dikerjakan sehingga terjalin hubungan yang baik antara aparatur pemerintah dan masyarakat setempat. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang Jawa Tengah yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang adalah melaksanakan tugas pokok Dinas Kependudukan seperti urusan Pemerintah Daerah di bidang catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu. Pelayanan yang diberikan di instansi ini meliputi tiga bidang yaitu pencatatan sipil, informasi data, dan kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yang bertugas memberikan pelayanan senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal dalam melayani masyarakat. Namun setiap individu memiliki penilaian tersendiri tentang hasil kerja yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat. Kotler & Susanto (2012) menyatakan bahwa secara sederhana terdapat dua metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan. Analisis indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei pelanggan. Temuan Arifiani & Wahyono (2018) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara faktor kualitas terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa suatu kinerja dinilai baik jika instansi tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Pelayanan yang selama ini diberikan pemerintah perlu ditingkatkan baik dalam segi pelayanan langsung maupun tidak langsung. Hal ini dapat dilihat dari laman keluhan pelanggan Dukcapil Kabupaten Pemalang yaitu

laporan.go.id. Terdapat 4.530 terkait laporan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Pemalang. Pengunjung yang melaporkan terkait antrian yang menumpuk karena petugas belum datang, mengurus kartu keluarga tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, KK tidak terdaftar di Dukcapil, antrian Dukcapil selalu mengalami kendala dan sebagainya.

Berdasar hal tersebut bahwasannya masih banyak keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperbaiki pelayanan yang ada baik dalam segi kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan yang ada, agar tingkat kepuasan masyarakat meningkat. Dengan demikian, pemerintah daerah sebagai regulator rule government harus memonopoli pelayanan public dan harus mengubah pola pikir serta kinerja penyelenggaraannya disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Untuk itu mengukur tingkat kepuasan masyarakat digunakan indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24: KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi: (1) prosedur pelayanan; (2) persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrative; (3) kejelasan petugas pelayanan; (4) kedisiplinan petugas pelayanan; (5) tanggung jawab petugas pelayanan; (6) kemampuan petugas pelayanan; (7) kecepatan pelayanan; (8) keadilan mendapatkan pelayanan; (9) kesopanan dan keramahan petugas; (10) kewajiban biaya pelayanan; (11) kepastian biaya pelayanan; (12) kepastian jadwal pelayanan; (13) kenyamanan lingkungan; (14) keamanan pelayanan yaitu terjaminnya keamanan lingkungan unit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Populasi adalah pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yang jumlahnya 7.326.263 juta jiwa dalam tahun 2018 hingga 2019. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus iterasi yang dioperasikan berulang-ulang sampai diperoleh n yang stabil/ konvergen dan dalam penelitian ini

sampel yang digunakan sebanyak 115 orang masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis deskriptif persentase, uji simultan (Uji F) dan Uji parsial (Uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan SPSS dapat dilihat pada tabel 1. *coefficients* sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	11.086	1.934			
1	Kualitas Pelayanan	.080	.032	-.231	-2.491	.014
	Disiplin Kerja	.202	.076	-.239	-2.644	.009
	Komunikasi Interpersonal	.107	.047	.207	2.261	.026
	Fasilitas Pelayanan	.107	.039	.257	2.752	.007

Sumber: Data diolah

Berdasarkan table 1 hasil analisis regresi linear berganda di atas diperoleh model persamaan regresi yaitu: $Y = 11,086 + 0,80 X_1 + 0,202 X_2 + 0,107 X_3 + 0,107 X_4 + e$. Nilai signifikansi pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa H_5 yang menyatakan “Ada pengaruh langsung antara variabel kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat” diterima. Besar pengaruhnya diketahui dari nilai koefisien determinasi simultan (R^2) yang dapat dilihat pada *Model Summary* kolom *adjusted R square*. Nilai *adjusted R square* yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 18,6%.

Table 2 Determinasi Simultan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.431 ^a	.186	.157	1.06219

Sumber: Data diolah

Hal ini berarti 18,6% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan, sedangkan sisanya 81,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model regresi penelitian ini. Hasil ini mendukung temuan Zakiyah dan Wahyono (2020)

Hasil pengujian parsial (uji t) untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 3 Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	11.086	1.934			
	Kualitas Pelayanan	-.080	.032	-.231	-2.491	.014
	Disiplin Kerja	-.202	.076	-.239	-2.644	.009
	Komunikasi Interpersonal	.107	.047	.207	2.261	.026
	Fasilitas Pelayanan	.107	.039	.257	2.752	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasar table 3 diatas dapat dilihat signifikansi untuk kualitas pelayanan sebesar $0,014 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa H_1 yang menyatakan “Ada pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat” diterima. Artinya apabila aparat desa memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan sebaliknya. Oleh karena itu kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menguatkan temuan Putra dkk. (2018) dan Karlina dkk., (2018) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel disiplin kerja adalah signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari signifikansi untuk disiplin kerja sebesar $0,009 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa H_2 yang menyatakan “Ada pengaruh langsung antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat” diterima. Hal ini berarti bahwa apabila aparat desa mempunyai disiplin kerja yang tinggi maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Temuan ini sejalan dengan temuan Karlina dkk., (2018) yang menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel komunikasi interpersonal sebesar $0,026 < 0,05$. Hal ini berarti H_3 yang menyatakan “Ada pengaruh langsung antara Komunikasi Interpersonal terhadap kepuasan masyarakat” di terima. Artinya apabila komunikasi interpersonal aparat desa baik maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Temuan ini menguatkan temuan Suseno (2012) yang menemukan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini karena masyarakat merasa diperhatikan urusannya sehingga merasa puas atas pelayanan aparat desanya.

Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel fasilitas sebesar $0,007 < 0,05$. Hal ini berarti H_4 yang menyatakan “Ada pengaruh langsung antara fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat” diterima. Artinya apabila fasilitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Hal ini sesuai dengan temuan Supriyanti dkk., (2015); Zakiyah dan Wahyono (2020) bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 4. Data Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.524	1.195		-1.276	.205
1					
Kualitas Pelayanan	.014	.020	.072	.717	.475
Disiplin Kerja	.019	.047	.038	.395	.694
Komunikasi Interpersonal	.013	.029	.043	.433	.666
Fasilitas Pelayanan	.044	.024	.182	1.815	.072

Sumber: Data diolah

Koefisien korelasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,185 sehingga r^2 untuk variabel kualitas pelayanan adalah $(0,185)^2 \times 100\% = 3,42\%$ yang artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 3,42 % terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Koefisien korelasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,204 sehingga r^2 untuk variabel disiplin kerja adalah $(0,204)^2 \times 100\% = 4,16\%$ yang artinya bahwa secara parsial disiplin kerja berpengaruh sebesar 4,16 % terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Hal ini sesuai dengan temuan Fikridkk., (2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Sedangkan koefisien korelasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,198 sehingga r^2 untuk variabel komunikasi interpersonal adalah $(0,198)^2 \times 100\% = 3,92\%$ yang artinya bahwa secara parsial komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 3,92 % terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Koefisien korelasi parsial untuk variabel fasilitas pelayanan sebesar 0,208 sehingga r^2 untuk variabel kualitas pelayanan adalah $(0,208)^2 \times 100\% = 4,32\%$ yang artinya bahwa secara parsial fasilitas pelayanan berpengaruh sebesar 4,32 % terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang

Tabel 5 Data Koefisien Korelasi Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	11.086	1.934		5.732	.000			
Kualitas pelayanan	-.080	.032	-.231	-2.491	.014	-.185	-.231	-.214
Disiplin Kerja	-.202	.076	-.239	-2.644	.009	-.204	-.244	-.227
Komunikasi Interpersonal	.107	.047	.207	2.261	.026	.198	.211	.194
Fasilitas Pelayanan	.107	.039	.257	2.752	.007	.208	.254	.237

Sumber: Data diolah

Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan sebesar 67,69% dengan kategori cukup baik. Analisis deskriptif presentase tiap indikator antara lain sebagai berikut. Indikator *tangible* dengan presentase skor 66,69% dalam kategori cukup baik, indikator *reliability* dengan presentase skor 73,34% dalam kategori cukup baik, indikator *responsiviness* dengan presentase skor 70,05% dalam kategori cukup baik, indikator *assurance* dengan presentase skor 61,52% dalam kategori cukup baik, dan yang terakhir indikator *emphaty* dengan presentase skor 64,78% dalam kategori cukup baik. Presentase terendah adalah indikator *assurance* dengan presentase skor 61,52 %.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika dapat memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan atau pembuatan dokumen. Apabila keterbatasan waktu dalam proses pelayanan dapat menghambat tingkat kepuasan masyarakat maka perlu adanya kepastiaan atau jaminan ketepatan waktu dalam pembuatan dokumen dan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi pengunjung agar lebih cepat dalam penyelesaian pembuatan dokumen yang diperlukan dan menghemat waktu lebih banyak. Apabila ingin meningkatkan kepuasan masyarakat maka tingkatkan juga kualitas pelayanan kantor agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang didapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif presentase, maka dapat diketahui bahwa analisis deskriptif variabel disiplin kerja dengan presentase skor 62,53 % dengan kategori cukup baik. Analisis deskriptif presentase tiap indikator se-

bagai berikut. Indikator efektifitas dan efisiensi waktu dengan presentase skor 62,71% dalam kategori cukup baik, indikator tata tertib peraturan dengan presentase skor 62,39% dalam kategori cukup baik, indikator bertanggung jawab dengan tugas dengan presentase skor 62,60% dalam kategori cukup baik. Presentase terendah adalah indikator tata tertib peraturan dengan presentase skor 62,39%. Pada kenyataannya disiplin kerja dapat dikatakan baik jika pegawai menati tata tertib peraturan yang ada seperti menggunakan atribut seragam kerja yang lengkap seperti tanda pengenal, menggunakan seragam sesuai hari kerja dan menggunakan sepatu data bekerja, dan kehadiran pegawai sangat penting dalam proses pelayanan, karena jika salah satu pegawai telambat datang atau keluar saat jam kerja berlangsung maka akan menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Apabila ingin meningkatkan disiplin kerja maka tingkatkan juga disiplin kerja kantor agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di dapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.

Sedangkan analisis deskriptif variabel komunikasi interpersonal dengan presentase skor 65% dengan kategori cukup baik. Analisis deskriptif presentase tiap indikator sebagai berikut. Indikator berkomunikasi dengan ramah dengan presentase skor 61,63% dalam kategori cukup baik, indikator keterbukaan komunikasi dengan presentase skor 65,56% dalam kategori cukup baik, indikator merespon dengan baik dengan tugas dengan presentase skor 66,37% dalam kategori cukup baik. Presentase terendah adalah indikator berkomunikasi dengan ramah dengan presentase skor 61,63%.

Pada kenyataannya komunikasi interpersonal dapat dikatakan baik jika pegawai dapat berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan seperti memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat yang bertanya terkait persyaratan untuk pembuatan dokumen, menjawab pertanyaan dengan ramah dan sopan tanpa ketus dan acuh tak acuh. Apabila ingin meningkatkan komunikasi interpersonal maka tingkatkan komunikasi interpersonal kantor dan antar pelanggan agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di dapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Temuan ini mendukung temuan Handayani dan Suryani (2019) bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil analisis deskriptif presentase fasilitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa analisis deskriptif variabel fasilitas pelayanan dengan presentase skor 66,98% dengan kategori cukup baik. Analisis deskriptif presentase tiap indikator sebagai berikut. Indikator peralatan kerja dengan presentase skor 63,69% dalam kategori cukup baik, indikator perlengkapan kerja dengan presentase skor 55,54% dalam kategori cukup baik, indikator perlengkapan bantu/fasilitas dengan tugas dengan presentase skor 66,81 % dalam kategori cukup baik. Presentase terendah adalah indikator perlengkapan kerja dengan presentase skor 55,54%. Pada kenyataannya fasilitas pelayanan dapat dikatakan baik jika fasilitas pelayanan yang disediakan dengan baik misalnya terdapat ruang tunggu yang layak dan minimal ber AC, kondisi lingkungan yang bersih. Apabila ingin meningkatkan fasilitas pelayanan maka tingkatkan peralatan, perlengkapan kerja dan penunjang fasilitas lainnya masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di dapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.

SIMPULAN

Simpulan penelitian ini yaitu: 1). Ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi inter-

personal, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dukcapil Kabupaten Pemalang sebesar 18,6%. 2). Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. 3). Disiplin Kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. 4). Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. 5). Fasilitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiani, Dian dan Wahyono.(2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal* 7 (1).
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandaru. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari. pp 120-134
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), pp 743-757.
- Karlina, Eulin, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, Volume 3 No. 1 Maret 2019. P 7-16
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Kotler, Philip & Susanto.(2012). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengadilan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi dan Trisnawati.(2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.

3, No. 12, pp. 2118-2122

Supriyanti, Erna, Moh Mukeri Warso dan Maria M Minarsih. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal Of Management*. Vol 1 No 1 Februari

Zakiyah, Nuratun&Wahyono.(2020). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal* 9 (3), pp 690-703. Doi: 10.15294/Eeaj.V9i3.31647