

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN GIRIROTO KOTA BOYOLALI

Enggar Priska Pratiwi¹⁾, Affan Nurhaq Sholahudin²⁾, Maya Widiana Dewi³⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB AAS Indonesia¹⁾

E-mail : enggarpriska6@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB AAS Indonesia²⁾

E-mail : affan01120@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB AAS Indonesia³⁾

E-mail : widyamine77@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Girioto Village Office, Boyolali City. The data analysis method used in this research is Simple Regression Analysis, t test, coefficient of determination test (R²) using the SPSS application version 23 32 bytes. Based on simple linear regression analysis, it shows that the higher the quality of service, the more influential or significant it will be on the satisfaction of the people of Girioto Village. The coefficient value shows that service quality and community satisfaction have a positive effect. Thus, the better the quality of service provided by the employees of the Girioto Subdistrict Office, Boyolali City, the more community satisfaction will increase. Meanwhile, based on the partial test (t), which means that partially the service quality variable has a significant effect on community satisfaction. And the Determination coefficient test obtained an Adjusted R Square value of 0.708, which means the influence of the independent variable (service quality) on the dependent variable (community satisfaction) was 70.8% while the remaining 29.2% was influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung dari sumber dayanya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit kegiatan dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Menurut (ZulianYamit, 2010), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan dihasilkan harus memenuhi beberapa Salah satu

kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Girioto Kecamatan Ngeplak Kabupaten Boyolali. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Desa. Layanan yang diberikan contohnya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Kuasa Waris, Surat ijin perjamuan, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah (Keluar/Datang), Surat Keterangan Kematian, Surat Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Surat Pengantar Akta Kelahiran dan fasilitas pelayanan lainnya bagi

masyarakat di tingkat desa. Penelitian yang dilakukan pada kantor Desa Giriroto Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hayani (2019) membuktikan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar dengan kepuasan masyarakat. Dan Hasil uji regresi sederhana yang di olah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 di peroleh suatu persamaan yaitu : $Y = 16,805 + 0,516 X$ dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai- pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang atau tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. masyarakat tentunya ingin mendapatkan fasilitas yang baik dari pemerintah

Penelitian ini sangat penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan bagi Kantor Desa Giriroto Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepannya. Dan Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena akan mendeskripsikan dan menganalisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kanto Desa Giriroto Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali dengan menggunakan teori-teori serta konsep-konsep yang berkaitan

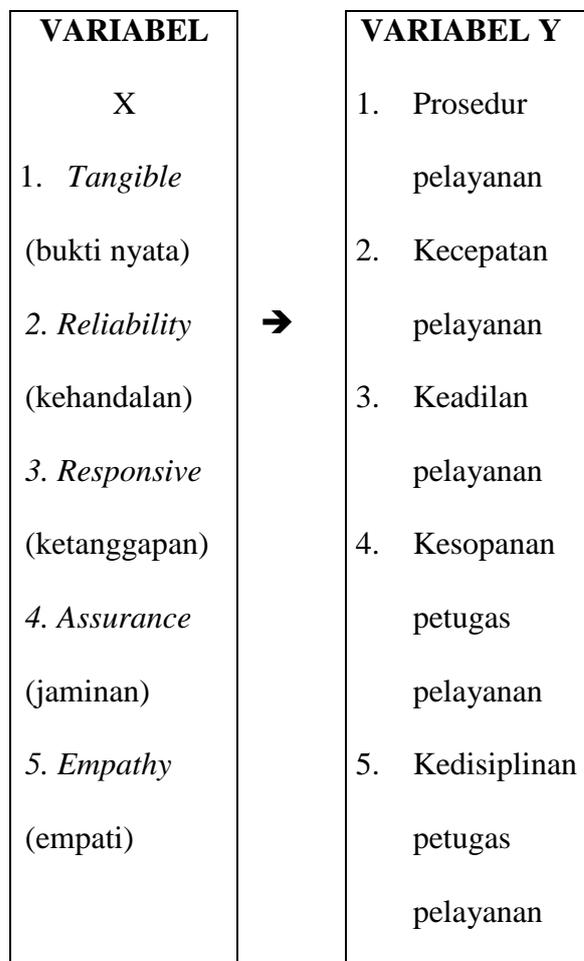
Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Desa Giriroto Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Masyarakat Kelurahan Giriroto Kota Boyolali”

Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Giriroto Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali.
- 2) Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Giriroto Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali.

Kerangka Pemikiran :



Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah digambarkan diatas, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

(Ha) : Diduga adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

(Ho): Diduga tidak ada pengaruh secara signifikan antara Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas pelayanan.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Hayani (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar dan Novira Sahri (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

Kedua penelitian tersebut dijadikan acuan dalam penelitian kami. Penelitian yang dilakukan oleh Hayani (2019) membuktikan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar dengan kepuasan masyarakat. Dan Hasil uji regresi sederhana yang di olah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 di peroleh suatu persamaan yaitu $Y = 16,805 + 0,516 X$ dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Novira Sahri (2022) mendapatkan Hasil regresi linier sederhana dengan persamaan $Y = 20,326 + 0,430 X$, maka dapat diketahui bahwa nilai Y (Kepuasan Masyarakat) akan sebesar 20,326 apabila X (Kualitas Pelayanan) bernilai 0 atau tidak ada. Setiap peningkatan satu persen X (Kualitas Pelayanan), maka jumlah Y (Kepuasan Masyarakat) akan meningkat sebesar 0,430. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan signifikan antara Y (Kepuasan Masyarakat) dan X (Kualitas Pelayanan), semakin naik nilai X (Kualitas Pelayanan) maka akan semakin meningkat nilai Y (Kepuasan Masyarakat).

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas, dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen / variabel terikat.

Populasi yaitu sekumpulan individu atau objek penelitian yang memiliki kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan berdasarkan kualitas dan ciri-ciri tersebut. Sehingga dapat dipahami bahwa pengertian populasi sebagai sekelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Arikunto, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data masyarakat Kelurahan Giriroto Kecamatan Ngemplak kabupaten Boyolali yaitu sebesar 6.555 orang.

Menurut Sugiyono (2013) pengertian sampel yaitu bagian dari total serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan berjumlah 50 Responden warga masyarakat Giriroto.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik cluster sampling dan simple random sampling.

Menurut Sugiyono (2012) Cluster Sampling adalah teknik yang digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang diteliti atau sumber data yang luas

Jenis penelitian ini yaitu Deskriptif kuantitatif yang menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Data primer adalah yang langsung di peroleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2011) sedangkan Koesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada setiap responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga penelitian dapat lebih berstruktur, dengan menggunakan skala likert (Sugiyono 2013).

Pengolahan data menggunakan SPSS versi 23 32 Byte. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu Analisis Statistik Deskriptif berdasarkan Karakteristik Responden, Uji Validitasi, Uji Reabilitasi. Dan pengujian

hipotesis Analisis Regresi Sederhana, Uji Parsial (Uji t), Uji koefisien determinasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

3.1.1. Analisis Statistik Deskriptif berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (oarang)	Presentase (%)
1.	Laki- laki	25	50,0 %
2.	Perempuan	25	50,0%
TOTAL		50	100,%

Sumber : Data Primer (Kuesioner), Diolah 2023

Karakteristik Responden Menurut Usia

NO	Kategori (usia)	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	< 24	13	26,0 %
2.	25 - 36	3	6,0 %
3.	37 - 46	6	12,0 %
4.	47 - 50	14	28,0 %
5.	> 50	14	28,0%
Jumlah		50	100,0%

Sumber : Data Primer (Kuesioner), Diolah 2023

Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

NO	Jenis pekerjaan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Ibu rumah tangga (IRT)	11	22,0%
2.	Pegawai / karyawan	17	34,0%
3.	Pelajar / Mahasiswa	5	10,0%
4.	Wiraswasta	16	32,0%
5.	Lainnya	1	2,0%
Jumlah		50	100,0%

Sumber : Data Primer (Kuesioner), Diolah 2023

Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

NO	Status pendidikan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	SMP	15	30,0%
2.	SMA	30	60,0%
3.	Diploma	1	2,0%
4.	Sarjana	4	8,0%
5.	Starta Doctor	-	-
Jumlah		50	100,0%

Sumber : Data Primer (Kuesioner), Diolah 2023

3.1.2. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson) dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel pada setiap item pertanyaan. Setiap pertanyaan di variabel X adn Y diperoleh r hitung > r tabel dimana nilai r tabel sebesar 0,273 maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan di variabel X dan Y dinyatakan valid.

3.1.3 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	8

Uji reliabilitas digunakan untuk menghitung setiap item pertanyaan dilihat dari nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted. Ketentuan untuk uji reliabilitas ini data dikatakan reliabel apabila nilainya $\geq 0,60$. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted pada setiap item pertanyaan variabel X dan $Y > 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan di variabel X1, X2, X3, dan Y dikatakan reliabel.

3.1.4 Analisis Regresi Sederhana

Uji regresi linier Sederhana bertujuan untuk mengukur nilai variabel dependen dan nilai variabel independen dengan dibuat persamaan. Hasil uji regresi linier berganda sebagai berikut :

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh persamaan regresinya adalah :

$$Y = 45,161 + (- 0,371)X$$

Berikut penjabaran atas persamaan regresinya. Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan

tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai Constanta adalah 45,161 artinya jika terjadi perubahan variabel kualitas pelayanan (nilai $Y = 0$) Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,371 artinya bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,371 degan variabel lain tetap

3.1.5 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dan nilai siginfikansi sebesar 0,05. Apabila t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05 maka H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh signifikan antar variabel begitupun sebaliknya. Berikut hasil dari uji parsial (t) :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	45,161	1,198		37,685	,000
KUALITAS PELAYANAN	-,371	,034	-,845	10,948	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : data diolah SPSS 23 32 Byte

Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	45,161	1,198		37,685	,000
KUALITAS PELAYANAN	-,371	,034	-,845	10,948	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : data diolah SPSS 23 32 Byte

Nilai Thitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 10,948 sedangkan Ttabel $t_{tabel} = (n-k-1 : \alpha/2) = (50 - 2 : 0,05/2)$ Sebesar 1,714. Berdasarkan kriteria pengujiannya $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$. Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

3.1.6 Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya (Nawari, 2010). Sedangkan Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi disimbolkan dengan dengan R square.

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui prosentase antara variabel independen dengan variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat sebagai berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,845 ^a	,714	,708	1,229

Sumber : data diolah SPSS 23 32 Byte

Dari tabel diatas didapatkan nilai Adjusted R Square (Koefisien determinasi) sebesar 0,708 yang artinya pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) sebesar 70,8 % sedangkan sisanya sebesar 29,2 % di pengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang kuat antara variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat).

3.2. Pembahasan

Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu expected service dan perceived service. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Lukman dalam Pasolong, 2007).. Jika pelayanan jasa lebih rendah dari harapan masyarakat berarti masyarakat tidak merasa puas. Jika pelayanan yang diberikan sama dengan yang di harapkan masyarakat akan merasa lebih senang. Sampai saat ini, pada umumnya kebijakan publik diisi oleh semangat otoritarian pengambilan kebijakan. Otoritarian menganggap bahwa pendapat dan kebijakannya sajalah yang benar, sedangkan orang lain salah dan harus mengikuti pendapat dan kebijakannya. mereka tidak membuka ruang dialog publik untuk menentukan suatu kebijakan. Kebijakan diturunkan dari atas kebawah (top down) dan ruang publik didominasi oleh siapa yang kuat dan menang. Selain itu, belum terciptanya demokrasi substansial yang megedepankan beberapa dialog yang rasional dalam ruang publik untuk menemukan kesepakatan publik yang rasional guna menciptakan kebijakan publik yang berkeadilan bagi seluruh rakyat. (Surya Fermana, 2016).

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis validitas, rehabilitasi dan melakukan uji hipotesis dengan analisis regresi linier sederhana, uji parsial (T) dan uji Koefisien determinasi.. Berdasarkan analisis frekuensi dari 7 pertanyaan kualitas pelayanan dan 7 pernyataan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hayani (2019) membuktikan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar dengan kepuasan masyarakat. Dan Hasil uji regresi sederhana yang di olah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 di peroleh suatu persamaan yaitu : $Y = 16,805 + 0,516 X$ dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat di lihat dari hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan menunjukkan angka 45,161 Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen di anggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 45,161 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = -0,371$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan pegawai Kantor Kelurahan Giriroto kota boyolali maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui Dari rumusan masalah yang di ajukan, analisis data yang telah di lakukan dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Giriroto Kota Boyolali berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat masyarakat Giriroto.
2. variabel Kualitas Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 70,8 % terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 29,2 % di pengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

4.2 SARAN

Diharapkan agar mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Diharapkan bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis di harapkan memasukkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penulisan jurnal ini sehingga penelitian ini dapat dituangkan menjadi tulisan dan dapat diinformasikan kepada khalayak umum yang membutuhkan.

6. REFERENSI

- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta

- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surya Fermana.2016. *Kebijakan Publik Sebuah Tinjauan Filosofis*, Jogjakarta:AR-RUZZ MEDIA
- Hayani. (2019). *Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Kelurahan Mangsa Kota Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Novira Sahri. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Alam Pajang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar*.Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islan Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Nawari, (2010), *Analisis Regresi Dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindi
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Vol. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA