

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN REJOSO KABUPATEN PASURUAN

Eka Wahyu Nur Rokhman, Ratna Pudyaningsih, Ascosenda Ika Rizqi
Universitas Merdeka Pasuruan

Email : Ekawahyunurrokhman1905@gmail.com, , vita fibriyani@gmail.com,
ascosenda@unmerpas.ac.id, ratnaend@gmail.com

Abstrak

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Penelitian ini, menggunakan metode penelitian kuantitatif dan mengambil sampel sebanyak 65 responden..hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengujian hipotesis pertama mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Masyarakat dengan hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 23,840 lebih besar dari F tabel 3,15 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Pengujian hipotesis kedua mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar 2,492 lebih besar dari t tabel 1,99897 dan tingkat signifikansi 0,015 lebih kecil dari 0,05. Pengujian hipotesis ketiga mengenai pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar 3,537 lebih besar dari t tabel 1,99897 dan tingkat signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial senantiasa membutuhkan kehadiran orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Manusia menciptakan berbagai macam bentuk fasilitas yang diperuntukkan bagi orang lain yang berkaitan dengan penyediaan kebutuhan manusia dalam berbagai macam bentuk, seperti jual beli atau kegiatan ekonomi, kegiatan pendidikan, kegiatan sosial, dan lain sebagainya. Penyediaan berbagai macam kegiatan atau kebutuhan manusia tersebut perlu dilaksanakan dengan memperhatikan perilaku masyarakat pasca dilaksanakannya kegiatan tersebut guna menentukan sejauh mana performa yang diberikan agar mampu dipertahankan, diperbaiki, maupun ditingkatkan di

kemudian hari. Hal ini yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap segala sesuatu yang mereka dapatkan dari hasil kegiatan tersebut.

Menciptakan Kepuasan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap pemberi pelayanan. Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, "Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan". Kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kerja pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2017), "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan

Tjiptono dalam Meithiana indrasari, 2019:61 Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan berlaku untuk semua jenis pelayanan yang disediakan oleh perusahaan.

Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh

individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai bersama perusahaan, karyawan dan konsumen.

Ndraha dalam Pratiwi (2013) mengemukakan bahwa Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai Komparatif, tetapi juga nilai Kompetitif – generatif – inovatif – dengan menggunakan energy tertinggi seperti intelligence, creativity, dan imagination, tidak lagi semata mata menggunakan energin kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi, otot, dan sebagainya.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”

Kepuasan Masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat Setelah memperoleh hasil yang di dapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat Dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan di rasakan semakin baik kualitas yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik

Kerangka Konseptual

Kajian pada penelitian ini didasarkan pada kerangka konseptual seperti yang terlihat pada Gambar 1, dengan dasar penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Mengacu pada kerangka konseptual tersebut juga maka rumusan hipotesis penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Hipotesis 1 : 1. Hipotesis 1

H₀ = Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kualitas Sumber daya manusia (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

H_a = Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kualitas Sumber Daya Manusia (X₂) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

2. Hipotesis 2

H₀ = Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

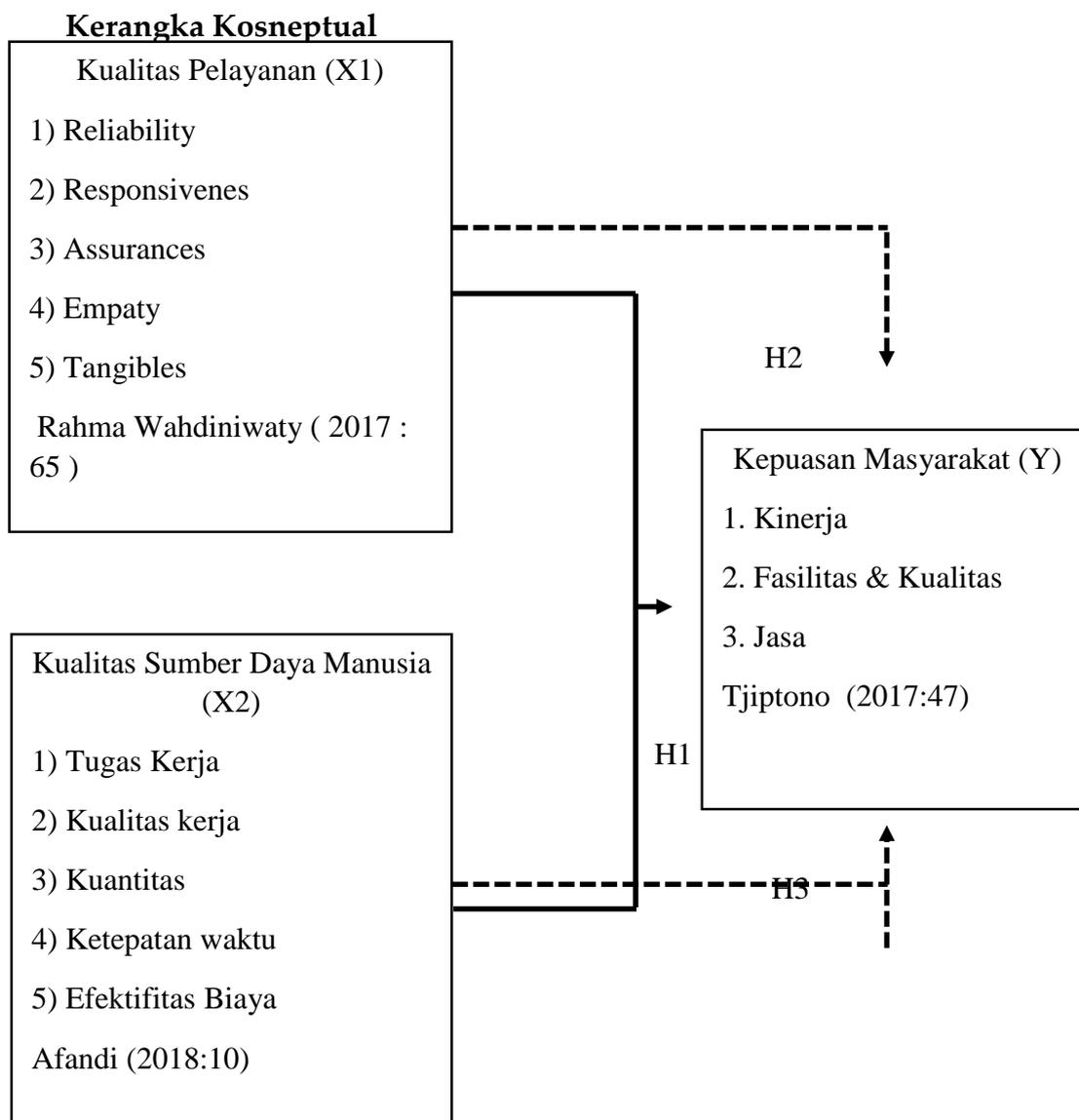
H_a = Kualitas pelayanan (X₁) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

3. Hipotesis 3

Ho1 = Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

Ha = Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

Gambar 1. Kerangka Koseptual



Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti sampel ini menggunakan teknik sampling incidental. Sampling incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yang artinya pada saat melakukan siapa saja dapat digunakan sebagai sampel, Dalam penelitian ini penulis memperoleh sampel yaitu dengan menggunakan rumus Hair, et al (2014 :17):

$$n = \text{jumlah indikator} \times 5$$

$$n = 13 \times 5$$

$$n = 65$$

Dari perhitungan tersebut ditentukan 65 responden sebagai sampel penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

Tabel berikut ini menggambarkan hasil uji asumsi normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini.

Tabel 13

Hasil Uji Normalitas

Kriteria	Nilai	Keterangan
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200	Residual Berdistribusi Normal

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov Smirnov*, dimana jika nilai signifikan $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal begitu juga dengan sebaliknya. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka distribusi data normal. Pada output data tabel di atas terlihat bahwa hasil uji normalitas dengan metode *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan level signifikansi lebih besar dar α ($\alpha = 0,05$) yaitu $0,200 > 0,05$ yang berarti bahwa data terdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan Adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya Tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas bisa dideteksi dengan nilai tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai untuk menunjukkan adanya Multikolinieritas adalah nilai $tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2018).

Tabel 14

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Dependen	Variabel Independen	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,620	1,612	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	Kualitas Sumber Daya Manusia (X ₂)	0,620	1,612	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* $0,620 \geq 0,10$ atau sama dengan VIF $1,612 \leq 10$ sehingga dapat disimpulkan antar variabel independen telah lolos dari uji multikolinieritas.

c. Uji Linearitas

Untuk mengetahui spesifikasi model sudah jelas atau tidak dapat dilakukan uji linieritas. Dalam uji linieritas dapat ditemukan hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Uji linier dapat diketahui apabila nilai signifikansi pada $linearity > 0,05$ maka hubungan antara dua variabel tidak linier dan sebaliknya, atau bisa dilihat dari nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* $> 0,05$ maka dapat dikatakan linier dan sebaliknya.

Tabel 15

Hasil Uji Linieritas Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y

Hubungan Antar Variabel	<i>Deviation From Linearity</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,621	Hubungan antar Variabel Linier
Kualitas Sumber Daya Manusia (X_2) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,735	Hubungan antar Variabel Linier

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Dari output di atas di dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,000 dan nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,621. Karena signifikansi *Linearity* < 0,05 dan nilai *Deviation from Linearity* > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) dengan variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,000 dan nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,621. Karena signifikansi *Linearity* < 0,05 dan nilai *Deviation from Linearity* > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel independen Kualitas Sumber Daya Manusia (X_2) dengan variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).

d. Uji Heteroskedastisitas

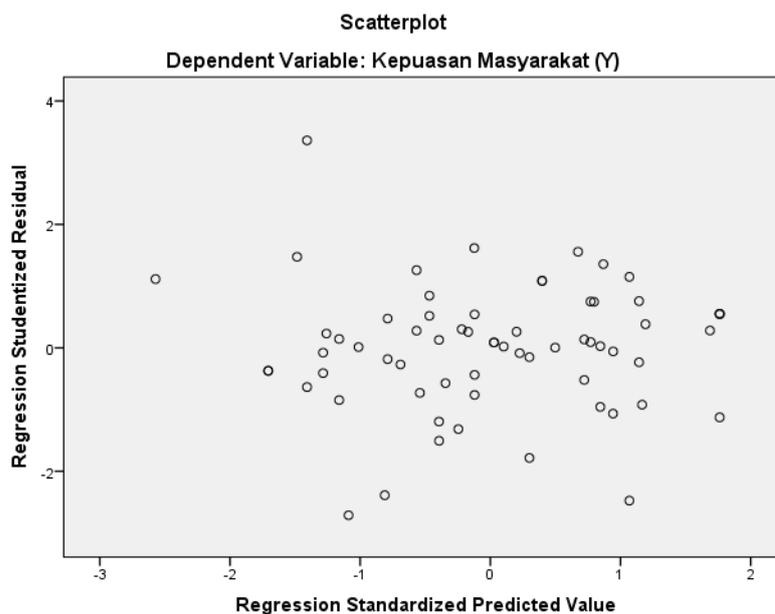
Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model Regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heteroskesdasitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi- Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Dasar analisisnya adalah :

Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

Jika tidak ada pola yang jelas,serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 2

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Dari grafik *scatterplots* di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik atas maupun bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 16

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Nilai Sig	Keterangan
(Constant)	2,622	0,058	Hubungan Positif
Kualitas Pelayanan	0,199	0,015	Hubungan Positif
Kualitas Sumber Daya Manusia	0,264	0,001	Hubungan Positif

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

$$Y = 2,622 + 0,199 + 0,264 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai konstanta sebesar 2,622. Artinya bahwa Kepuasan Masyarakat sama dengan 0,2622 jika Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia, atau nilai variabel lainnya 0 atau dianggap konstan.
2. Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai koefisien sebesar 0,199. Nilai positif dari koefisien variabel Kualitas Pelayanan, menunjukkan adanya pengaruh yang searah yang berarti bahwa jika Artinya kenaikan 1 satuan variabel Kualitas Pelayanan, berdampak pada kenaikan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,199 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
3. Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia memberikan nilai koefisien sebesar 0,264. Kualitas Sumber Daya Manusia, menunjukkan adanya pengaruh yang searah yang berarti bahwa jika Artinya kenaikan 1 satuan variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, berdampak pada kenaikan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,264 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Uji Hipotesis

Uji Simultan

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Variabel Dependen	Varaiabel Independen	F _{Statistik}	F _{tabel}	Nilai Sig	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)	23,840	3,15	0,000	Menolak H ₀ (Hipotesis 1)
	Kualitas Sumber Daya Manusia (X ₂)				

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Karena F hitung > F tabel yaitu, $23,840 < 3,15$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima, artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sumber Daya Manusia secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

Uji Parsial

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel Dependen	Varaiabel Independen	t _{Statistik}	t _{tabel}	Nilai Sig	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)	2,492	1,99897	0,015	Menolak H ₀ (Hipotesis 2)
	Kualitas Sumber Daya Manusia (X ₂)	3,537	1,99897	0,001	Menolak H ₀ (Hipotesis 3)

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Dari tabel diatas terlihat bahwa pengujian hipotesis Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai signifikansi dari t hitung sebesar $2,492 > 1,99897$ dengan taraf signifikansi tersebut $0,015 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini

Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Masyarakat.

Dari tabel diatas terlihat bahwa pengujian hipotesis Kualitas Sumber Daya Manusia menunjukkan nilai signifikansi dari t hitung sebesar $3,537 > 1,99897$ dengan taraf signifikansi tersebut $0,001 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini Kualitas Sumber Daya Manusia (X_2) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Koefisien Determinasi (Adjusted R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y). Nilai determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R Square*. Berikut adalah hasil pengujian yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19

Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Variabel Dependen	Varaiabel Independen	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,535	0,516
	Kualitas Sumber Daya Manusia (X_2)		

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 19 diketahui *Adjusted R Square* sebesar 0,516 atau 51,6%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Sumber Daya Manusia (X_2) memberikan kontribusi atau mampu menjelaskan variabel Kepuasan Kosumen (Y) sebesar 51,6%. Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 48,4% dapat dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan, antara lain :

1.Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti semakin baik Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sumber Daya Manusia maka masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan akan merasa puas.

2.Variabel Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia. Hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan secara tidak langsung berdampak pada Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan.

3.Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia. Hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia secara tidak langsung berdampak pada Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirin, Z., Wijaya, E., & Putra, I. U. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 1529-1538.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Armistead, C.G., G. Clark. (1996). *Customer Service And Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan)*. PT Elex Media Komputindo – Kelompok Gramedia, Jakarta, hal. 43-47.
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2016). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kewajaran harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada cinderella school of english for children di bandung. *Jimm unikom*, 62-75.

- Arni Purwanti dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English for Children di Bandung. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Unikom (JIMM Unikom). ISSN: 2460 089X. Pp. 62 – 74.
- Atep Adya Barata. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Barnes, J. G. (2013). Secrets of Customer Relationship Management. Yogyakarta: Andi
- Consuegra, D Molina. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. Journal of Product & Brand Management.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Hutapea, Parulin, MBA dan Thoha, Dr. Nuriana, MBA. 2008. Konpetensi Plus. Jakarta : PT. Gramedia
- Imam Mulyana. 2010. Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat
- J. Supranto. 1997. Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta
- Kasanuddin, M. 2011. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Pengelola Koperasi Terhadap Kinerja Koperasi Pondok Pesantren di Kabupaten Demak. Skripsi. Institute Agama Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Kasmir. (2006). Kewirausahaan. Jakarta: Rajawali Press.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran. Edisi kedelapan, jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- M. Dawam Rahardjo. 2010. Intelektual, Intelegasi, dan Perilaku Politik dan Bangsa. Bandung: Mizan
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Nangoi, Ronald. Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan. Jakarta : Rajawali Pers, 1998.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung

- Pruijt, Hans. 2003. Performance and Quality of Work Life, Journal of Organizational Change Management, Vol. 13, p.389-400
- Rambat, Lupiyoadi. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Salim, Emil. 1996. Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bina Aksara.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta. Andi.
- Sugiarto, Endar, 1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. PT. Garamedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiono. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Suwarsono. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: PT. Mandala Krida
- V. Wiratna Sujarweni. (2016). Penelitian Akuntansi dengan SPSS. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Widodo. 2017. Metodologi Penelitian Populer & Praktis. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2002). Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.
- Tjiptono dan Chandra (2016:59)