

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOLIKARA

Peronda Bagum, Putri Robiatul Adawiyah

Universitas Muhammadiyah Jember

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Juni 2024

Revised Juni 2024

Accepted Juni 2024

Available online Juni 2024

Perondabogum-  
bogum@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dan tergolong penelitian *ekplanatori reseach*. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa layanan berjumlah 11.774 jiwa sementara jumlah sampel yaitu 99 jiwa yang diambil secara quota sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data menggunakan regresi sederhana yang diolah secara komputasi dengan SPSS. Hasil penelitian diperoleh hasil hitung memiliki angka probabilitas sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Tolikara terhadap kepuasan pengguna

layanan dengan pengaruh positif atau searah, artinya setiap kali terjadi peningkatan dari kualitas pelayanan maka akan diikuti dengan peningkatan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Dispendukcapil Kabupaten Tolikara. Perlunya penyedia jasa layanan memperhatikan fasilitas kerja, sarana dan prasarana penunjang kerja agar pelayanan lebih maksimal.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on the satisfaction of service users at the Tolikara Regency Population and Civil Registration Office. The design of this study is quantitative and classified as *ex-planatory research*. This research was carried out at the Population and Civil Registration Office of Tolikara Regency. The population in this study is the service user community amounting to 11,774 people while the number of sample is 99 people taken by quota sampling. Data collection using questionnaires and data processing using simple regression processed computationally with SPSS. The results of the study obtained the calculation results have a probability number of  $0.000 \leq 0.05$  which means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted meaning that there is an influence on the quality of service Dispendukcapil Tolikara Regency on service user satisfaction with a positive or unidirectional influence, meaning that every time there is an increase in service quality, it will be followed by an increase in service user satisfaction at Dispendukcapil Tolikara Regency. The need for service providers to pay attention to work facilities, facilities and infrastructure to support work so that service is maximized.

**Keywords :** Quality of service, community satisfaction

## Pendahuluan

Pelayanan public merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun kelompok instansi tertentu guna memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan kemudahan akses terhadap suatu proses dalam mencapai tujuan tertentu, baik dari segi social, politik dan ekonomi (Deddy, 2015). Perkembangan dan kemajuan sains dan teknologi menyebabkan sejumlah perubahan dalam masyarakat saat ini. Pendapat orang berkembang saat ini menjadi semakin kritis.

Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dan persepsi di kalangan masyarakat bahwa kualitas pelayanan publik jauh dari harapan merupakan indikator bahwa masih banyaknya pengaduan maupun keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Kritik yang berkembang berkaitan dengan pelayanan publik adalah protokol layanan yang rumit, prosedur administrasi yang berbelarut-larut, biaya selangit, dan sikap personil layanan yang gagal menyelaraskan dengan peran mereka sebagai pegawai negeri.

Ukuran utama kualitas layanan yang diberikan adalah kepuasan pelanggan. Mencapai hasil kinerja yang optimal dalam pemberian layanan kepada klien dapat menyebabkan peningkatan tingkat kepuasan pelanggan. Jika sebuah instansi dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkannya kepada klien, itu menawarkan layanan terbaik. Dengan demikian, untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, instansi harus dapat terus membaca apa yang dibutuhkan pelanggan. Pentingnya kepuasan pelanggan dapat menghasilkan banyak keuntungan, seperti hubungan pelanggan-perusahaan yang positif, dasar yang kuat untuk bisnis yang berulang, munculnya loyalitas pelanggan, dan kesediaan pelanggan untuk membayar harga yang wajar untuk layanan yang mereka terima.

Menurut Tjiptono, (2015) kepuasan diartikan sebagai kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan keinginan yang diharapkan oleh seseorang. Pelanggan akan merasa sangat senang atau puas ketika mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan keinginannya dan harapannya. Pelayanan yang tidak memuaskan manakala tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan terhadap suatu layanan tidak berdiri sendiri, melainkan berkaitan dengan beberapa hal atau factor. Ronald dkk, (2009) menemukan bahwa sejumlah faktor, termasuk inovasi, responsif terhadap keluhan atau masalah, kepercayaan karyawan, kedekatan dengan pelanggan, sifat kebutuhan layanan pelanggan, memposisikan penyedia layanan sebagai konsumen, dan penyediaan layanan berkualitas tinggi, memfasilitasi kepuasan pelanggan.

Kotler, (2009) mendefinisikan kualitas layanan sebagai sejauh mana pemberi layanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Pelanggan mengklaim bahwa perbedaan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan dapat menyebabkan masalah dengan kualitas layanan. Pengalaman pelanggan tentu saja akan membedakan evaluasi layanan yang dirasakan dan diharapkan, kualitas produk, dan kualitas layanan dari pengalaman pelanggan ketika digunakan untuk membuat perbandingan nilai antara perusahaan yang menawarkan layanan kuliner dan pesaing. Lima elemen kunci atau penentu kualitas layanan diidentifikasi oleh Parasuraman, (2014) sebagai salah satu yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan jika dianggap seperti yang diharapkan. Ketika tingkat layanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, itu dianggap memiliki kualitas optimal. Di sisi lain, layanan berkualitas rendah diberikan jika tingkat layanan tidak memenuhi harapan. Oleh karena itu, apakah suatu layanan berkualitas tinggi atau tidak tergantung pada kemampuan penyedia untuk secara konsisten memenuhi harapan klien.

Tidak mengherankan bahwa kekhawatiran yang berkaitan dengan layanan administrasi menjadi subjek yang semakin populer saat ini, mengingat semakin pentingnya layanan yang bermutu terhadap masyarakat. Banyak perubahan yang telah terjadi dari adanya transformasi layanan publik, seperti pergeseran dari biaya tinggi ke sedang dan biaya sedang ke rendah dan, dalam banyak kasus, tidak ada biaya sama sekali. Masyarakat sebelumnya sering mengeluh tentang layanan publik, yang disediakan oleh pemerintah sebagai tugas dalam hal layanan administrasi, produk, dan layanan. mekanisme dan prosedur sistem, jadwal penyelesaian, dan biaya / tarif adalah poin utama permasalahan pelayanan. Masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan (Adawiyah, 2016)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Tolikara merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat sehingga individu senang dengan bantuan yang mereka terima.

Bentuk pelayanan public yang dilaksanakan berupa pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga, KTP dan lainnya. Administrasi kependudukan adalah proses pengorganisasian dan penyebaran dokumen dan data tentang kependudukan melalui penataan sipil, pencatatan penduduk, pengelolaan informasi, dan penggunaan data tersebut untuk pelayanan publik dan pertumbuhan industri lainnya. Sejumlah prosedur terlibat dalam administrasi kependudukan, termasuk pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pemrosesan informasi dari prosedur ini, dan menyebarkan hasilnya untuk digunakan di bidang ekonomi dan layanan publik lainnya. Identifikasi resmi penduduk dan dokumen bukti identitas, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dikeluarkan oleh lembaga pelaksana dalam negara kesatuan Republik Indonesia. Terbitkan Undang-undang otonomi khusus Papua Nomor 21 tahun 2001 memberikan kewenangan untuk mengelola sendiri wilayahnya. Dengan menggunakan data dari Dukcapil Kabupaten Tolikara, diperoleh informasi sebagai berikut:

Tabel 1 Kinerja Pelayanan Adminduk Kabupaten Tolikara tahun 2021

| No | Indikator                                 | Capaian (%) |
|----|-------------------------------------------|-------------|
| 1  | Rasio penduduk berKTP per satuan penduduk | 11,78       |
| 2  | Jumlah Penduduk (jiwa)                    | 100         |
| 3  | Rasio bayi berakte kelahiran              | 4,17        |
| 4  | Rasio pasangan berakte nikah              | 0,16        |
| 5  | Kepemilikan KTP (%)                       | 0,00        |
| 6  | Kepemilikan akta                          | 0,00        |

|   |                                     |       |
|---|-------------------------------------|-------|
|   | kelahiran penduduk (%)              |       |
| 7 | Cakupan pelayanan KTP               | 11,78 |
| 8 | Cakupan pelayanan Akta kelahiran    | 4,17  |
| 9 | Penerapan KTP Nasional berbasis NIK | 100   |

Sumber: Restra 2023 – 2026 Tolikara

Berdasarkan pada table 1 dapat diketahui beberapa layanan yang masih kurang maksimal atau belum mencapai 100%, kecuali pada pendataan jumlah penduduk yang sudah mencapai 100%. Sementara pada aspek lainnya masih jauh dari capaian. Informasi dari Dinas Dukcapil mengungkapkan sejumlah persoalan yang diduga menghambat penyediaan layanan. Misalnya, salah satu alasan penundaan layanan adalah kurangnya ketersediaan internet, dan yang lainnya adalah akses jarak jauh. Sementara itu, masyarakat dilaporkan menyuarakan keluhan tentang sejumlah layanan yang mereka rasa tidak memuaskan dan tertunda, seperti memproses kartu keluarga. Mereka juga menyatakan ketidakpuasan dengan layanan fisik yang tidak ada di Dukcapil Tolikara, termasuk antrean panjang, kurangnya informasi mengenai aliran layanan, toilet untuk pengguna layanan, dan kurangnya kekosongan dan prosedur. Standar disiplin staf yang kompleks dan longgar, seperti pekerja kehilangan jam kerja.

Keluhan masyarakat yang paling umum tentang kondisi layanan adalah yang terkait dengan akurasi dan kecepatan dalam proses layanan; kurangnya prasarana dan sarana penunjang pelayanan, seperti kursi yang tidak memadai; masalah koneksi internet yang sering; sering listrik padam; pegawai yang menjalankan tugasnya sebagai pegawai negeri berbicara atau mengucapkan kalimat yang tidak pantas dan lain sebagainya; dan kapasitas ruangan kantor yang masih terbatas. Dalam kapasitasnya sebagai pelayan publik, pemerintah harus dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat di bidang-bidang seperti perizinan dan pengelolaan kependudukan, termasuk masalah penerbitan KTP, Kartu keluarga, akta kelahiran, dan kartu identitas. Tinjauan kualitas layanan harus dilakukan mengingat masalah yang telah diangkat.

## Metode Penelitian

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dan tergolong penelitian *ekplanatori reseach*. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa layanan berjumlah 11.774 jiwa sementara jumlah sampel yaitu 99 jiwa yang diambil secara quota sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data menggunakan regresi sederhana yang diolah secara komputasi dengan SPSS.

## Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Variabel

#### a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dalam kajian ini diartikan dengan sejauh mana kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan adminduk.

Tabel 2 Kualitas pelayanan

| No | Kualitas | Frekuensi Persentase |
|----|----------|----------------------|
|----|----------|----------------------|

|   | pelayanan   |    | (%)  |
|---|-------------|----|------|
| 1 | Sangat baik | 10 | 10.1 |
| 2 | Baik        | 39 | 39.4 |
| 3 | Kurang baik | 50 | 50.5 |
|   | Jumlah      | 99 | 100  |

Sumber : data primer diolah, 2023

Mengacu pada table 2 didapatkan informasi sebagian besar responden (50,5%) menganggap pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Tolikara di bawah standar. Hal ini memperjelas bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan yang diperoleh masih jauh dari harapan.

#### b. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat pengguna jasa pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara diartikan sebagai tingkat pelayanan yang didapatkan dengan yang diinginkan.

Tabel 3 Kepuasan masyarakat

| No | Kepuasan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|------------|-----------|----------------|
| 1  | Puas       | 43        | 43.4           |
| 2  | Tidak puas | 56        | 56.6           |
|    | Jumlah     | 99        | 100            |

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan pada table 3 didapatkan informasi sebagian besar tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pada Dispendukcapil Kabupaten Tolikara sebesar (56,6%). Hal ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Tolikara.

## 2. Regresi Linier sederhana

$$Y = 0.394 + 0.488X + e$$

Berdasarkan persamaan regresi terdapat hubungan yang positif atau searah, artinya jika terjadi peningkatan pada variable bebas maka akan diikuti dengan peningkatan pada variable terikatnya.

## 3. Uji Hipotesis

Hasil hitung memiliki angka probabilitas sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

## 4. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi penelitian senilai 0,423 atau 42,3% membantu menjelaskan bagaimana 42,3% faktor kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh hadirnya variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebanyak 57,7% disebabkan oleh variable lain yang tidak diamati dalam kajian ini.

## Pembahasan

Mengacu pada pengujian hipotesis didapatkan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ , artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, yaitu  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengguna jasa pada Dispendukcapil Kabupaten Tolikara mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. kepuasan masyarakat yang menjaga dokumen tersebut.

Hasil penelitian ini tidak ada gap antara teori dengan hasil. Selanjutnya relevansi penelitian ini dengan dengan pendapat Tjiptono & Anastasia., (2019) menegaskan bahwa kebutuhan pelanggan harus didahulukan, diikuti oleh kepuasan pelanggan dan pendapat yang baik tentang kualitas layanan. Karena perbedaan individu, mengevaluasi efektivitas layanan yang diterima oleh pelanggan menghadirkan tantangan. Hasil kajian ini sejalan dengan pendapat Kotler and Keller, (2018), yang berpendapat bahwa ada korelasi langsung kepuasan dan kualitas pelayanan serta keberhasilan finansial dari bisnis penyedia layanan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan pelanggan, menawarkan layanan yang nyaman, dan berkomunikasi secara efektif dengan mereka sebagai penerima layanan. Hubungan antara kepuasan pengguna layanan dengan kualitas layanan publik, di mana umpan balik publik tentang layanan yang diperoleh di seluruh operasi layanan instansi dapat membantu meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, masalah dengan kualitas layanan yang mempengaruhi pengguna layanan secara keseluruhan akan diselesaikan jika instansi yang bersangkutan mampu memahami dan mengatasi masalah yang menjadi persoalan pengguna layanan. Hasil penelitian ini serupa dilakukan oleh Siroj et al., (2021) dan Mayasari, (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan

Berdasarkan pada hasil penyebaran kuesioner diketahui bahwa sebagai besar masyarakat pada aspek kualitas pelayanan menilai kurang baik. Artinya tidak ada penyediaan kursi maupun fasilitas fisik pendukung lainnya yang memadai dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan yang mengurus adminduk sehingga masyarakat tersebut menunggu di luar ruangan dan menimbulkan ketidaknyamanan. Para pekerja di Dinas Kependudukan terhambat oleh kurangnya personel yang bertugas di dinas, sering meninggalkan kantor tanpa alasan yang jelas, atau datang terlambat dan pulang lebih awal sehingga melanggar jam kerja yang ditetapkan pemerintah setempat. Tidak ada alur informasi pelayanan yang jelas dan konsisten, listrik sering padam sehingga untuk mencekak KK dan KTP dan akses unternet yang kurang stabil dan sering menghambat proses pelayanan, kondisi ini membutuhkan waktu yang lama, kebanyakan pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan tidak membantu masyarakat mengisi blangko atau fotmudir, kurangnya edukasi mengenai pentingnya Kartu Keluarga (KK) dan KTP mengakibatkan sebagian besar masyarakat kekurangan dokumen tersebut. Hal ini dikarenakan proses administrasi kependudukan terpusat pada Dispendukcapil, dan sebagian besar penduduk tinggal di perdesaan sehingga menyulitkan mereka untuk bepergian ke kota untuk keperluan administrasi lainnya, termasuk KTP dan Kartu Keluarga (KK). Masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang diharapkan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum mempunyai tenaga untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Kurangnya penerapan layanan keliling administrasi mengakibatkan peningkatan lama waktu tunggu pengelolaan administrasi.

Masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi. Pada indikator Keadilan mendapatkan pelayanan responden memiliki penilaian sangat setuju. Keadailan dalam memberikan pelayanan sangat penting dilakukan oleh pemberi layanan, hal ini untuk menghindari diskriminasi yang dapat menurunkan kepercayaan pengguna

terhadap suatu instansi. Praktek dilapangan sering kali terdapat oknum yang memberikan pelayanan yang berbeda dengan pengguna layanan lainnya, seperti mendahulukan dalam melayani dari pengguna lainnya, kondisi ini didukung dengan system adat yang berkembang dimana kehidupan msayarakat cenderung masih memiliki suku dan marga yang masih dijunjung tinggi. Suku dan marga seseorang memiliki andil besar dan penagruh terhadap posisi atau nilai tawar dalam system social yang dimasyarakat.

Kelengkapan mengenai peralatan yang menunjang responden dominan menilai kurang setuju. Berdasarkan pada hasil pengamtan peneliti, peran dari kelengkapan saran dan prasarana memiliki peran sentral dalam pelayanan. Keterbatasan sarana dan prasara-na seperti terbatasnya kursi untuk pengguna, loket pendaftaran yang tidak memadai, keterbatasan blangko. Penilaian mengenai alur pelayanan mudah responden cenderung setuju, karena memang pelayanan mudah sesuai dengan kelengkapan persyaratan yang diminta. informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat responden cenderung setuju, meski berdasarkan informasi responden banyak penyelesaian adminduk yang tidak sesuai tepat waktu. Memberikan layanan tepat pada waktunya responden menilai memang setuju, hal ini berkaitan dengan jam pelayanan adminduk sesuai dengan jam kerja. Berkaitan dengan indikator keluhan pelanggan secara cepat responden menilai setuju, karena setiap keluhan langsung ditanggapi oleh petugas. Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat resnponden cenderung setuju, hal ini berkaitan dengan proses pengajuan adminduk, proses kelengkapan administrasi. Memiliki respon cepat pada setiap keluhan masyarakat responden cenderung setuju karena memang jumlah pemberi layanan memiliki rasio yang sesuai . Pelayanan tanpa adanya pungutan responden menilai setuju artinya pelayanan adminduk sudah dikerjakan sesuai dengan aturan pemerintahan. Indikator berkaitan dengan kompetensi petugas responden meniali setuju karena petugas yang menjalankan pemerintahan terutama pada adminduk sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan kemampuannya. Mampu melayani dengan baik, dan tidak membedakan pelayanan, serta petugas ramah responden cenderung setuju. Artinya mereka mendapatkan pelayanan sesuai dengan antrian, dan tidak membedakan suku, marga dan sebagainya.

## Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan pada uraiannya sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Tolikara terhadap kepuasan pengguna layanan dengan pengaruh positif atau searah, artinya setiap kali terjadi peningkatan dari kualitas pelayanan maka akan diikuti dengan peningkatan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Dispendukcapil Kabupaten Tolikara

## Daftar Pustaka

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *POLITICO*, 18(2).
- Deddy. (2015). *Ilmu Komunikasi suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran. Indeks*, Jakarta.
- Kotler and Keller. (2018). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara.

- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Parasuraman. (2014). *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New. Jersey : Prentince Hall.
- Ronald dkk. (2009). *Why and How to Measure Customer Satisfaction*. National Business Research Institute. Diunduh dari <https://www.nbrii.com/customer-surveywhite-papers/why-and-how-to-measure-customer-satisfaction/>.
- Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.35194/eei.v1i1.1134>
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta*.
- Tjiptono & Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep,. Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta : ANDI.