

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG

¹ Herliani Putri Ratnaningsih, ² Yogi Suprayogi Sugandi, ³ Indra Aldila Wiradiputra

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

² Universitas Padjadjaran, Bandung

³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

Correspondence Author: herlianipr@stiabandung.ac.id

Bandung, Jawa Barat, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the effect of the role of service quality and trust on community satisfaction in making e-KTPs in the Coblong sub-district in the city of Bandung. The samples taken in this study were 98 people using the incidental technique, namely determining the sample based on chance that met the criteria. Data analysis used multiple regression with the help of the SPSS 23 application for windows. The results of this study show that service quality and trust have a significant influence on people's satisfaction in making e-KTPs. The result of the coefficient of determination is 78.3% indicating that the two variables (service quality and trust) have a strong relationship in increasing community satisfaction. This research also has managerial implications, especially for service providers to provide the best service and build an image so that community satisfaction increases.

Keywords: Satisfaction; Service quality; Trust

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari peran kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-Ktp kecamatan coblong di kota Bandung. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 98 orang dengan menggunakan teknik insidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan yang memenuhi kriteria. Analisis data menggunakan regresi berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23 for windows. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam membuat e-ktp. Hasil dari koefisien determinasi diperoleh sebesar 78,3% ini menunjukkan bahwa kedua variabel (kualitas layanan dan kepercayaan) memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga memiliki implikasi manajerial khususnya pada penyedia layanan untuk memberikan layanan yang terbaik serta membangun citra sehingga kepuasan masyarakat meningkat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; Kepercayaan masyarakat; Kepuasan masyarakat

PENDAHULUAN

Saat ini, konsumen dan masyarakat telah mulai kritis mengenai suatu layanan yang diberikan apabila tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan (Supriyanto, A, 2021). Dampak terburuk dari layanan yang tidak sesuai adalah menurunnya kepercayaan dan kepuasan pada penyedia layanan itu sendiri (Wulansari, A. C, 2018) Pengelolaan relasi dengan konsumen harus menjadi fokus untuk dapat menciptakan komunikasi yang baik. Selain itu, tingkat kepuasan yang didapatkan sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan atau produk yang diberikan (Sugandi, Y.S, 2022). Dalam konteks pelayanan publik, memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan amanat dari Undang-Undang dasar 1945 yang secara yuridis diatur dalam pasal 34 ayat (4) yang dimana salah satu bentuk implementasinya adalah memberikan layanan pada masyarakat dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik.

Tabel 1. Rekapitulasi data pembuatan e-ktip

Tahun	E-Ktp		
	Jumlah Penduduk	Wajib KTP	Belum membuat KTP
2021-2022	229,379 jiwa	126,399 jiwa	39,208 jiwa

Sumber: Data diolah, 2023

Dilihat pada tabel diatas, dari jumlah masyarakat yang belum melakukan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di tahun 2021-2022 sebanyak (Aditya, 2021) . Angka ini dinilai kurang efektif karena masih banyak ditemukan masyarakat yang belum membuat e-ktip. Selain itu, pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang. Berdasarkan pada hasil pra survey yang dilakukan, ditemukan bahwa kualitas layanan yang diberikan kurang optimal sehingga mempengaruhi pada kepuasan masyarakat (Takwim, R. I, et al, 2022). Atmaja, J (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan untuk memenuhi keinginan. Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas dari layanan itu sendiri. Ketika suatu layanan dikelola dengan baik, maka kepuasan akan dapat terpenuhi. Dalam konteks layanan publik, pelayanan masyarakat dan pemerintah diharapkan mempunyai kepuasan dalam memberikan maupun menerima layanan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan penelitian Christono, A. B (2022) bahwa pelayanan yang maksimal dapat meningkatkan terhadap kepuasan.

Kantor kecamatan Coblong, kota Bandung, Jawa barat merupakan salah satu contoh yang sering terdengar memiliki keluhan mengenai kualitas layanan yang berdampak pada penurunan kepuasan. Banyaknya prosedur yang berbelit-belit, kurang respon dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu yang tidak akurat membuat kepuasan masyarakat menurun. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang

harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan yang didapatkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Dengan demikian, baik dan buruknya suatu layanan bukan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi penyedia layanan itu sendiri, melainkan didasarkan pada persepsi orang yang dilayani dan aturan atau ketentuan tentang kualitas layanan.

Selain layanan yang berkualitas, kepercayaan juga dapat meningkatkan pada kepuasan masyarakat serta memberikan pengaruh pada citra institusi itu sendiri. Kegiatan pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan Coblong dapat dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat ketika ia dilayani. Menurut Aditya Cholif (2021) masyarakat dapat memberikan penilaian dalam menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Ketentuan ini tertuang dalam keputusan menteri KEP/25/M.PAN/2/2004. Analisis indeks kepuasan masyarakat ini harus selalu dilakukan secara berkala dan pada setiap periode waktu tertentu dan harus dilakukan penelitian serta analisis dalam menjelaskan terhadap kepuasan masyarakat khususnya dalam pembuatan e-KTP. Selain itu, terdapat penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Andriyani, M., & Ardianto, R. E, 2020). Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Wenny Lisninda. (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Mengingat bahwa adanya hasil yang tidak sama antara penelitian Andriyani (2020) dan Wenny (2021) maka penelitian ini mencoba untuk menguji kembali bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat dengan melihat pada variabel kualitas layanan dan kepercayaan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh dari kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat dalam membuat e-ktp di kecamatan Coblong, kota Bandung.

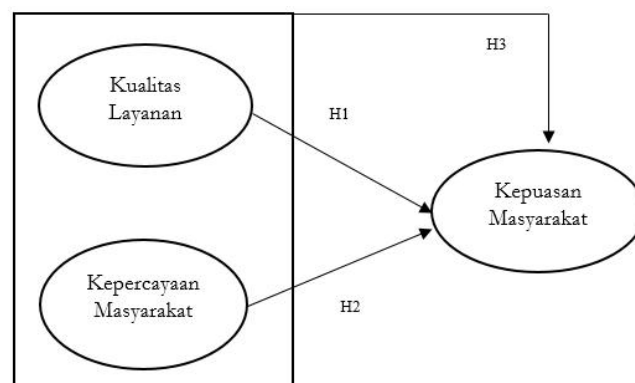
Yunaningsih, A (2021) menyatakan bahwa kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan seseorang. Sedangkan layanan (service) diartikan sebagai tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang dapat dikategorikan high contact service dan low contact service (Shafiq, A, 2019). High contact service yaitu ketika tingkat interaksi dengan penyedia layanan itu tinggi. Sebaliknya, low contact service yaitu ketika tingkat interaksi dengan penyedia layanan rendah. Dengan demikian, layanan yang berkualitas adalah totalitas dari bentuk karakteristik layanan yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan seseorang terlepas dari

apakah layanan itu high contact atau low contact. Selain itu Purwadi, P (2020) juga menyatakan bahwa kualitas layanan mengacu pada persepsi seseorang yang dihasilkan dari perbandingan harapan dengan kinerja. Nanincova, N (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan sebagai ukuran seberapa besar tingkat layanan yang diberikan dengan harapan seseorang.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan tujuan mengukur dan memahami hubungan sebab akibat antar variabel. Analisis deskriptif adalah suatu bentuk penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian sistematis tentang fakta dan karakteristik objek yang diteliti, yang kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori dan literatur. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memahami hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-ktip di kecamatan Coblong, kota Bandung, Jawa Barat. Sampel dalam penelitian ini adalah populasi itu sendiri yaitu masyarakat yang ada di kecamatan coblong yaitu sebanyak 98 orang dengan menggunakan teknik insidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Dalam penelitian ini, setiap item kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari 1-5, dengan poin 1 menunjukkan responden sangat tidak setuju, sedangkan poin 5 menunjukkan responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan diukur oleh 5 item yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kepercayaan masyarakat diukur oleh 5 item yang terdiri dari keandalan, kejujuran, kepedulian dan kredibilitas. Sedangkan kepuasan masyarakat diukur oleh 3 item yaitu tepat waktu, aksesibilitas dan pelayanan.



Gambar 1. Kerangka konseptual

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya dan model diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

H2. Kepercayaan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

H3. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Tabel 2. Karakteristik responden

Profil Responden		Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	66
	Wanita	34
Umur	Kurang dari 20 tahun	44
	20-30 tahun	25
	30-40 tahun	18
	Lebih dari 30 tahun	13
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	46
	ASN	17
	Karyawan Swasta	23
	DII	14

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Data dari tanggapan 98 responden menunjukkan bahwa 66% laki-laki dan 34% perempuan. Kemudian berdasarkan pada umur mayoritas responden berusia kurang dari 20 tahun dan memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan perolehan persentasi sebanyak 46%. Hasil uji analisis deskriptif tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat ada pada kategori baik.

Tabel 3. Analisis deskriptif

No	Variable	Average Score	Standard Deviation	Interpretation
1	Kualitas layanan	4.8	0,327	Baik
2	Kepercayaan masyarakat	4.4	0.335	Baik
3	Kepuasan masyarakat	4,7	0.356	Baik

Sumber: Data diolah, 2023

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan kuesioner yang terdiri dari kualitas layanan, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat diperoleh nilai rata-rata pada uji validitas diatas 0,3. Jika nilai standar validitas yang diperoleh lebih dari 0,3, maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Adapun pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji reliabilitas

Variable	Reliability value	r-critical	Information
Kualitas layanan	0.654	0.6	Reliable
Kepercayaan masyarakat	0.678	0.6	Reliable
Kepuasan masyarakat	0.769	0.6	Reliable

Sumber: Data diolah, 2023

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui nilai sebaran data pada sebuah kelompok variabel apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini didapatkan nilai uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan Sig. Test Statistic sebesar 0,200 > 0,05 ($\alpha = 5\%$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal (tabel 4).

Tabel 5. Uji normalitas

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,2245344
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,060
	Positive	,046
	Negative	-,064
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah 2023

Uji Multikoleniaritas

Dalam uji ini nilai tolerance dari variabel kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat secara berturut-turut adalah 0,524 dan 0,524 dimana nilai masing-masing variabel > 0,1. Sementara nilai VIF dari masing-masing variabel secara berturut-turut adalah 1,532 dan 1,532, karena nilai dari masing-masing variabel < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang kuat antar variabel independen dalam penelitian ini.

Tabel 6. Uji multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Layanan	,524	1,532
Kepercayaan Masyarakat	,524	1,532

Sumber: Data diolah 2023

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan e-ktip kecamatan Coblong Kota Bandung. Adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Uji regresi linear berganda

Variabel	Koefisien Regresi	T	Sig.
Konstanta	4,344		
Kualitas Layanan	0,234	2,436	0,001
Kepercayaan Masyarakat	0,325	3,467	0,000

Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data diolah 2023

Dari output di atas diketahui nilai intercept dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,344 + 0,234 X_1 + 0,325 X_2 + e$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$a = 4,344$ menunjukkan bahwa jika variabel-variabel variabel kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat bernilai nol maka variabel kepuasan masyarakat akan bernilai 4,344 satuan, dengan demikian dapat diketahui bahwa garis-garis regresi memotong sumbu Y pada titik 4,344.

$b_1 = 0,234$ menunjukkan bahwa jika variabel kualitas layanan meningkat sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka variabel kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,234 satuan.

$b_2 = 0,325$ menunjukkan jika variabel kepercayaan masyarakat meningkat sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka variabel kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,325 satuan.

Uji F

Berdasarkan uji anova, didapatkan nilai F hitung sebesar 22,678 dengan nilai signifikan 0,000. Kemudian dapat diketahui nilai F tabel pada taraf $\alpha = 0,05$, $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$, dan $df_2 = n - k = 98 - 3 = 95$ maka diperoleh F tabel sebesar 3,15. Dengan hasil seperti ini, yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pembuatan e-ktip kecamatan Coblong kota Bandung dengan signifikan.

Tabel 8. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	324,145	2	164,122	22,678	,000 ^p
	Residual	799,023	95	6,768		
	Total	1123,168	97			

a. Variable: *kualitas layanan, kepercayaan masyarakat*b. Dependent variable: *kepuasan masyarakat*

Sumber: Data diolah 2023

Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 7, didapatkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,783. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat sebesar 78,3% sedangkan sisanya sebesar 21,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Nilai R Square sebesar 78,3% menunjukkan hubungan yang kuat antar variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 9. Koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,886 ^a	,785	,783	2,142

Predictors: (Constant), *kualitas layanan, kepercayaan masyarakat*
Dependent Variable: *kepuasan masyarakat*

Sumber: Data diolah 2023

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan e-KTP

Hasil dari analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh kantor kecamatan Coblong Kota Bandung memiliki hubungan yang signifikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wenny Lisinda (2021) bahwa secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, respon mengenai item-item pertanyaan terhadap kualitas layanan memiliki nilai rata-rata yang tinggi. Responden menyatakan setuju bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial atau uji t dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Hasil penelitian ini juga memberikan hasil bahwa agar kantor kecamatan harus dapat meningkatkan kualitas layanan yang baik terutama dalam peningkatan kepuasan masyarakat. Hal ini sebagaimana disebutkan oleh bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dalam pembuatan e-KTP

Pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam membuat e-Ktp

Konsep kepercayaan merupakan konsep dimana harapan suatu pihak bahwa janji yang dibuat oleh pihak lain dapat diandalkan. Kepercayaan didefinisikan sebagai sikap harapan percaya diri bahwa kerentanan seseorang dalam situasi berisiko tidak akan dieksploitasi (Hariadi, R. D, 2021)(Yani & Sugiyanto, 2022). Kepercayaan telah menjadi sangat penting dalam literatur pemasaran karena dampak langsungnya dalam membangun hubungan yang solid dan menguntungkan antara penyedia layanan dan konsumen, terutama di lingkungan online, di mana tidak adanya hubungan tatap muka. Dari penelitian yang sudah dilakukan diketahui bahwa kepercayaan masyarakat memiliki nilai rata-rata yang tinggi. Hasil ini menyatakan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa kepercayaan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis parsial yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Studi ini mengkonfirmasi dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepercayaan, tanggungjawab, dan sikap berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat ().

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan e-KTP

Gabungan antara kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat tentunya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Diketahui bahwa kualitas layanan merupakan faktor krusial dalam mengukur kepuasan masyarakat. Selain itu, kepercayaan masyarakat dalam penelitian ini merupakan suatu indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat. Ketika kepercayaan yang dirasakan begitu tinggi dan kantor kecamatan Coblong merespon itu, maka masyarakat akan memiliki kepuasan yang tinggi pada layanan yang diberikan tersebut (Partiwi, S. 2020). Hasil ini juga didukung oleh hasil uji anova, yaitu nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai Signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Coblong Kota Bandung dengan signifikan. Hasil pengujian ini juga didukung oleh penelitian oleh Hendriyaldi (2021) pada penelitiannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Besarnya kebutuhan atas dokumen pribadi seperti KTP saat ini telah mendorong masyarakat untuk mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan. Bagi masyarakat, suatu layanan yang yang diberikan pihak kantor kecamatan dalam pembuatan e-ktp merupakan faktor yang sangat penting dan membuat mereka merasa puas. Dengan demikian, kantor kecamatan harus

menerapkan manajemen hubungan dengan baik dengan cara meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat pada layanan tersebut. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan. Kualitas layanan pada kantor kecamatan Cobleng telah terbukti dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terutama dalam pemberian pelayanan pembuatan e-ktip. Kantor kecamatan dalam hal ini harus selalu mengevaluasi kualitas layanannya melalui penyediaan fasilitas fisik serta pegawai lebih empati dan responsif. Dengan hal ini, masyarakat dapat merasakan suatu kepuasan dalam layanan yang diberikan. Selain itu, kepercayaan masyarakat juga dirasa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Lebih khusus lagi bahwa, kepuasan masyarakat merupakan kepuasan pada hasil dengan tingkat kepuasan yang tinggi atas layanan yang diberikan kantor kecamatan dengan didukung kepercayaan masyarakat didalamnya.

REFERENSI

- Adeti, B. A., & Christiani, C. (2022). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Media Administrasi*.
- Aditya Cholif Firmansyah, B. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93
- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction) Pendahuluan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01(02), 135
- Aditya Cholif Firmansyah, B. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93.
- Christina, J. R., Fanggalda, A. H. J., & ... (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat. *Syntax Literate; Jurnal*
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17.
<https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>.

- Hajliana, E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Jasa Titip Di Media Sosial Di Kota Malang. [eprints.umm.ac.id](#).
- Ramdhan, G. K., & Indriani, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Untuk Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah PT. Mitra Iswara & Rorimpandey Cabang *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*.
- Risanto, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Layanan GoFood pada Masa Pandemi COVID-19 di Jakarta/Stefanus [eprints.kwikkiangie.ac.id](#).
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & ... (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of ...*
- Sari, D. C., & Marlien, R. A. (2019). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada nasabah tabungan Bank BNI Syariah Cabang [unisbank.ac.id](#).
- Sutiyem, S., & Fitri, T. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang. *Jurnal Pundi*.
- Ulya, L. H., Asiyah, S., & Slamet, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank BPR UMKM JATIM Cabang *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*.
- Yani, M. I., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce SINOMIKA *Journal: Publikasi*
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KANTOR KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jipe.v11i1.20048>
- Hariadi, R. D., & Sulistiono, S. (2021). Pengaruh Kualitas Situs Website, Kepercayaan Konsumen, Dan Pengalaman Berbelanja Terhadap Minat Beli Ulang Di Situs Jual Beli Online OLX. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.402>.
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA JAMBI. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. Retrieved from www.jurnal.uniga.ac.id

- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5. Retrieved from <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8734/7880>.
- Purwadi, P., Devitasari, B., & Caisar Darma, D. (2020). Store Atmosphere, SERVQUAL and Consumer Loyalty. *SEISENSE Journal of Management*, 3(4), 21–30. <https://doi.org/10.33215/sjom.v3i4.385>.
- Partiwi, S. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1), 12–24. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.249>
- Shafiq, A., Mostafiz, M. I., & Taniguchi, M. (2019). Using SERVQUAL to determine Generation Y's satisfaction towards hoteling industry in Malaysia. *Journal of Tourism Futures*, 5(1), 62–74. <https://doi.org/10.1108/JTF-01-2018-0004>.
- Siegrist, M. (2021). Trust and Risk Perception: A Critical Review of the Literature. *Risk Analysis*, 41(3), 480–490. <https://doi.org/10.1111/risa.13325>.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>.
- Sitanggang, R., Raka, A. A. G., & Mardika, I. made. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 72–82.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>.
- Sugandi, Y. S., Sukarno, D., & Ismanto, S. U. (2022). PENDAMPINGAN DESA KADIPATEN KECAMATAN KADIPATEN KABUPATEN TASIKMALAYA DALAM UPAYA MERAH PENGHARGAAN DESA SADAR HUKUM (ANUBHAWA SASANA DESA). *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 259-267.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.
- Takwim, R. I., Asmala, T., & Johan, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan store atmosphere terhadap customer loyalty. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5617-5622.
- Wulansari, A. C., Nugroho, H., & Sriyana, S. (2018). Analisis Kinerja dan Peningkatan Fungsi Bendung Guntur Kabupaten Demak Jawa Tengah. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 7(2), 54–66.

Wenny Lisninda. (2021). PENGARUH KEMAMPUAN PEGAWAI, SARANA LAYANAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN. KINDAI, 17(2), 271–290.
<https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.655>

Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia, 3(1), 9–16.
<https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>.