

Nomor:0406/UN40.F7.S1/PK.05.01/2022

**PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN PUBLIK TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DI BALE MADUKARA (MALL PELAYANAN
PUBLIK) KABUPATEN PURWAKARTA**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada
Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Oleh:

Salma Nurul Tazkia

1800536

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2022**

**PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN PUBLIK TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DI BALE MADUKARA (MALL PELAYANAN
PUBLIK) KABUPATEN PURWAKARTA**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada
Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Oleh:

Salma Nurul Tazkia

1800536

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Salma Nurul Tazkia

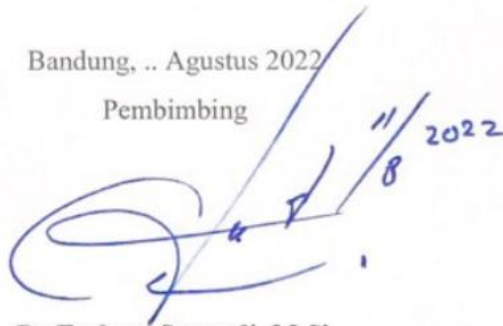
1800536

PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN PUBLIK TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI BALE MADUKARA (MALL PELAYANAN PUBLIK) KABUPATEN PURWAKARTA

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, .. Agustus 2022

Pembimbing



Dr. Endang Supardi, M.Si.

NIP. 195905081987031002

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si.

NIP. 197406272001121001

BERITA ACARA

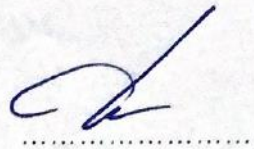
Skripsi ini telah diuji pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 25 Agustus 2022

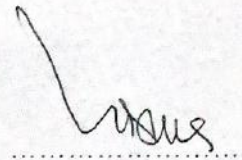
Waktu : 08.00 WIB – selesai

Tempat : Gedung FPEB Universitas Pendidikan Indonesia

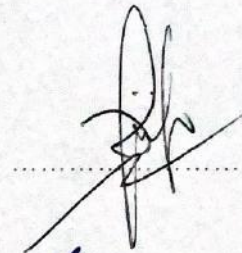
Pembimbing : Dr.Endang Supardi, M.Si.
NIP. 195905081987031002



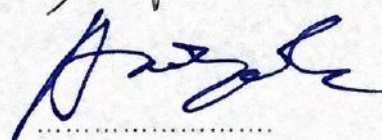
Penguji : Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.
NIP. 196004121986031002



Drs. Hendri Winata, M. Si.
NIP. 196206171988031003



Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si.
NIP. 197201272006042001



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

Salma Nurul Tazkia

NIM.1800536

ABSTRAK

PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN PUBLIK TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI BALE MADUKARA (MALL PELAYANAN PUBLIK) KABUPATEN PURWAKARTA

Oleh:

Salma Nurul Tazkia
1800536

Skripsi ini dibimbing oleh:
Dr. Endang Supardi, M,Si.

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Mall Pelayanan Publik atau Bale Madukara Purwakarta. Permasalahan yang dikaji pada penelitian ini yaitu belum tercapainya indikator-indikator manajemen pelayanan publik berujung dengan kurang kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan. Penelitian ini terdiri dari dua variable yaitu manajemen layanan public dan customer satisfaction atau kepuasan pelanggan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat manajemen layanan publik, gambaran tingkat customer satisfaction dan untuk mengetahui pengaruh manajemen layanan public terhadap customer satisfaction di Mall Pelayanan Publik atau Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan cara mengumpulkan data melalui angket yang disebarakan kepada responden. Responden pada penelitian ini yaitu masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 85 responden.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa gambaran manajemen mutu layanan publik berada pada kategori Tinggi, begitupun dengan kepuasan pelanggan Bale Madukara berada pada kategori Tinggi. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana, terdapat pengaruh positif dan signifikan sebesar 66,2% dari Manajemen Mutu Layanan Publik terhadap *Customer Satisfaction* di Bale Madukara.

Kata Kunci: Manajemen Layanan Publik, *Customer Satisfaction*

ABSTRACT

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY MANAGEMENT ON CUSTOMER SATISFACTION IN BALE MADUKARA (PUBLIC SERVICE MALL) PURWAKARTA REGENCY

By:
Salma Nurul Tazkia
1800536

This thesis is guided by:
Dr. Endang Supardi, M,Si.

This research was conducted on people who have received services at the Public Service Mall or Bale Madukara Purwakarta. The problem studied in this study is that the indicators of public service management have not been achieved, leading to a lack of community satisfaction in the service process provided. This study consists of two variables, namely public service management and customer satisfaction. The purpose of this research is to describe the level of public service management, describe the level of customer satisfaction and to determine the effect of public service management on customer satisfaction at the Public Service Mall or Bale Madukara, Purwakarta Regency.

This study uses a survey method by collecting data through questionnaires distributed to respondents. Respondents in this study were people who had received services at the Purwakarta Regency Public Service Mall. The number of samples in this study were 85 respondents.

The results of the research that have been carried out show that quality management of public service and customer satisfaction in Bale Madukara are in a High category. Based on the result of simple regression, quality management of public service has positive and significant effect 66,2% to customer satisfaction.

Keywords: *Public Service Quality Management, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Manajemen Layanan Publik terhadap Customer Satisfaction di Bale Madukara atau (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Purwakarta”

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Selama seluruh proses penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbik yang dapat penulis persembahkan dengan segala kekurangan dan keterbatasannya. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan di dalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Purwakarta, 30 Juli 2022

Salma Nurul Tazkia
1800536

UCAPAN TERIMA KASIH

Berbagai kesulitan dan hambatan penulis rasakan dalam menyelesaikan skripsi ini. Namun berkat bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, yaitu sebagai berikut:

Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, beserta keluarga besar civitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti studi di kampus ini.

Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti perkuliahan di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.

Bapak Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga berakhirnya masa studi.

Dr. Endang Supardi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkonsultasi dan memberikan banyak bekal serta pengorbanan berupa bimbingan serta arahan baik secara pemikiran maupun secara mental. Keramahan, kebaikan dan perhatiannya memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tuntas.

Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan yang telah memberikan arahan, dorongan, serta memberikan ilmu selama masa perkuliahan. Tak lupa terima kasih kepada civitas akademika Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah membantu dan memberikan layanan administratif kepada penulis.

Bapak Irfan., selaku Kepala Bidang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purwakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Bale Madukara (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Purwakarta. Tak lupa kepada seluruh keluarga besar pegawai Bale Madukara yang telah memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

Orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan tiada henti melalui kasih sayang, cinta serta materi yang tidak bisa penulis jabarkan dari awal menempuh perkuliahan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi. Keluarga besar penulis yang selalu ada untuk memberikan motivasi dan cintanya kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi.

Rayhandhika Renarand sebagai orang terdekat selain keluarga yang selalu memberikan support tiada henti baik secara materil maupun non materil kepada penulis agar penelitian dan skripsi ini dapat diselesaikan.

Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran angkatan 2018 atas segala pengertian dan bantuannya baik secara materil maupun moril yang telah diberikan kepada penulis.

Sahabat-sahabat penulis yaitu Septriani Rahayu, Dhiyya Salma, Isni Aprianti, Santi Sintia, Bella Widya, Santi Mustika, Fanny Khairani, Nenden Fauziah, yang selalu memberkan bantuan, semangat dan motivasi.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga apa yang sedang diperjuangkan selalu diberikan kelancaran dan kemudahan. Aamiin Yaa Rabbal'aalamiin

Bandung, 1 Agustus 2022
Peneliti

Salma Nurul Tazkia
NIM. 1800536

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1. Latar Belakang.....	15
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	25
1.3. Rumusan Masalah.....	25
1.4. Tujuan Penelitian.....	26
1.5. Manfaat Penelitian.....	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	27
2.1. Kajian Pustaka.....	27
2.1.1. Konsep Manajemen Mutu Layanan Publik.....	27
2.1.2. Konsep <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.1.3. Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Publik terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	38
2.2. Penelitian Terdahulu.....	40
2.3. Kerangka Pemikiran.....	43
2.4. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN.....	49
3.1. Metode Penelitian.....	49
3.2. Desain Penelitian.....	50
3.2.1. Operasionalisasi Variabel.....	50
3.2.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	54

3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	56
3.2.4. Pengujian Instrumen Penelitian	57
3.2.5. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	61
3.2.6. Konversi Data	64
3.2.7. Teknik Analisis Data	65
3.2.8. Pengujian Hipotesis	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1. Hasil Penelitian	68
4.1.1. Gambaran Variabel Penelitian	68
4.1.2. Pengujian Prasyarat Analisis Data.....	80
4.1.3. Pengujian Hipotesis Penelitian	82
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
4.2.1. Gambaran Manajemen Mutu Layanan Publik.....	84
4.2.2. Gambaran <i>Customer Satisfaction</i>	85
4.2.3. Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Publik terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	85
BAB V PENUTUP.....	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Rekap Pengunjung Bale Maduraka Periode Januari – Maret 2021	17
Tabel 1.2 Rekap Pengunjung MPP Bale Madukara 2022.....	18
Tabel 1.3 Hasil Rekapitulasi Survey Kepuasan Masyarakat Januari-April 2021- 2022	23
Tabel 2.1 Karakteristik Penyelenggara Pelayanan Publik	33
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Operasional Variabel Mutu Layanan (X).....	50
Tabel 3.2 Operasional Variable Customer Satisfaction	53
Tabel 3.3 Populasi Pengunjung Bale Madukara	55
Tabel 3.4 Tingkat Skala Likert.....	56
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel (X) Manajemen Layanan Publik	59
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	61
Tabel 3.8 Model Tabel Uji Barlett	63
Tabel 4.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Manajemen Mutu Layanan Publik.....	68
Tabel 4.2 Tanggapan Responden terhadap Indikator Keadilan	69
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Indikator Kemudahan	70
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Indikator Kepedulian	71
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Indikator Keandalan.....	72
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Indikator Kenyamanan.....	73
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Indikator Kepercayaan.....	74
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	75
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Indikator Kesesuaian Harapan.....	77
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Indikator Minat Berkunjung Kembali	78
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Indikator Kesiediaan Merekomendasi	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Nilai Residual Regresi X terhadap Y.....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Homogenitas Variabel X	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Homogenitas Variabel Y	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas X terhadap Y.....	82
Tabel 4.16 Model Summary Uji Regresi Sederhana.....	82
Tabel 4.17 Tabel Anova Uji Regresi Sederhana.....	83
Tabel 4.18 Tabel Koefisien Uji Regresi.....	83

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Model Manajemen Segitiga Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 2.3 Hubungan Kausalitas Variabel	48
Gambar 4.1 Grafik Skor Rata-rata Indikator pada Variabel X	68
Gambar 4.2 Nilai Rata-rata Tiap Item Pada Indikator Keadilan	70
Gambar 4.3 Nilai Rata-rata Tiap Item Pada Indikator Kemudahan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Nilai Rata-rata Tiap Item Pada Indikator Kepedulian	72
Gambar 4.5 Nilai Rata-rata Tiap Item Pada Indikator Keandalan	73
Gambar 4.6 Nilai Rata-rata Tiap Item Pada Indikator Kenyamanan	74
Gambar 4.7 Nilai Rata-rata Tiap Item Pada Indikator Kepercayaan	75
Gambar 4.8 Grafik Skor Rata-rata Indikator pada Variabel Y	76
Gambar 4.9 Nilai Rata-rata Tiap Item Pada Indikator Kesesuaian Harapan	78
Gambar 4.10 Nilai Rata-rata Tiap Item Pada Indikator Minat Berkunjung Kembali	79
Gambar 4.11 Nilai Rata-rata Tiap Item Pada Indikator Ketersediaan Merekomendasi	80

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Instrumen Penelitian	92
Lampiran 2 Data Kuesioner Uji Instrumen	96
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Instrumen	98
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	99
Lampiran 5 Data Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	108
Lampiran 7 Hasil Uji Homogenitas	109
Lampiran 8 Hasil Uji Linearitas.....	111
Lampiran 9 Hasil Konversi Data MSI	112
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi	120
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	121
Lampiran 12 Lembar Bimbingan	123
Lampiran 13 Lembar Perbaikan Usulan Proposal	125

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri1, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Aida, W. (2018). *Edu research issn 2302 0792*. 7(2), 9–16.
- Al, S., Barru, G., & Journal, M. (n.d.). *Strategi pelayanan dengan konsep service excellent*. 1(2), 17–30.
- Bab 1 Pendahuluan*. (2007).
- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Laporan Kajian*, 1–174.
- Braunschweiger, P. G., Schenken, L. L., & Schiffer, L. M. (1980). Adriamycin-induced delayed erythropoietic injury expressed following anemia stress. *Cancer Research*, 40(7), 2257–2262.
- Djoko Pradopo, R. (2010). *Resume Buku Sastra*.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M. S., & Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., M. S. (2015). ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.pdf. In *Manajemen Pelayanan Publik* (pp. 1–50).
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP, Vol.1(1)*, 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Engel. (2014). No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 20(pasal 1), 356–367.
- (1, 2, v Analisis Kesejahteraan Mustahiq dan Non Mustahiq Perspektif Maqaashidus Syariah 1 (2016).
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*, 13(2), 180. <https://doi.org/10.24036/jh.v13i2.4727>
- Gofur, A. (2019). KEPUASAN PELANGGAN Abdul Gofur. *Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultaskultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>
- Harga, P., & Kualitas, D. A. N. (2019). (*Studi Empiris pada Coffee Toffee Magelang*) (*Studi Empiris pada Coffee Toffee Magelang*).
- Ii, B. A. B., Publik, A. P., & Publik, P. P. (n.d.). *Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, Op. Cit , hlm. 18 12*. 12–44.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2013). 7. *Bab Ii__2018786Men*. 10–35.
- ISO. (2015). Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan. *Jurnal Sipil Statik*, 0–60.

- Jihan, N. S., Maksudi, B. I., Purnamasari, I., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., Politik, I., Tol, J., No, C., Bogor, K. P., Nurul, K., & Jihan, S. (2019). *KEPUASAN PELANGGAN KERETA API PANGRANGO KELAS EKSEKUTIF RUTE BOGOR-SUKABUMI ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION OF BOGOR-SUKABUMI PANGRANGO TRAIN PT Kereta Api Indonesia (KAI) di bawah naungan PT Kereta Commuter yang baik pihak . 5(April), 79–88.*
- Kesuma, S. (2017). Analisis Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pelayanan Pendidikan di SMA Plus Al-Azhar Medan. *Keguruan: Jurnal Penelitian, Pemikiran, Dan Pengabdian*, 5(1), 84–89.
- Kusjono, G., & Sudjiani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai. *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)*, 1(1), 97. <https://doi.org/10.32493/jfb.v1i1.y2019.p97-108>
- Machmudah, A. (2019). *DI PKBM TUNAS BANJARSARI SKRIPSI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM.*
- Muhidin, S. A., & Sontani, U. T. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Karya Adhika Utama.
- Ningtyas, M. (20014). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Nirwana. (2015). Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut hawkins dan Lonney dikutip Oleh Tjiptono 2014 :101. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 1, 11–12. http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1330/5/138320032_file5.pdf
- Onainor, E. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Notaris - PPAT Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo. 1*, 105–112.
- Pelayanan, K., Pengaruhnya, P., & Kepuasan, T. (2021). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*. 5(1), 249–259.
- Persero, I., Unit, T., & Raya, B. (n.d.). *TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT . BANK RAKYAT.*
- Prihandoyo. (n.d.). *291148-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kep-80936Abc*. 116–129.
- Primadonawati, A., Mudjib, M., & Dwiningwarni, S. S. (n.d.). *Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon SKCK Di Polsek Kota Jombang*. 1–16.
- Putriani, K. L. (2018). Pengaruh Return On Investment, Earning Per Share, dan Financial Leverage Terhadap Barga Saham pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2016. *Sugiyono. (2015), Metode Penelitian*, 53(9), 1689–1699.

- Ristiani, I. Y., & Publik«, P. (2020). *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. X(2), 165–178.
- sangadah, khotimatus, & Kartawidjaja, J. (2020). No Title. In *Orphanet Journal of Rare Diseases* (Vol. 21, Issue 1).
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Sugiharto. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 8.
- Sunyoto, P. K. dan. (2013). Kajian Teori, Kepuasan Konsumen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Supomo, I. (2009). *BAB III METODOLOGI PENELITIAN 3.1 Jenis Dan Sumber Data*. 23–40. [https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/7348/4/BAB III.pdf](https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/7348/4/BAB%20III.pdf)
- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyadi, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi dengan Pendekatan Kuantitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sutopo, E., Sudarwati, S., & Istiqomah, I. (2019). Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(01), 159–167. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i01.451>
- Tjiptono. (2017). *Ii, B A B Pelayanan, A Kualitas Pelayanan, Pengertian Kualitas*.