

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KARAU KUALA TAHUN 2022**

*The Effect Of Service Quality On Community Satisfaction Of Service Users In The Religious Affairs Office, Karau District, Kuala In 2022*

---

**Harlina Kurniaty\***

STIE Dahani Dahani Jurusan  
Manajemen Buntok, Central  
Kalimantan, Indonesia

email:

[lylin0722@gmail.com](mailto:lylin0722@gmail.com)

**Kata Kunci:**

Kualitas  
Pelayanan  
Kepuasan  
Masyarakat

**Keywords:**

Quality  
Service  
Satisfaction  
Public

**Accepted**

Januari 2022

**Published**

April 2022

**Abstrak**

Kualitas Pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pengguna. Kualitas Layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan Instansi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna sesuai dengan ekspektasi pengguna. Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan Judul "Pengaruh Bukti Fisik/Tangible(X1), Perhatian / Emphaty (X2), Kehandalan/ Reliability(X3), DayaTanggap/ Responsiveness(X4), Jaminan / Assurance (X5) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala Tahun 2022". Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandran (2016). Alat analisis yang digunakan yaitu Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.60 diperoleh nilai (Fhitung > Ftabel) (18,635 > 2,38) dan nilai (Signifikan < 0,05) (0,000 < 0,05). Maka dapat disimpulkan Ho di tolak dan Ha diterima yang artinya Bukti Fisik/Tangible, Perhatian/Emphaty, Kehandalan/Reliability, Daya Tanggap/Responsiveness, Jaminan/Assurance secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu H<sub>1</sub>=Bukti Fisik/Tangible secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, H<sub>2</sub>=Perhatian/Emphaty secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, H<sub>3</sub>= Kehandalan/Reliability secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, H<sub>4</sub>= Daya Tanggap/Responsiveness secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, H<sub>5</sub>=Jaminan/Assurance secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, H<sub>6</sub>= Kepuasan Masyarakat secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. secara simultan.

---

**Abstract**

*Service quality is a measure of how well the level of service provided can be realized according to user expectations. Service quality itself is determined by the agency's ability to meet user needs and desires in accordance with user expectations. Community Satisfaction is a comprehensive measurement activity of the level of community satisfaction with the quality of services provided by public service providers.*

*From the description above, the researcher is interested in conducting research with the title "The Influence of Physical Evidence / Tangible (X1), Attention / Empathy (X2), Reliability / Reliability (X3), Responsiveness / Responsiveness (X4), Guarantee / Assurance (X5) On Community Satisfaction Service Users at the Karau Kuala District Religious Affairs Office in 2022". The theory used in this research is Service Quality According to Lewis & Booms in Tjiptono & Chandran (2016). The analytical tool used is Multiple Linear Regression using SPSS version 25.*

*Based on the results of the regression analysis in table 4.60, the value (Fcount > Ftable) (18,635 > 2,38) and the value (Significant < 0.05) (0.000 < 0.05). So it can be concluded that Ho is rejected and Ha is accepted, which means that Physical/Tangible Evidence, Attention/Emphaty, Reliability/Reliability, Responsiveness/Responsiveness, Guarantee/Assurance simultaneously (together) have a significant effect on Community Satisfaction. The hypothesis in this study is that H<sub>1</sub>=Physical/ Tangible Evidence partially affects Community Satisfaction, H<sub>2</sub>=Attention/Empathy partially does not affect Community Satisfaction, H<sub>3</sub>= Reliability/Reliability partially does not affect Community Satisfaction, H<sub>4</sub>= Responsiveness/Responsiveness Partially t has an effect on Community Satisfaction, H<sub>5</sub> = Guarantee/Assurance partially has no effect on Community Satisfaction, H<sub>6</sub> = Community Satisfaction partially has an effect on Community Satisfaction. simultaneously.*

---



## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber penentu dalam pencapaian suatu tujuan organisasi, sebab tanpa SDM tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Oleh karena itu, sebuah organisasi baik pemerintahan maupun swasta pada dasarnya harus dituntut untuk mengelola SDM yang dimiliki dengan baik demi kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi. Keefektifan dan keunggulan organisasi sangat tergantung pada kualitas SDM yang dimiliki. Untuk itu, Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas yang sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Goesth dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2016:115), Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan". Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut Tjiptono & Chandra (2016:13) Pelayanan/Jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandran (2016) Kualitas Pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2016:157), Kualitas Layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut (Permenpan Nomor.14 Tahun 2017 ) Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan

masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan masyarakat. Oleh karena itu, segala aktivitas organisasi harus dikoordinasikan untuk memuaskan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan organisasi.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala sebagai bagian dari institusi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya bidang urusan agama islam. Kantor Urusan Agama telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Namun demikian upaya untuk mempublikasikan peran, fungsi dan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala harus selalu diupayakan. Reallita dilapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami sepenuhnya tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama.

Selain mempunyai tugas pokok seperti pencatatan perkawinan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala juga mempunyai tanggung jawab lain. Seperti BP4, gerakan keluarga sakinah, zakaf, kemasjidan, pembinaan pangan halal, kemitraan umat, ibadah social, juga kegiatan lintas sektoral.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan nikah, Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala telah melaksanakan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah. Peraturan ini terbit untuk memberikan kepastian prosedur, waktu dan biaya kepada masyarakat sehingga tercipta kepuasan masyarakat.

Diharapkan kehadiran Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala betul-betul menjadi dambaan

semua masyarakat. Demikian pula sebaliknya apa yang diperbuat oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala selama ini mudah-mudahan dapat dirasakan manfaatnya dan menyentuh ke semua lapisan masyarakat, khususnya masyarakat muslim.

Selain itu ada juga salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan public perlu disusun indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data Indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan antara harapan dan kebutuhannya.

Dengan memperhatikan teori tersebut, Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala sebagai jasa pelayanan publik, idealnya harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, agar masyarakat merasa puas. Ada beberapa faktor memberikan kepuasan pelayanan, diantaranya yaitu : Bukti Fisik (tangibles), perhatian (emphaty), Kehandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance). Dan indeks Kepuasan Masyarakat diantaranya yaitu : Persyaratan, Sistem mekanisme, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi, kompetensi pelaksanaan, Perilaku pelaksanaan, Penanganan pengaduan saran dan masukan serta Sarana dan Prasarana. Jika keberadaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala mampu memberikan pelayanan seperti yang disebutkan diatas, maka dengan demikian akan menjadi instansi dengan pelayanan yang baik.

### **Tujuan Penelitian**

untuk mengetahui Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik (Tangible) pengaruh Perhatian (Emphaty) Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) pelaksanaan

pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala tahun 2022.

Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik (Tangible), Perhatian (Emphaty), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness) , dan Jaminan (Assurance) secara Simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala tahun 2022.

## **LANDASAN TEORI**

### **2.1 Kualitas Pelayanan**

Definisi Kualitas seperti terdapat dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu. Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam mengartikannya. Kualitas mempunyai arti yang berbeda tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah itu dipakai. Menurut Kotler (2005), Kualitas merupakan keseluruhan cirri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Maka dari itu yang dimaksud Kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang Kualitas oleh Goesth dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2016:115), “ Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, Kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

### **2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016:175) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan gaya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan (instansi) bersih, serta penampilan dari pegawai/karyawan rapi .

2. *Perhatian (Empathy)*

Menyatakan bahwa perusahaan (instansi) memahamu masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

3. *Kehandalan (Reliability)*

berkaitan dengan kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

4. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

5. *Jaminan (Assurance)*

Perilaku pegawai/karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan (instansi) menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai/karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna.

Berdasarkan kelima dimensi Kualitas Pelayanan tersebut, maka Kepuasan pelanggan/masyarakat dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat, baik masyarakat yang baru pertama kali maupun masyarakat yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

## 2.3 Kepuasan Masyarakat

### 2.3.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2016:353).

Tjiptono (2016) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon sebagai hasil dan evaluasi ketidaksiesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

### 2.3.2 Pengertian Masyarakat

Masyarakat merupakan suatu sistem dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia. Masyarakat juga suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat Soerjono Soekanto (2006:22)

### 2.3.3. Kepuasan Masyarakat

Menurut (Permenpan Nomor.14 Tahun 2017 ) Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut : Persyaratan, Sistem mekanisme, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis layanan, Kompetensi pelaksanaan, Perilaku pelaksanaan, Penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

#### Indikator Kepuasan Masyarakat Menurut PERMENPAN No.14 Tahun 2017

##### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem mekanisme dan prosedur  
Sistem mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukann untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya / tarif  
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelayanan  
Kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana Perilaku pelaksanaan adalah sikap petuas memberikan pelayanan.
8. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan.  
Penanganan, pengendalian saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.  
Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

### 2.5. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan.

Kepuasan Masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan pblik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hubungan Kualitas Pelayanan cukup kuat dengan Kepuasan Masyarakat jika kualitas pelayanan semakin

meningkat maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat pula.

## METODOLOGI

### Lokasi Penelitian

KUA Karau Kuala Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan tahun 2022

### Responden Penelitian

Seluruh Pengguna Layanan Di KUA Karau Kuala Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan tahun 2022

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Kuesioner.

### Metode Analisis Data

- Uji Validitas Data
- Uji reabilitas Data
- Uji Asumsi Klasik
- **Analisis Regresi Berganda**

Rumus regresi regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \epsilon$$

Rumus untuk mencari koefisien a dan b digunakan rumus :

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Masyarakat)

X = Variabel independen (Pelayanan)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

### Uji T

Rencana pengujian hipotesis yang di uji pada penelitian ini adalah mengenai ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti, signifikan artinya berarti atau berpengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan), H-1 = Diduga bahwa dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada

Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala tahun 2022.

H-2 = Diduga bahwa dimensi Perhatian (*Empathy*) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala tahun 2022.

H-3 = Diduga bahwa dimensi Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala tahun 2022.

H-4 = Diduga bahwa dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala tahun 2022.

H-5 = Diduga bahwa dimensi Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala tahun 2022.

H-6 = Diduga bahwa dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), Perhatian (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) secara Simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala tahun 2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Rekapitulasi Jawaban kuisisioner

Rekapitulasi Hasil jawaban kuisisioner yang di dapat dari 30 responden Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Buntok yang terdiri dari variabel Lingkungan Kerja (X) dan Kinerja Pegawai (Y) Di masukkan dalam tabel rekapitulasi jawaban.

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Untuk Untuk Mengukur Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten barito selatan tahun 2021

### Hasil Uji Validitas

#### 1. Uji Validitas Variabel Bukti Fisik / Tangibles

Adapun uji validitas untuk variabel Bentuk Fisik / Tangibles (X1) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.38**  
**Uji Validitas Bukti Fisik / Tangibles (X1)**

Item	R hitung	R table	Keterangan
1.	0,770	0,254	Valid
2.	0,694	0,254	Valid
3.	0,778	0,254	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Dari table diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 3 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r table = 0,254. Sehingga semua item pernyataan untuk variabel Bukti Fisik dikatakan valid.

#### 2. Uji Validitas Variabel Empati / Emphaty

Adapun uji validitas untuk variabel Empati / Emphaty (X2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.39**  
**Uji Validitas Empati / Emphaty (X2)**

Item	R hitung	R table	Keterangan
1.	0,822	0,254	Valid
2.	0,777	0,254	Valid
3.	0,774	0,254	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Dari table diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 4 sampai 6 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r table = 0,254. Sehingga semua item pernyataan untuk variabel Bukti Fisik dikatakan valid.

#### 3. Uji Validitas Keandalan / Reliability

Adapun uji validitas untuk variabel Keandalan / Reliability (X3) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.40**  
**Uji Validitas Keandalan / Reliability (X3)**

Item	R hitung	R table	Keterangan
1.	0,759	0,254	Valid
2.	0,783	0,254	Valid
3.	0,739	0,254	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Dari table diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 7 sampai 9 mempunyai koefisien

korelasi yang lebih besar dari  $r_{table} = 0,254$ .  
 Sehingga semua item pernyataan untuk variabel  
 Bukti Fisik dikatakan valid.

4. Uji Validitas Daya Tanggap / Responsiveness

Adapun uji validitas untuk variabel Daya Tanggap /  
 Responsiveness (X3) dapat dilihat pada tabel  
 dibawah ini:

**Tabel 4.41**

**Uji Validitas Daya Tanggap / Responsiveness (X4)**

Item	R hitung	R table	Keterangan
1.	0,806	0,254	Valid
2.	0,785	0,254	Valid
3.	0,757	0,254	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item  
 pernyataan 10 sampai 12 mempunyai koefisien  
 korelasi yang lebih besar dari  $r_{table} = 0,254$ .  
 Sehingga semua item pernyataan untuk variabel  
 Bukti Fisik dikatakan valid.

5. Uji Validitas Jaminan / Assurance

Adapun uji validitas untuk variabel Jaminan /  
 Assurance (X5) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.42**

**Uji Validitas Jaminan / Assurance (X5)**

Item	R hitung	R table	Keterangan
1.	0,699	0,254	Valid
2.	0,780	0,254	Valid
3.	0,832	0,254	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Dari table diatas dapat dilihat bahwa seluruh item  
 pernyataan 13 sampai 15 mempunyai koefisien  
 korelasi yang lebih besar dari  $r_{table} = 0,254$ .  
 Sehingga semua item pernyataan untuk variabel  
 Bukti Fisik dikatakan valid.

6. Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Adapun uji validitas untuk variabel Kepuasan  
 Masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.43**

**Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)**

Item	R hitung	R table	Keterangan
------	----------	---------	------------

1.	0,607	0,254	Valid
2.	0,461	0,254	Valid
3.	0,540	0,254	Valid
4.	0,719	0,254	Valid
5.	0,573	0,254	Valid
6.	0,519	0,254	Valid
7.	0,477	0,254	Valid
8.	0,420	0,254	Valid
9.	0,458	0,254	Valid
10.	0,604	0,254	Valid
11.	0,522	0,254	Valid
12.	0,519	0,254	Valid
13.	0,555	0,254	Valid
14.	0,593	0,254	Valid
15.	0,568	0,254	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Dari table diatas dapat dilihat bahwa seluruh item  
 pernyataan 16 sampai 30 mempunyai koefisien  
 korelasi yang lebih besar dari  $r_{table} = 0,254$ .  
 Sehingga semua item pernyataan untuk variabel  
 Bukti Fisik dikatakan valid.

**Uji Realibilitas**

1. Uji Realibilitas Bukti Fisik / Tangible

Adapun uji Realibilitas untuk variabel Bukti Fisik /  
 Tangible (X1) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.44 Bukti Fisik**

Reliability Statistics

Cronbach's AlphaN of Items

.606 3

Pada 3 item pernyataan variabel Bukti Fisik /  
 Tangible pada tingkat signifikasi 5%, nilai koefisien  
 realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,606 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji  
 tersebut adalah reliable atau terpercaya.

2. Uji Realibilitas Perhatian/Emphaty

Adapun uji Realibilitas untuk variabel  
 Perhatian/Emphaty (X2) dapat dilihat pada tabel  
 dibawah ini:

**Tabel 4.45 Perhatian/Emphaty**

Reliability Statistics

Cronbach's AlphaN of Items

.700 3

Pada 3 item pernyataan variabel Perhatian/Emphaty pada tingkat signifikasi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah 0,700 > 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

3. Uji Realibilitas Keandalan / Reliability

Adapun uji Realibilitas untuk variabel Keandalan / Reliability (X3) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.46 Keandalan / Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's AlphaN of Items

.634 3

Pada 3 item pernyataan variabel Keandalan / Reliability pada tingkat signifikasi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah 0,634 > 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

4. Uji Realibilitas Daya Tanggap / Responsiveness

Adapun uji Realibilitas untuk variabel Daya Tanggap / Responsiveness (X4) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.47 Daya Tanggap / Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's AlphaN of Items

.683 3

Pada 3 item pernyataan variabel Daya Tanggap / Responsiveness pada tingkat signifikasi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah 0,456 > 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

5. Uji Realibilitas Jaminan / Assurance

Adapun uji Realibilitas untuk variabel Jaminan / Assurance (X5) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.48 Jaminan / Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha N of Items

.659 3

Pada 3 item pernyataan variabel Jaminan / Assurance pada tingkat signifikasi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah 0,659 > 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

6. Uji Realibilitas Kepuasan Masyarakat

Adapun uji Realibilitas untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.49 Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics

Cronbach's AlphaN of Items

.828 15

Pada 3 item pernyataan variabel Kepuasan Masyarakat pada tingkat signifikasi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah 0,828 > 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

**Uji Regresi Linier Berganda**

Regresi Linier Berganda digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, analisis ini dimaksud untuk memprediksi dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala.

**Tabel 4.50**

**Uji Regresi Linier Berganda**

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala

X1 : Tangibles / Bukti Fisik

X2 : Perhatian/Emphaty

X3 : Relibility / Keandalan

X4 : Responsiveness / Ketanggapan

X5 : Assurance / Jaminan

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Standar error ( tingkat kesalahan 5%)

$$Y = 19,888 + 0,819 X_1 + 3,202 X_2 + 0,391 X_3 + (-2,123) X_4 + 1,257 X_5 + e$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 19,888, jika segala sesuatu pada variabel independen Bukti Fisik / *Tangibles*(X1), Perhatian/*Emphaty* (X2) Keandalan / *Reability* (X3), Tanggap / *Rensponsiveness*(X4), dan Jaminan / *Assurance* (X5) di anggap konstan, maka Kepuasan Masyarakat sebesar 19,888.
- b. Koefisien regresi variabel Bukti Fisik / *Tangibles* sebesar 0,819, jika koefisien regresi variabel Bukti Fisik / *Tangibles* (X1) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, Kepuasan Masyarakat meningkat sebesar 0,819.
- c. Koefisien regresi variabel Perhatian/*Emphaty* sebesar 3,202, jika koefisien regresi variabel Perhatian/*Emphaty* (X2) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Perhatian/*Emphaty* (X2) akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar 3,202
- d. Koefisien regresi variabel Keandalan / *Reability*, sebesar 0,391 jika koefisien regresi variabel Keandalan / *Reability* (X3), terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Keandalan / *Reability* (X3), akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat menurun sebesar 0,391.
- e. Koefisien regresi variabel Daya Tanggap / *Rensponsiveness* sebesar (-2,123), jika koefisien regresi variabel Daya Tanggap / *Rensponsiveness* (X4) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Daya Tanggap / *Rensponsiveness* (X4) akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar (-2,123).
- f. Koefisien regresi variabel Jaminan / *Assurance* sebesar 1,257, jika koefisien regresi variabel Jaminan / *Assurance* (X5) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Kepuasan Masyarakat menurun sebesar 1,257
- g. Analisis Regresi Variabel Daya Tanggap/*Responsiveness* (X4)

Pengaruh Daya Tanggap/*Responsiveness* (X4) nilai skornya adalah = (-2,123) ,sehingga Kepuasan Masyarakat (Y) nilai skornya sebesar 19,888 kemudian koefisien regresi (b) Variable Daya Tanggap/*Responsiveness* (X4) sebesar (-2,123), artinya jika nilai skor kepuasan Masyarakat mengalami kenaikan sebanyak 1 kali maka kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar (-2,123) serta koefisien akan bernilai negatif, artinya terjadi hubungan negatif antara Daya Tanggap/*Responsiveness* (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala 2022.

Untuk memperkuat hasil perhitungan yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan dengan pertanyaan pertama yaitu : “ Apakah yang Bapak/Ibu harapkan terkait kemampuan petugas Kantor Urusan Agama pada pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah”.

Menurut Responden I selaku pengguna layanan di Kantor Urusan Agama beliau mengatakan :

“Harapan saya semoga Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala lebih baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat”.

Menurut Responden II selaku pengguna layanan di Kantor Urusan Agama beliau mengatakan :

“Harapan dari saya semoga kedepannya Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat”.

Kemudian pertanyaan wawancara yang kedua : “Pada saat Bapak/Ibu mengurus pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah petugas Kantor Urusan Agama pada saat itu seperti apa responnya?”.

Menurut Responden I selaku pengguna layanan di Kantor Urusan Agama beliau mengatakan :

“Respon petugas baik dan juga sopan terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan”.

Menurut Responden II selaku pengguna layanan di Kantor Urusan Agama beliau mengatakan :

“Responnya baik, tetapi terkadang kurang sedikit tanggap”.

Hasil wawancara diatas sesuai dengan teori yang peneliti gunakan dari teori terdahulu Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016:175) Variabel Daya Tanggap / Responsiveness (X4). Daya Tanggap / Responsiveness adalah berhubungan dengan kesedian dan kemampuan petugas untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Dari Job description (Uraian Tugas Bagian Tata Usaha dan juga Penyuluh Agama Islam) mengenai Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Karau Kuala yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah.

Berdasarkan hasil hitungan diatas, wawancara yang telah dilakukan peneliti dan teori utama yang digunakan pada Bab II, semua sudah sesuai dengan hasil temuan lapangan peneliti. Peneliti menyimpulkan bahwa harapan yang diberikan masyarakat kepada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala bisa melakukan pelayanan lebih baik lagi terhadap masyarakat pengguna layanan. Dan Respon yang petugas berikan saat masyarakat melakukan pelayanan pun baik akan tetapi kurang sedikit tanggap.

#### **Uji T (Parsial)**

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Kriteria uji t dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{tabel} < t_{hitung}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak pada  $\alpha = 5\%$
- 2) Jika  $t_{tabel} > t_{hitung}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima pada  $\alpha = 5\%$

$H_0$ = Variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala.

$H_a$ = Variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala.

1. Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh nilai thitung Tangible/Bukti Fisik (X1) sebesar ( 2,058) dengan nilai Sig sebesar 0,044. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari pada nilai t tabel 2,004 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Bukti Fisik/Tangible (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala.
2. Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh nilai t hitung Emphaty/Empati (X2) sebesar (1.948) dengan nilai Sig sebesar 0,057. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari pada nilai t tabel 2,004 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya Perhatian/Emphaty (X2) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala.
3. Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh nilai t hitung Kheandalan Reliability/ (X3) sebesar (1.948) dengan nilai Sig sebesar 0,337. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari pada nilai t tabel 2,004 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya Kehandalan /Reliability (X3) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala.
4. Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh nilai t hitung Daya Tanggap /Responsiveness (X4) sebesar (-1,285) dengan nilai Sig sebesar 0,204. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari pada nilai t tabel 2,004 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan

demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya Responsiveness/Daya Tanggap ( $X_4$ ) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala.

5. Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh nilai thitung Assurance/Jaminan ( $X_5$ ) sebesar (3,196) dengan nilai Sig sebesar 0,002. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari pada nilai t tabel 2,004 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Jaminan / Assurance ( $X_5$ ) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala.

#### **Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Bukti Fisik/Tangibles ( $X_1$ )**

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung  $>$  t tabel (2,058  $>$  2,004) maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Bukti Fisik/Tangibles ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) Pengguna Layanan pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala Tahun 2022.

#### **Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Perhatian/Emphaty ( $X_2$ )**

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung  $<$  t tabel (1,948  $<$  2,004) maka  $H_0$  diterima, artinya secara parsial Empati/Emphaty ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) Pengguna Layanan pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala Tahun 2022.

#### **Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Kehandalan/Reliability( $X_3$ )**

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung  $<$  t tabel (0,968  $<$  2,004) maka  $H_0$  diterima, artinya secara parsial Kehandalan/Reliability ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) Pengguna Layanan pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala Tahun 2022.

#### **Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Daya Tanggap / Responsiveness ( $X_4$ )**

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung  $<$  t tabel (-1,285  $<$  2,004) maka  $H_0$  diterima, artinya secara parsial Daya Tanggap / Responsiveness ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) Pengguna Layanan pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala Tahun 2022.

#### **Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Jaminan/Assurance ( $X_5$ )**

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung  $>$  t tabel (3,196  $>$  2,004) maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Jaminan/Assurance ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) Pengguna Layanan pada Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala Tahun 2022.

### **KESIMPULAN**

1. Mengingat hasil perhitungan bahwa indikator variabel Bukti Fisik/Tangible ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat hal ini dibuktikan dengan hasil thitung kecil dari ttabel (2,058  $>$  2,004). Saran dari peneliti Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala harus mempertahankan dan meningkatkan secara terus menerus semua bukti fisik untuk kedepannya.
2. Mengingat hasil perhitungan bahwa indikator variabel Perhatian/Emphaty ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat hal ini dibuktikan dengan hasil thitung kecil dari ttabel (1,948  $>$  2,004). Saran dari peneliti agar Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala harus lebih tanggap dan memperhatikan maksud dan tujuan masyarakat pengguna layanan.
3. Mengingat hasil perhitungan bahwa indikator variabel Kehandalan/Reliability ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat hal ini dibuktikan dengan hasil thitung kecil dari ttabel (0,968  $>$  2,004). Saran dari peneliti agar Kantor

Urusan Agama Kec.Karau Kuala harus lebih handal lagi dalam mengendalikan permasalahan dan membantu masyarakat pengguna layanan.

4. Mengingat hasil perhitungan bahwa indikator variabel Daya Tanggap/Responsiveness ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat hal ini dibuktikan dengan hasil thitung kecil dari ttabel ( $-1,285 > 2,004$ ). Saran dari peneliti agar Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala harus lebih tanggap dalam merespon dan melayani masyarakat pengguna layanan.
5. Mengingat hasil perhitungan bahwa indikator variabel Jaminan/Assurance ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat hal ini dibuktikan dengan hasil thitung kecil dari ttabel ( $2,058 > 2,004$ ). Saran dari peneliti Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala harus mempertahankan dan meningkatkan secara terus menerus semua jaminan pelayanan yang ada untuk kedepannya.

Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung :Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management - Mewujudkan Layanan Prima*. Ed.III-Yogyakarta.

## REFERENSI

- Abdul Rahman Fauzi. (2017.) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pt. Kereta Api Indonesia (Survei Pada Penumpang Ka Argo Parahyangan)*. Thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.
- Arikunto Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT.Asdi Maha Setya
- Eliza, Y. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 65-75.
- Kotler & Amstrong dalam Rangkuti (2006), *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat*.
- Kotler dalam Wijono (2005), *Faktor Kepuasan Masyarakat PERMENPAN Nomor.14 Tahun 2017, Kepuasan Masyarakat*
- Rachmawati, Ike Kusdyah. (2008.) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed.I-Yogyakarta.
- Setiawan, Budi. (2013). *Statistik Bisnis dan Ekonomi dengan SPSS 25*, Ed-I Yogyakarta
- Stefani, Felicia. (2009.) *pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)*. Thesis, UAJY.
- Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan*