



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TORONGREJO
KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

ISKHAK SETYO NUGROHO

21701091029



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2024

ABSTRAK

Iskhak Setyo Nugroho, 21701091029, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Torongrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu, Dosen Pembimbing Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si dan Hirshi Anandza, M.Hub.Int.

Pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat, dan pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat umum meyakini bahwa pelayanan yang diberikan akan berupa kinerja. Berbagai cara bisa ditempuh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan fasilitas penunjang yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu pemukiman kecamatan Junrejo Kota Batu adalah Desa Torongrejo. Pelayanan Kantor Desa merupakan contoh utama karena selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang tidak fleksibel, masyarakat juga sering menyalurkan keluhan mengenai perilaku tidak bersahabat dari oknum pencari keuntungan, kurangnya keramahan tamahan, dan ketepatan waktu pelayanan. yang seringkali mengakibatkan pelayanan melebihi batas waktu pelayanan yang ditentukan. Untuk meningkatkan pelayanan publik, komputerisasi harus diterapkan agar dapat menghasilkan informasi akurat yang dapat memuaskan masyarakat dan memperlancar prosesnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat baik secara parsial maupun simultan di Kantor Desa Torongrejo Kota Batu. Metode penelitian kuantitatif dipergunakan pada penelitian ini, dengan menggunakan regresi sebagai pengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data dengan menggunakan uji instrument, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi, dan uji dominan. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dengan hasil t_{hitung} masing-masing sebesar 3,873 (X_1) dan 4,121 (X_2) lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,984 dengan taraf signifikansi 0,00 dibawah 0,05. Sementara pada uji F menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan hasil F_{hitung} sebesar 32,662 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 2,70 dengan taraf signifikansi 0,00 dibawah 0,05. Uji koefisien determinasi pada penelitian ini menghasilkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,402, menunjukkan bahwa variabel independen dapat menjelaskan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini sebesar 40,2%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACK

Iskhak Setyo Nugroho, 21701091029, *Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Influence of Service Quality and Facilities on Community Satisfaction at the Torongrejo Village Office, Junrejo District, Batu City, Supervisor Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si and Hirshi Anandza, M.Hub.Int.*

Good service can attract people's attention, and well-managed services are expected to meet people's expectations. The general public believes that the services provided will be in the form of performance. Various ways can be taken to increase community satisfaction, including by improving the quality of service and providing the supporting facilities that the community needs. One of the settlements in the Junrejo sub-district, Batu City, is Torongrejo Village. Village Office services are a prime example because apart from complicated procedures due to inflexible bureaucracy, the community also often voices complaints about unfriendly behavior from profit-seeking individuals, lack of friendliness and timeliness of service. which often results in services exceeding the specified service time limits. To improve public services, computerization must be implemented in order to produce accurate information that can satisfy the public and expedite the process. The aim of this research is to determine the significant influence of service quality and facilities on community satisfaction, both partially and simultaneously at the Torongrejo Village Office, Batu City. Quantitative research methods were used in this research, using regression as a measure of how much influence the independent variable has on the dependent variable. The sample used was 100 people, data collection techniques used questionnaires, data analysis used instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression, hypothesis tests, coefficient of determination, and dominant tests. The results of this study show that the quality of services and facilities has a partially significant positive effect on community satisfaction with t-count results of 3.873 (X1) and 4.121 (X2) respectively which are greater than t table, namely 1.984 with a significance level of 0.00 below 0.05. Meanwhile, the F test shows that the quality of services and facilities simultaneously has a significant effect on community satisfaction with the Fcount result of 32.662, which is greater than the Ftable, namely 2.70 with a significance level of 0.00 below 0.05. The coefficient of determination test in this study produced an Adjusted R Square value of 0.402, indicating that the independent variable can explain the dependent variable in this study by 40.2%.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Community Satisfaction*

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Segala kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi untuk kepentingan orang lain atau masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung, disebut dengan jasa. Pelayanan masyarakat harus mematuhi pedoman yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa telah memfasilitasi proses desentralisasi di tingkat desa. Berkat undang-undang ini, pemerintah desa mempunyai kewenangan yang besar untuk melaksanakan dan mewujudkan pembangunan desa untuk kepentingan seluruh masyarakat desa. Cara pemerintah desa semaksimal mungkin melayani kepentingan masyarakat menunjukkan cara pelaksanaan pembangunan.

Penyediaan pelayanan publik merupakan salah satu tanda keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu cara untuk mengkonsep tata kelola pemerintahan yang baik adalah sebagai tata kelola yang baik itu sendiri (Mardawani, 2021). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa ketidaksetujuan masyarakat terhadap menurunnya kinerja, produktivitas, dan motivasi aparatur pemerintah daerah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat meluas dari manajemen tingkat atas hingga pemerintahan tingkat bawah. Kurangnya penyiapan sumber daya manusia aparatur pemerintah daerah sebagai pemberi pelayanan yang akuntabel, kompeten, tertib, efisien, dan sadar terhadap masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Jika satu orang saja menerima pelayanan di bawah

standar, masyarakat akan memandang petugas layanan baik atau buruk.

Beroperasinya operasi organisasi secara efisien bergantung pada adanya kegiatan pelayanan dalam suatu lembaga atau organisasi. Pelayanannya tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, namun juga memberikan pelayanan publik yang prima. Kualitas pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan, menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2006). Artinya kemampuan suatu perusahaan atau lembaga tertentu dalam memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang dinyatakan menentukan kualitas pelayanan pada kebutuhan pelanggan atau pengunjung dan bagaimana masyarakat umum memandang layanan, yang diharapkan atau dibutuhkan.

Pelayanan pelanggan yang baik mendorong klien, atau dalam hal ini masyarakat untuk membangun ikatan saling percaya dengan organisasi atau penyedia layanan. Penyedia jasa akan dapat memahami sepenuhnya keinginan dan harapan masyarakat berkat interaksi positif ini. Menurut Wickof dalam Zulian (2023), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai pengendalian tingkat kesempurnaan yang diinginkan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan memberikan tingkat kesempurnaan yang diharapkan. Karena masyarakat berperan besar dalam membandingkan kepuasan dan standar penilaian mutu, maka kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara pelayanan yang baik dan buruk. Pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat, dan pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat umum meyakini bahwa pelayanan yang diberikan akan berupa kinerja

dan kualitas pelayanan.

Untuk memuaskan pelanggan, layanan harus diberikan dengan cara yang memenuhi keinginan dan harapan mereka (Salam & Rosy, 2022). Arip Budiman (2022) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan prasyarat dalam memberikan layanan yang berkualitas. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat, pemerintah harus akuntabel dan memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat. Pejabat publik yang dipekerjakan oleh negara dituntut untuk bekerja secara efektif, efisien, dan produktif.

Pemerintah dan masyarakat dilibatkan dalam pelayanan, dan dimaksudkan agar keduanya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan diterimanya. Dalam pemasaran jasa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, fasilitas merupakan faktor yang paling krusial karena suatu produk yang diberikan kepada pelanggan sangat memerlukan fasilitas pendukung untuk membantu menjelaskan produknya. Setelah memanfaatkan jasa yang ditawarkan, tingkat kesenangan atau ketidakpuasan seseorang merupakan hasil interaksi antara harapan dan pengalaman. Beberapa jenis pelayanan publik tersedia pada tingkat pemerintahan paling bawah, yaitu di daerah pedesaan. Diantaranya adalah kemampuan untuk mendapatkan kartu identitas, kartu keluarga, berbagai sertifikasi, penyediaan air bersih, dan layanan lainnya.

Fasilitas adalah sumber daya nyata yang diperlukan sebelum pelanggan dapat menerima suatu layanan. Menurut Tjiptono (2006), fasilitas juga dapat berarti segala sesuatu yang memudahkan kemampuan pelanggan untuk merasa puas. (Santika et al., n.d.) mengartikan fasilitas sebagai segala sesuatu yang dapat

mempercepat dan mempermudah pelaksanaan suatu usaha tertentu, baik berupa uang maupun benda. Fasilitas memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan jasa. Ketika menggunakan layanan sebagai produk dari penyedia layanan, klien juga dapat memanfaatkan berbagai fasilitas fisik, termasuk ruang tunggu dan gedung, serta ketersediaan peralatan lengkap selama menggunakan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Setiap fasilitas yang ada, termasuk kondisi, kebersihan, dan kelengkapan peralatannya, perlu diperhatikan, terutama yang berhubungan langsung atau substansial dengan pengalaman atau kesan pelanggan.

Kepuasan konsumen sebagaimana dikemukakan Supranto dalam jurnal Yuliati & Wahyuningsih (2012) adalah istilah yang digunakan pelanggan untuk menggambarkan kumpulan perilaku terbuka atau terselubung yang terkait dengan suatu barang atau jasa. Langkah-langkah strategis harus diambil untuk menjamin kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga memperkuat kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Hal ini akan membantu memastikan setiap aspek pelayanan aparatur pemerintah dan fasilitas pelayanan berjalan efektif, responsif, dan berkualitas, sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang selalu berubah.

Hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima adalah kepuasan. Kepuasan konsumen menurut jurnal Bachtiar (2011) adalah emosi positif yang dimiliki pelanggan terhadap suatu produk atau jasa saat atau setelah menggunakannya. Menurut Syahbani et al (2024) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan pelanggan, baik yang disukai maupun tidak, yang

dihasilkan dari ekspektasi terhadap kinerja tertentu. Masyarakat akan sangat puas apabila kualitas pelayanan yang diterimanya sesuai atau melebihi harapannya. Sebaliknya, kepuasan masyarakat akan berkurang jika kualitas layanan tidak sesuai harapan. Berdasarkan temuan penelitian, terdapat manfaat terhadap kepuasan masyarakat, termasuk peningkatan loyalitas masyarakat terhadap penyedia layanan, yang meningkatkan kemungkinan pelanggan akan menggunakan layanan tersebut kembali (Rochmah & Rosy, 2021)

Karena kebutuhan masyarakat semakin meningkat dan pegawai pemerintah di daerah harus terus meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mereka agar dapat melayani masyarakat secara efektif, maka pemerintah desa sebagai salah satu komponen pemerintahan tidak bisa lepas dari gagasan mendasar bahwa pelayanan harus segera diberikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan publik. Namun pada kenyataannya, kekhawatiran terhadap pelayanan publik terus berdatangan, terutama dari masyarakat di pedesaan. Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa dapat disebabkan oleh berbagai permasalahan, antara lain kualitas sumber daya manusia (SDM) perangkat desa dan aksesibilitas terhadap fasilitas pelayanan publik di perdesaan.

Kantor desa adalah lembaga pemerintah yang menangani data demografi. Salah satu tugas utama yang dilakukan oleh desa dan kelurahan adalah mengumpulkan, mempelajari, mencatat, dan mengolah data penduduk, yang terdiri dari pengolahan data kelahiran, kematian, pindah datang, dan pindah

keluar. Pengolahan data kependudukan harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat, terutama dalam proses membuat kartu keluarga (KK), akte kematian, dan sebagainya.

Salah satu pemukiman di kecamatan Junrejo Kota Batu adalah Desa Torongrejo. Pelayanan Kantor Desa merupakan contoh utama karena selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang tidak fleksibel, masyarakat juga sering menyuarkan keluhan mengenai perilaku tidak bersahabat dari oknum pencari keuntungan, kurangnya keramah tamahan, dan ketepatan waktu pelayanan. yang seringkali mengakibatkan pelayanan melebihi batas waktu pelayanan yang ditentukan. Untuk meningkatkan pelayanan publik, komputerisasi harus diterapkan agar dapat menghasilkan informasi akurat yang dapat memuaskan masyarakat dan memperlancar prosesnya. Oleh karena itu, penelitian ini akan kembali mengkaji bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Torongrejo Kota Batu.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Desa Torongrejo Kota Batu ?
2. Adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat Pada kantor Desa Torongrejo Kota Batu ?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Pada kantor Desa Torongrejo Kota Batu ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Torongrejo Kota Batu
2. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Torongrejo Kota Batu
3. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Torongrejo Kota Batu

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan bagi peneliti dan masyarakat pada umumnya tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintahan Desa Torongrejo Kota Batu.
- b. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi aparatur pemerintahan Desa Torongrejo Kota Batu dalam pelaksanaan kualitas pelayanan dan

fasilitas terhadap kepuasan masyarakat sehingga akan menghasilkan output pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

- b. Menambah pengetahuan dan bahan perbandingan atau referensi terhadap permasalahan yang sama bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan tema atau permasalahan yang sama.



BAB VI PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat pula. Artinya ketika pelayanan diberikan dengan baik maka masyarakat akan merasa puas atas kualitas layanan yang didapatkan. Namun jika kualitas pelayanan tidak diberikan dengan baik, maka kepuasan masyarakat tidak tercapai yang akan berakibat fatal pada kepuasan masyarakat.
2. Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Apabila fasilitas tersedia sesuai dengan kebutuhan, maka masyarakat akan merasa nyaman. Namun jika fasilitas tidak tersedia dengan baik, maka kepuasan dan kenyamanan masyarakat akan menurun.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun strategi yang dapat merangsang kepuasan masyarakat yaitu dengan memberikan sebuah pelayanan yang baik dan maksimal, berupa prosedur yang tidak berbelit, petugas yang ramah dan kompeten, serta tanggung jawab. Di sisi lain ketersediaan fasilitas penunjang menjadi hal pokok dalam menjamin kepuasan masyarakat, di antara dengan menyediakan toilet, musholla,

ruang tunggu, kantin, wifi, dan sebagainya.

6.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, peneliti mencoba memberikan saran sebagaimana berikut:

1. Pemerintah dalam melakukan kewajiban sebagai pelayanan masyarakat untuk lebih bersinergi guna mewujudkan tatanan pemerintahan yang baik yang sesuai dengan harapan masyarakat dan mandat perundang-undangan yang berlaku, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan penuh tanggung jawab.
2. Memantau, mengontrol, dan menguji kelayakan atas ketersediaan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat khususnya pada kantor pemerintahan guna menjamin kenyamanan bersama.
3. Menindak tegas terhadap pelaku pelayanan yang berhubungan dengan segala bentuk ketidaksesuaian dan tidak selaras dengan peraturan yang ditetapkan, seperti meminta imbalan kepada masyarakat di luar ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ali Suharto. (2012). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(3).
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *Jurnal Maneksi*, 11(2). <https://doi.org/1246>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomika*, 2(1).
- Bachtiar. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih. *Dinamika Sosial Ekonomi*, 7(1).
- Budiman. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis*.
- Donald, C., & Pamela, R. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (11th ed.). Salemba Empat.
- Efferin, S., & Darmadji. (2004). *Metode Penelitian Untuk Akuntansi: Sebuah Pendekatan Praktis*. Bayumedia Publishing.
- Elnariza, C. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja*. UPB Batam.
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamka. (2019). PENGARUH PELAYANAN APARAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BARUGA KECAMATAN BANTIMURUNG KABUPATEN MAROS. *Jurnal Brand*, 1(1).
- Hamtheldy, R. Z. (2023). *Analisis Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pemustaka DISPERPUSIP SU dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. UIN Sumatera Utara.
- Harahap, R., & Pakpahan, R. R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN. *JURNAL VISI EKONOMI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN*, 3(1). <https://stieibmi.ac.id/ojs/ojsibmi/index.php/JIBMI/issue/view/63>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

I GUSTI AYU TRI PUNGKIWATI. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)*. UUniversitas Brawijaya.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Januar, R., Hendrayady, A., & Setiawan, R. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PADANG*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Khanadya Fitri, I. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS KANTOR WALI NAGARI BUKIK TANDANG TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI NAGARI BUKIK TANDANG*. Universitas Mahaputra Muhammad Yamin.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Pretrice Hall, Inc.

Kurniawan, M. S., Noor, M., & Suharto, S. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(1).

Mardawani. (2021). Strategi Perintah Daerah Kabuoaten Sintang dalam Mewujudkan Visi Pemerintahan dan Good Governance. *Jurnal Pendidikan Sosial*, 8(1).

Rochmah, E., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Punlikauma*, 10(1).

Salam, D., & Rosy. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3).

Salma, S. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPAS COLOMBO KOTA SURABAYA*. Universitas Bhayangkara.

Santika, F., Johan, R. S., & Haryana, G. (n.d.). *PENGARUH FASILITAS BELAJAR TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA DI SMAN 1 TELUK KUANTAN KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI*.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6Sa ed.). Salemba Empat.

- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.
- Susetyo, B. (2014). Analisis Spasial Kemampuan Lahan Dan Kesesuaian Lahan Untuk Mendukung Model Perumusan Kebijakan Manajemen lanskap Di Sempadan Ciliwung, Kota Bogor. *Majalah Ilmiah Globe*, 10(1).
- Syahbani, A., Kusmayati, N. K., & Wulansari, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. *Journal of Accounting and Business*, 3(1).
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. BPFE.
- Yuliati, Y., & Wahyuningsih, S. (2012). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang)*. 14(2).
- Zulfiyah. (2019). *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan, Harga dan Cita rasa terhadap kepuasan pelanggan Ayam Nelongso dan Ayam Bakar Wong Solo*. Universitas 17 Agustus Surabaya.
- Zulian, T. V. (2023). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN POSYANDU LANSIA TERHADAP PERILAKU KESEHATAN PENDUDUK LANSIA DI DESA BEDEGUNG KECAMATAN PANANG ENIM KABUPATEN MUARA ENIM SUMATERA SELATAN*. Universitas Sriwijaya.

