

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INTERAKSI, DAN FASILITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA GIRIPURNO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Oleh

Miranda Venska Ardiana

NPM. 22101081041



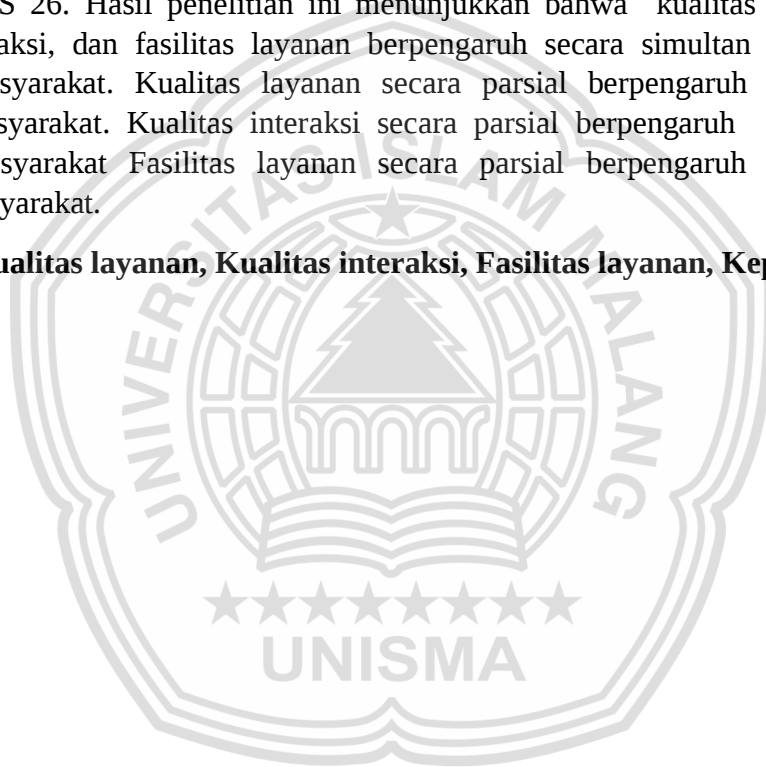
**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN MALANG**

2025

Abstract

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas interaksi dan fasilitas layanan terhadap kepuasan masyarakat desa Giripuro. Penelitian ini menggunakan metode *verifikatif* dengan pendekatan kuantitatif, dan menggunakan skala likert sebagai alat pengukuran. Sampel penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan teknik penentuan sampel dengan *snowball sampling* dengan jumlah 83 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan melalui *google forms*. Pengujian data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji determinasi dengan bantuan *software* SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas interaksi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Fasilitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

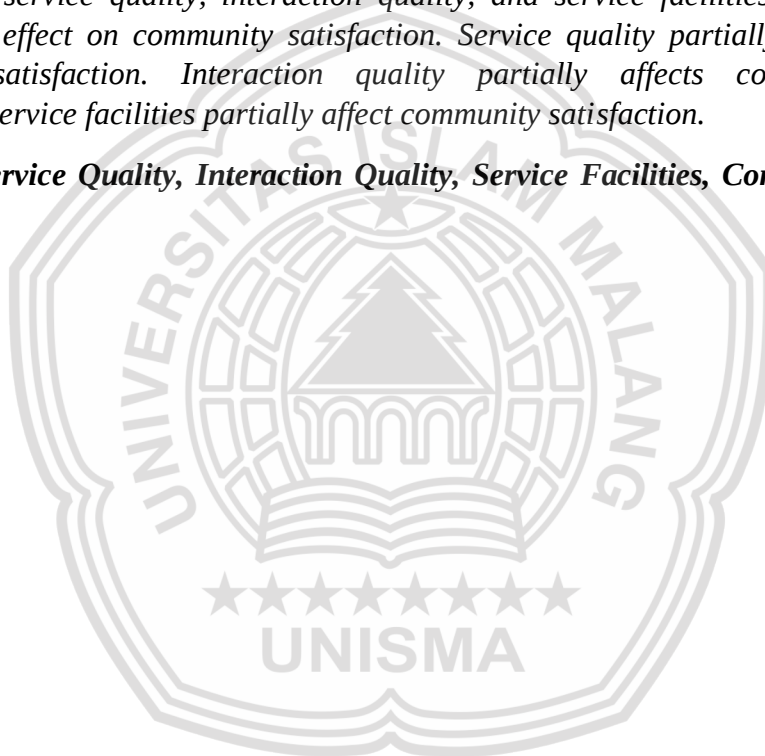
Keywords: Kualitas layanan, Kualitas interaksi, Fasilitas layanan, Kepuasan masyarakat.



Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality, interaction quality and service facilities on community satisfaction in Giripuro village. This study uses a verification method with a quantitative approach. and uses a Likert scale as a measurement tool. The sample of this study was selected using a nonprobability sampling technique with a snowball sampling technique with a total of 83 respondents. Primary data were collected through questionnaires distributed via Google Forms. Data testing uses validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests, and determination tests with the help of SPSS 26 software. The results of this study indicate that service quality, interaction quality, and service facilities have a simultaneous effect on community satisfaction. Service quality partially affects community satisfaction. Interaction quality partially affects community satisfaction. Service facilities partially affect community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Interaction Quality, Service Facilities, Community Satisfaction*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era revolusi industri 5.0 saat ini, perkembangan teknologi yang pesat menuntut manusia untuk terus mengikuti alur zaman agar tidak tergerus. Revolusi industri memberikan dampak perubahan dalam cara hidup, cara kerja, dan cara komunikasi. Perkembangan teknologi yang ada pada saat ini juga disebabkan oleh adanya revolusi industri, dalam hal ini revolusi industri memberikan banyak peluang kepada manusia, namun juga banyak tantangan yang harus dihadapi dengan kreatifitas dan keterampilan yang baik. Revolusi industri merupakan sebuah perubahan cara dari semua aspek kehidupan karena menciptakan hal-hal baru, yang dapat mempermudah kehidupan manusia dan dibutuhkan pada kehidupan manusia. Di zaman revolusi industri 5.0 memiliki banyak manfaat dan juga peluang bagi manusia, banyak peluang-peluang baru diberbagai aspek kehidupan, manusia mulai diberi kemudahan dalam menjalani hidup apabila manusia mampu menghadapi hal-hal baru yang ada di era 5.0. Selain adanya peluang juga adanya tantangan perubahan kehidupan seperti banyaknya pekerjaan yang berubah menjadi otomatisasi apabila tidak memiliki pemahaman, kreatifitas, dan pengetahuan yang cukup akan mengakibatkan banyaknya pekerja harus berhenti dan banyak pengangguran (Annisa, 2021)

Dengan adanya zaman yang terus berkembang maka perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) telah bergeser menjadi pendekatan yang lebih berorientasi pada manusia dengan fokus pada

pengembangan potensi karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin banyaknya tantangan yang dihadapi, peran sumber daya manusia semakin strategis. Dengan adanya manajemen sumber daya manusia untuk mencapai tujuan perkantoran yang telah disepakati.

Supriadi, (2022) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan peningkatan sumber daya manusia yang memiliki fungsi melaksanakan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, dan peningkatan karir karyawan dan melakukan prakarsa pengembangan perkantoran. Sedangkan menurut Suwanto dalam Supriadi (Supriadi, 2022) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu dari aspek manajemen umum yang terdiri dari segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Berdasarkan dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bidang manajemen yang bergelut pada peranan manusia yang memiliki arah untuk mencapai tujuan dari organisasi pemerintahan. Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki peran yang sangat krusial dalam pemerintahan karena sebegusnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pemerintahan, jika tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas, maka dapat memperkirakan pemerintahan tersebut sukar untuk berkembang dan maju.

Pemerintahan Desa memiliki sebuah peran yang penting yaitu memberikan layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Pemerintahan Desa dalam melayani masyarakat memiliki banyak perubahan dikarenakan menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat. Pemerintahan desa dalam

tingkat Desa memiliki peran sangat penting untuk kemajuan desa. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005 tentang Desa, Desa merupakan kerukunan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang mengatur dan mengupayakan kepentingan masyarakat.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa bahwa memiliki tujuan mengenai pengaturan tentang Desa diharapkan dapat meningkatkan layanan publik. Pemerintah Desa sebagai ujung tombak pelayan publik di tingkat desa mempunyai tanggung jawab yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan manajemen Sumber Daya Manusia yang efektif, Pemerintah Desa dapat memastikan bahwa instansi memiliki tenaga kerja yang kompeten, termotivasi, dan siap melayani tantangan yang ada.

Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan keberhasilan pembangunan tingkat Desa. Salah satu aktivitas sebuah organisasi adalah menghadirkan pelayanan baik kepada unsur kegiatan organisasi kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan dan pencapaian mutu organisasi serta berdampak terhadap pencapaian tujuan organisasi keseluruhan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu (Kurniaty, 2022). Pelayanan merupakan suatu aktifitas, kegiatan, kinerja atau suatu usaha, dalam pelayanan ini memperlihatkan pentingnya jasa pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan ikut serta aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang baik nantinya akan berdampak terhadap

kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang diberikan. Dalam proses pelayanan terdapat enam unsur penting yang harus ada yaitu:

- a. Penyedia Layanan, yaitu seseorang yang menyediakan layanan kepada pelanggan baik dalam bentuk layanan barang maupun jasa.
- b. Penerima Layanan, penerima layanan inilah dipanggil dengan pelanggan yang menerima layanan baik berupa barang ataupun jasa.
- c. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat ditawarkan oleh penyedia layanan terhadap konsumen.
- d. Kepuasan Masyarakat, dalam hal ini penyedia layanan harus tertuju pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dengan pelayanan yang baik kualitas pelayanan yang baik kan menjadi penilaian yang positif terhadap penyedia layanan.

Dengan adanya pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintahan Desa maka masyarakat akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Joseph Juran dalam Hadi, (2022) menerangkan bahwa “mutu sebagai kesesuaian bagi penggunaan (*fitness for use*), bahwa suatu produk atau jasa harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna.” Pada proses mutu juran memiliki 3 cara yaitu adanya perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan peningkatan kualitas.

Sedangkan menurut Tiptono dalam Heni (Panjaitan, 2018) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik barang maupun jasa sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan konsumen, keunggulan dari jasa yang diberikan nantinya berdampak atas kepuasan

kebutuhan konsumen, mutu layanan dianggap berkualitas apabila layanan yang didapatkan melebihi harapan dari konsumen dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang tidak sesuai harapan konsumen kualitas pelayanan dianggap buruk. Maka dari itu, untuk memuaskan harapan konsumen maka harus memiliki kemampuan penyedia layanan yang baik.

Selain memberikan kualitas layanan yang baik, staf dari sebuah instansi juga harus memberikan kualitas interaksi yang baik pula. Kualitas interaksi sendiri merupakan kemampuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dengan masyarakat mencakup kecepatan respons, ketepatan informasi, dan empati dalam komunikasi (Akter, 2019). Kualitas interaksi dalam layanan harus mengedepankan pengalaman masyarakat, interaksi yang responsif dan empatik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Interaksi yang baik mencakup beberapa hal seperti transparansi dan aksesibilitas, kualitas layanan tidak hanya diukur dari hasil akhir namun kualitas diukur dari proses interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat.

Dalam proses interaksi dengan konsumen tentunya Pemerintah Desa harus memiliki fasilitas yang memadai. Fasilitas layanan merupakan suatu hal yang berbentuk fisik yang harus disediakan oleh sebuah instansi sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, Tjiptono (2019 : 23). Fasilitas yang memadai akan menghasilkan *feedback* yang baik dari masyarakat sehingga suatu instansi mendapatkan respon positif mengenai pelayanannya. Kata fasilitas dapat diartikan berbagai macam, fasilitas bisa diartikan dengan obyek fisik maupun obyek non

fisik, secara global, fasilitas biasa diartikan dalam dua golongan pengertian. Pertama, Fasilitas sebagai instalasi pelengkap bagi suatu infrastruktur, kedua, Fasilitas sebagai objek yang diperlukan bagi kehidupan, baik berupa objek fisik maupun objek non fisik (Asih, 2018). Contoh dari fasilitas obyek fisik dalam Pemerintahan Desa adanya gedung, ruang pelayanan, lapangan dan lain-lain, kalau fasilitas dalam non fisik dengan adanya layanan catering, layanan perbankan, layanan *foto copy*, layanan *clening service* dan lain-lain. Fasilitas – fasilitas yang memadai tentunya akan membuat kenyamanan, dan kepuasan yang di rasakan oleh masyarakat, dengan adanya fasilitas yang lengkap, aman, dan nyaman menjadikan masyarakat akan terus berkunjung dan memanfaatkan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa.

Kepuasan masyarakat merupakan suatu kondisi dimana masyarakat merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi atas jasa layanan yang diberikan oleh suatu instansi. Kepuasan masyarakat memiliki peran yang sangat vital dalam berbagai aspek, antara lain stabilitas sosial dimana masyarakat yang puas akan cenderung lebih stabil, mendukung kebijakan pemerintah, dan meningkatkan reputasi sebuah instansi tersebut. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat biasanya dilakukan sebuah observasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 standar pelayanan adalah standar yang dipergunakan sebagai pedoman pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pemerintah Desa giripurno dengan zaman yang terus berkembang fasilitas yang diberikan juga terus berkembang dan juga semakin maju mulai dari ekonomi, pendidikan, kesehatan, budaya, dan pembangunan. Hal tersebut disambut dengan antusias oleh warga masyarakat dengan respon yang positif berdampak dengan layanan yang diberikan, layanan tersebut diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas serta responsif menjadi harapan masyarakat desa. Ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan publik terus berkembang seiring perkembangan zaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat Desa Giripurno serta untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan dilapangan mengenai kualitas layanan di Desa Giripurno. Dengan memahami harapan masyarakat yang terus berubah, diharapkan penelitian ini bisa memberikan kontribusi dalam pengembangan kualitas layanan yang lebih inovatif dan adaptif. Menurut pencarian yang dilakukan oleh peneliti, belum ada penelitian yang menganalisis Kualitas layanan, Kualitas Interaksi, dan Fasilitas dari tempat yang sama, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menutup celah literatur tersebut.

Berdasarkan fenomena diatas, maka menginginkan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul:

**” ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INTERAKSI, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA
GIRIPURNO”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Interaksi, dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat ?
2. Bagaimanakah pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat ?
3. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap kepuasan masyarakat?
4. Bagaimanakah Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan masyarakat ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan Kualitas layanan, Kualitas Interaksi, dan Fasilitas terhadap kepuasan masyarakat
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap kepuasan masyarakat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Desa Giripurno

- 1) Mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang diberikan
- 2) Mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam memberikan pelayanan
- 3) Mengidentifikasi Aksesibilitas layanan dan meningkatkan produktivitas antara karyawan dengan masyarakat

b. Bagi Masyarakat

- 1) Mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas
- 2) Mengetahui hak dan kewajibannya sebagai masyarakat yang menerima layanan
- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap perbaikan pelayanan

2. Manfaat Teoritis

- 1) Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pelayanan
- 2) Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori-teori yang relevan
- 3) Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan pada penelitian yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel Kualitas layanan, Kualitas Interaksi, dan Fasilitas layanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Giripurno
2. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Giripurno
3. Variabel Kualitas Interaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Giripurno
4. Variabel Fasilitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Giripurno

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Subyek pada penelitian ini hanya meneliti masyarakat Desa Giripurno
2. Item pernyataan pada kuesioner hanya terdapat satu pernyataan pada setiap indikator
3. Metode pengumpulan data hanya menggunakan kuesioner
4. Pada penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen Kualitas layanan, Kualitas Interaksi, dan Fasilitas layanan. Hasil pada uji koefisien determinasi menunjukkan hasil bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh sebesar 94,8 % terhadap kepuasan masyarakat

5.3 Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Agar penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori, maka disarankan dapat menambah beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat
 - b. Bisa menambahkan item pernyataan pada setiap indikator dengan harapan memperoleh hasil penelitian yang lebih sempurna
2. Bagi Instansi

Berdasarkan hasil pada penelitian yang telah dijelaskan, menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan instansi disarankan untuk memperhatikan beberapa aspek seperti pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan berkala, evaluasi kinerja, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat dan penyediaan pengalaman masyarakat yang positif

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, A. (n.d.). *Sejarah Revolusi Industri dari 1.0 sampai 4.0*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20215.24488>
- Anshary, R., handayani, R., & Tinggi Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Publik, sekolah. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Arinta Anantama, D., & Ratna Nafita Sari, R. (n.d.). *Pengaruh Kinerja, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang)*.
- Asih, R., Soemitro, A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(1), 1–14.
- ciptani, muhammd noor ifansyah. (2024). 8.+CIPTANI+1199-1210. *Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id*.
- Efendi, R., Kristiana, T., & Sion, H. (2024). Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(2), 320–333. <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i2.9180>
- Grant Adam. (2021). *Think Again*.
- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Undip.
- Kurniaty, H., Dahani, S., Jurusan, D., & Buntok, M. (n.d.). *The Effect Of Service Quality On Community Satisfaction Of Service Users In The Religious Affairs Office, Karau District, Kuala In 2022*. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/pencerah>
- Maulana, I., & Suryaningwulan, R. P. (2020). Peran Daya Tarik Konten, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Interaksi Layanan Dalam Meningkatkan Pembelian Daring Di E-commerce blibli.com di Purwakarta. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 78–84. <https://doi.org/10.34308/eqien.v7i1.117>
- Megasari Cesaria, L. S. (2022). Pengaruh Desain Interior dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Systems*, 17, 1–8.
- Pahrn, N. S., Karundeng, D. R., & Suyanto, Moh. A. (2023). Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

Journal Economy and Currency Study (JECS), 5(1), 92–104.
<https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1360>

Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (n.d.). *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat The Role of the Village Government in Improving the Quality of Administrative Services to the Community*.
<http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

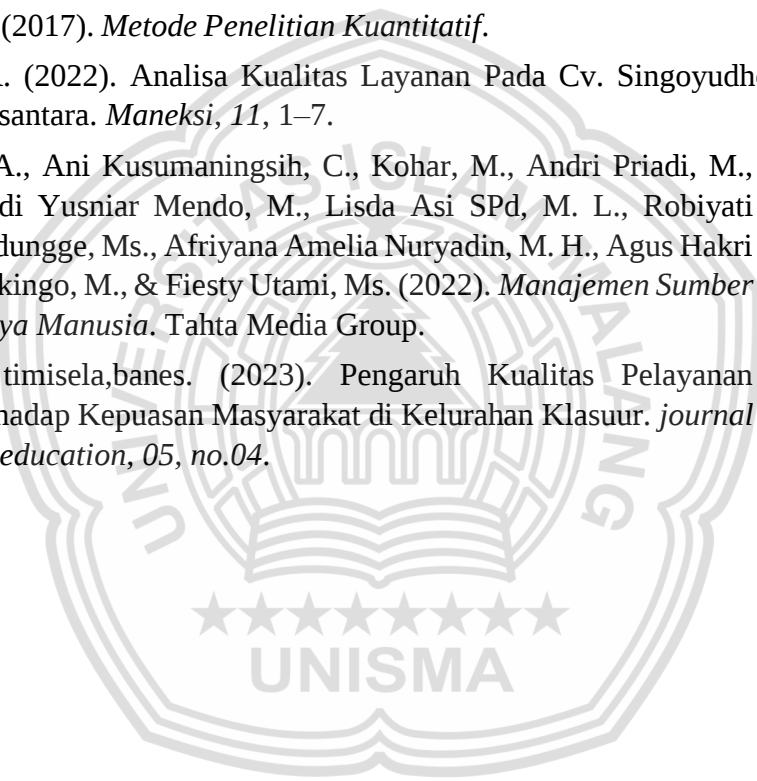
Pratama, Y. (2023). *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran (Analisis Dan Strategi Di Era Digital)* penerbit cv.Eureka media aksara. Eureka Media Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*.

Sukaris, A. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Maneksi*, 11, 1–7.

Supriadi, A., Ani Kusumaningsih, C., Kohar, M., Andri Priadi, M., Andi Yusniar Mendo, M., Lisda Asi SPd, M. L., Robiyati Podungge, Ms., Afriyana Amelia Nuryadin, M. H., Agus Hakri Bokingo, M., & Fiesty Utami, Ms. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tahta Media Group.

Waromi, timisela,banes. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur. *journal on education*, 05, no.04.



DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, A. (n.d.). *Sejarah Revolusi Industri dari 1.0 sampai 4.0*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20215.24488>
- Anshary, R., handayani, R., & Tinggi Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Publik, sekolah. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Arinta Anantama, D., & Ratna Nafita Sari, R. (n.d.). *Pengaruh Kinerja, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang)*.
- Asih, R., Soemitro, A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(1), 1–14.
- ciptani, muhammd noor ifansyah. (2024). 8.+CIPTANI+1199-1210. *Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id*.
- Efendi, R., Kristiana, T., & Sion, H. (2024). Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(2), 320–333. <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i2.9180>
- Grant Adam. (2021). *Think Again*.
- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Undip.
- Kurniaty, H., Dahani, S., Jurusan, D., & Buntok, M. (n.d.). *The Effect Of Service Quality On Community Satisfaction Of Service Users In The Religious Affairs Office, Karau District, Kuala In 2022*.
<http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/pencerah>
- Maulana, I., & Suryaningwulan, R. P. (2020). Peran Daya Tarik Konten, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Interaksi Layanan Dalam Meningkatkan Pembelian Daring Di E-commerce blibli.com di Purwakarta. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 78–84.
<https://doi.org/10.34308/eqien.v7i1.117>
- Megasari Cesaria, L. S. (2022). Pengaruh Desain Interior dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Systems*, 17, 1–8.
- Pahrn, N. S., Karundeng, D. R., & Suyanto, Moh. A. (2023). Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

Journal Economy and Currency Study (JECS), 5(1), 92–104.
<https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1360>

Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (n.d.). *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat The Role of the Village Government in Improving the Quality of Administrative Services to the Community*.
<http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

Pratama, Y. (2023). *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran (Analisis Dan Strategi Di Era Digital)* penerbit cv.Eureka media aksara. Eureka Media Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*.

Sukaris, A. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Maneksi*, 11, 1–7.

Supriadi, A., Ani Kusumaningsih, C., Kohar, M., Andri Priadi, M., Andi Yusniar Mendo, M., Lisda Asi SPd, M. L., Robiyati Podungge, Ms., Afriyana Amelia Nuryadin, M. H., Agus Hakri Bokingo, M., & Fiesty Utami, Ms. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tahta Media Group.

Waromi, timisela,banes. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur. *journal on education*, 05, no.04.

