



PENGARUH *SERQUAL* TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU KAB BENGKALIS

THE INFLUENCE OF SERQUAL ON COMMUNITY SATISFACTION AND TRUST IN THE INVESTMENT OFFICE AND ONE-STOP SERVICE OF BENGKALIS DISTRICT

Firwanto^{1*)}, Samsir², Jahrizal³

¹ Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau

² Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

³ Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

Article Info

Article history:

Received: September 2019

Accepted: September 2019

Published: December 2019

Keywords:

Serqual, community satisfaction, and community trust

Abstract

The study was conducted at DPMPSP Bengkalis Regency, Riau. The aim is to find out the direct effect of the Dimensions of SERQUAL namely Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, and Assurance on people's satisfaction and trust. This study took a sample of 100 people. The variables used are physical evidence, responsiveness, empathy, assurance and trust in community satisfaction and trust. Data were analyzed using SEM (Structural Equation Modeling) analysis which was carried out through the Smart PLS 3.2.7 program. The results showed that there was real evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance for community satisfaction and. While empathy and guarantee are not directed towards public trust. and There is an influence between the variables of community satisfaction on community trust, the higher the level of community satisfaction will increase public trust.

Penelitian dilakukan di DPMPSP Kab Bengkalis Riau. Tujuannya adalah untuk mengetahui efek langsung dari Dimensi dari *SERQUAL* yaitu *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness Dan Assurance* terhadap Kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini mengambil Sampel sebanyak 100 orang. Variabel yang digunakan adalah bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan dan kehandalan terhadap Kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Data dianalisis dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program Smart PLS 3.2.7

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness Dan Assurance* terhadap kepuasan masyarakat dan. sedangkan *emphaty dan assurance* tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Dan terdapat pengaruh antarvariabel kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat, Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

JEL Classification:

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam bidang Pemerintahan sangat penting perannya karena menyangkut kepentingan umum dan Masyarakat. Penanaman Modal berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2007 merupakan salah satu urusan yang menjadi urusan Kabupaten/Kota, untuk penyederhanaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimanatkan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal serta Peraturan Perundang-undangan lainnya. Maka melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda, dan Lembaga Teknis Daerah. Pemerintah Kabupaten Bengkalis membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP).

Visi DPMPSP Kabupaten Bengkalis adalah Terwujudnya Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Terbaik Serta Peningkatan Investasi Tahun 2021. Untuk mewujudkan visi tersebut maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis menetapkan Misinya adalah Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Dan Dunia Usaha yang memiliki Tujuan agar Terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan yang bermutu serta Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia yang Berkualitas, serta membangun Sarana Dan Prasarana Yang Memadai yang bertujuan agar Terwujudnya Aparatur Kinerja Yang Berkualitas serta Meningkatkan Kerjasama Dan Koordinasi Dengan Instansi Yang Terkait Dalam Rangka Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan, Serta Investasi yang dapat Mempromosikan Potensi Dan Peluang Investasi Melalui Penyajian Data Dan Informasi Kabupaten Bengkalis.

Untuk mewujudkan visi DPMPSP maka diperlukan suatu standar kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan pada masyarakat sehingga terciptanya kepercayaan dari masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Namun ternyata kepercayaan masyarakat terhadap instansi Pemerintah masih rendah hal tersebut adalah dampak dari kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan dari DPMPSP.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang beralamat di Jln antara bengkalis kode pos 28715, Telp. 0766-23615/0766-708510 Fax. 0766-23615 Website : www.bengkaliskab.go.id Bengkalis Riau.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode asosiatif dengan menanyakan hubungan kasual (sebab-akibat). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu peneliti menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara dalam melakukan teknik pengumpulan data.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat yang melakukan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada Tahun 2018 yang berjumlah sebanyak 1.972 orang.

Anggota sampel yang tepat digunakan menurut dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka semakin kecil peluang kesalahan, begitupun sebaliknya (Sugiyoo: 2013,116). Dalam penelitian ini, peneliti mempersempit populasi dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan: n= Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran

ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di toleir; e = 10% atau 0,1 Dari jumlah populasi dan rumus slovin diatas, maka dapat diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{1.972}{1 + 1.972 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.972}{20,72}$$

n = 95,17 (dibulatkan menjadi 95 responden)

Jadi, dapat disimpulkan sampel pada penelitian ini menggunakan 95 orang responden dengan tingkat kesalahan 10%. Agar sampel dapat mewakili populasi maka penulis mengambil sampel dari beberapa bidang yang ada pada dinas pelayanan Perizinan Satu Pintu. Berikut rincian sampel yang akan dilakukan oleh peneliti.

Analisis Data

Uji Partial Least Square

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS versi 3.2.7. Uji PLS atau Partial Least Square merupakan pendekatan persamaan struktural (Structural Equation Modelling/SEM) berbasisvarian. Pendekatan ini digunakan untuk melakukan analisis jalur yang banyak digunakan dalam studi keperilakuan, sehingga PLS menjadi teknik statistik yang digunakan dalam model yang lebih dari satu variabel dependen dan variabelindependen (Muniarti et al., 2013).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis menggunakan Partial Least Square (PLS) akan memperlihatkan sebelas hipotesis. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t-test) pengaruh antara variabel. Dalam PLS pengujian secara statistic setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi.

Tabel 4.18: Hasil Pengujian Hipotesis

Pengaruh	T	P
	Statistic	Values
<i>Tangible</i> >Kepuasan	- 2,820	0,005
<i>Emphaty</i> >Kepuasan	- 2,378	0,018
<i>Reliability</i> >Kepuasan	- 3,242	0,001
<i>Responsiveness</i> >Kepuasan	- 2,207	0,028
<i>Assurance</i> >Kepuasan	- 3,481	0,001
<i>Tangible</i> >Kepercayaan	- 2,027	0,043
<i>Emphaty</i> >Kepercayaan	- 0,272	0,785
<i>Reliability</i> >Kepercayaan	- 2,469	0,014
<i>Responsiveness</i> >Kepercayaan	- 2,468	0,014
<i>Assurance</i> >Kepercayaan	- 0,579	0,563
<i>Kepuasan</i> >Kepercayaan	- 3,192	0,002

Sumber : Data Hasil Olahan, 2019

Dari Tabel 4.18 dapat diketahui hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

- a. *Tangible* ->Kepuasan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,264 dengan t hitung 2,820 dengan P value 0,005. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung (2,820) > t tabel (1,96) atau P value (0,005) < 0,05. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,264). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis.

Semakin baik *tangible* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *tangible* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.

- b. *Emphaty* ->Kepuasan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,157 dengan t hitung 2,378 dengan P value 0,018. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung (2,378) > t tabel (1,96) atau P value (0,018) < 0,05. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,157). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *emphaty* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *emphaty* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- c. *Reliability* ->Kepuasan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,303 dengan t hitung 3,242 dengan P value 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung (3,242) > t tabel (1,96) atau P value (0,001) < 0,05. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,303). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *reliability* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *reliability* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- d. *Responsiveness* ->Kepuasan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,257 dengan t hitung 2,207 dengan P value 0,028. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung (2,207) > t tabel (1,96) atau P value (0,028) < 0,05. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,257). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *responsiveness* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *responsiveness* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- e. *Assurance* ->Kepuasan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,277 dengan t hitung 3,481 dengan P value 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung (3,481) > t tabel (1,96) atau P value (0,001) < 0,05. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,277). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *assurance* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *assurance* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- f. *Tangible* ->Kepercayaan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,155 dengan t hitung 2,027 dengan P value 0,043. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung (2,027) > t tabel (1,96) atau P value (0,043) < 0,05. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,155). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten

Bengkalis. Semakin baik *tangible* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *tangible* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.

- g. *Emphaty* ->Kepercayaan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,017 dengan t hitung 0,272 dengan P value 0,785. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung $(0,272) < t$ tabel (1,96) atau P value $(0,785) > 0,05$. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,017). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *emphaty* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *emphaty* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun, namun pengaruhnya tidak signifikan.
- h. *Reliability* ->Kepercayaan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,176 dengan t hitung 2,469 dengan P value 0,014. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung $(2,469) > t$ tabel (1,96) atau P value $(0,014) < 0,05$. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,176). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *reliability* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *reliability* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
- i. *Responsiveness* ->Kepercayaan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,288 dengan t hitung 2,468 dengan P value 0,014. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung $(2,468) > t$ tabel (1,96) atau P value $(0,014) < 0,05$. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,288). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *responsiveness* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *responsiveness* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
- j. *Assurance* ->Kepercayaan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,064 dengan t hitung 0,579 dengan P value 0,563. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung $(0,579) < t$ tabel (1,96) atau P value $(0,579) > 0,05$. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,064). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *assurance* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *assurance* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun, namun pengaruhnya tidak signifikan.
- k. Kepuasanmasyarakat ->Kepercayaan masyarakat
Diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,318 dengan t hitung 3,192 dengan P value 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t hitung $(3,192) > t$ tabel (1,96) atau P value $(0,002) < 0,05$. Kemudian nilai *path coefficient* bertanda positif (0,318). Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh kepuasan

masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin tinggi kepuasan masyarakat maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin rendah kepuasan masyarakat maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan pada BAB sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *tangible* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *tangible* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
2. Terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *emphaty* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *emphaty* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
3. Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *reliability* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *reliability* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
4. Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *responsiveness* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *responsiveness* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
5. Terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *assurance* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *assurance* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
6. Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *tangible* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *tangible* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
7. Tidak terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *emphaty* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *emphaty* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun, namun pengaruhnya tidak signifikan.
8. Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *reliability* maka

kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *reliability* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.

9. Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *responsiveness* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *responsiveness* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
10. Tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin baik *assurance* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *assurance* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun, namun pengaruhnya tidak signifikan.
11. Terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat pada Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Semakin tinggi kepuasan masyarakat maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin rendah kepuasan masyarakat maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat, namun *emphaty* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dalam Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis. Hasil ini dapat menjadi acuan bagi DPMPSP Kabupaten Bengkalis untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang
2. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode wawancara serta angket terbuka dalam penelitian, agar data yang diperoleh sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Disamping itu juga perlu menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam Pengurusan Perizinan di DPMPSP Kabupaten Bengkalis berdasarkan karakteristik serta alat analisis yang berbeda

DAFTAR PUSTAKA

- Barabino, B., Deiana, E., & Tilocca, P. (2012). Measuring service quality in urban bus transport: A modified SERVQUAL approach. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(3), 238–252. <https://doi.org/10.1108/17566691211269567>
- Cahyaningsih, E. N., & Jurusan, H. L. (1385). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ELECTRONIC-PROCUREMENT DI KABUPATEN PURBALINGGA*. 302.
- Djati, S. P., & Darmawan, D. (2005). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7(1), 48–59.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- INDRA, D. A. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan Dan Kelompok Studi Kasus Pada Pd.Bpr.Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*.
- Kotler, P dan Keller L. 2012.*ManajemenPemasaran, Jilid 1, Edisike – 13 AlihBahasa Bob Sabran, MM*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Keller L. 2012.*ManajemenPemasaran, Jilid 2, Edisike – 13 AlihBahasa Bob Sabran, MM*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *ManajemenPemasaran, Jilid 1 Edisike – 12. AlihBahasa Benyamin Molan*. Jakarta: PT. Macaman Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2011. *ManajemenPemasaran, Edisi – 13 Jilid 1, AlihBahasa: Bob Sabran*.Erlangga, Jakarta.
- Militina, & Theresia. (2015). *Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat pada kepolisian sektor bengalon*. 12(2), 320–344.
- Nugroho J. Setiadi. 2003. *PerilakuKonsumen*. Jakarta: KencanaPrenada Media Grup.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(01), 1–12.
- Ramanathan, U., Win, S., & Wien, A. (2015). *Benchmarking: An International Journal A SERVQUAL approach to identifying the influences of service quality on leasing market segment in the German financial sector*. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2016-0194>
- Sangadji, E.M danSopiah. 2013. *Perilakukonsumen: PendekatanPraktisDisertai: HimpunanJurnalPenelitian*. Yogyakarta: ANDI
- SchiffmandanKanuk. 2007.*PerilakuKonsumen. EdisiKedua*. Jakarta: PT. IndeksGramedia
- Sigit P, R. D., & Oktafani, F. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Lapangan Futsal*. (September), 1–13.
- Sugiyono. 2016. *MetodePenelitianKuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. 2013. *ProsedurPenelitianSuatuPendekatan*. Jakarta: PT. RinekaCipta.
- Sumarwan, Ujang. 2014. *PerilakuKonsumen, Edisike – 2*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tantyo, H., Zeithaml, A., Berry, L. R., & Parasuraman, A. (2006). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung) Harry*. 1–28.
- Terres, M. da S., & Basso, K. (2018). The art of building initial trust in medical services. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 12(2), 94–112. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-03-2017-0010>
- Tjiptono, Fandy. 2014. *PemasaranJasa*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, FandydanGregorius Chandra. 2005. *ManajemenKualitasJasa*. Yogyakarta: ANDI
- Yulianingsih, R., & Hartati, T. (n.d.). *Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)*.

Yesenia, & Siregar, E. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 5(3), 183. <https://doi.org/10.29244/jmo.v5i3.12166>