

**FIGUR KEPEMIMPINAN MEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Masyarakat Yang Mencari Pelayanan di Kantor
Desa Kabupaten Sragen)**

Aris Tri Haryanto, Septiana Novita Dewi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa Surakarta,
Email: arisharyanto26@yahoo.co.id, septianadewi25@yahoo.co.id

Abstract

The purpose of this study is that this study aims to determine and analyze the influence of leadership figures mediating the influence of the quality of administrative services on community satisfaction in the Village Office in Sragen Regency. The location of this research is the Village Office in Sragen Regency. While the object of research is the community who use the administration service of the Village Office in Sragen Regency. The population in this study were all people who sought Village Office services in Sragen Regency in January 2020 as many as 1300 people. Researchers took 10% of the population as a sample, ie 130 people who use the services of the Village Office in Sragen Regency. The sampling technique uses convenience or accidental sampling, namely sampling that consists of individuals who are easily found and designed to see the character of the population easily. Hypothesis test results include the quality of administrative services and a significant positive effect on the leadership of the Village Office in Sragen Regency. The quality of administrative services has a positive and significant effect on community satisfaction in the Village Office in Sragen Regency. Leadership has a positive and significant effect on community satisfaction in the Village Office in Sragen Regency. Simultaneous test results (F test) can be concluded together that the independent variables have a significant effect on community satisfaction in the Village Office in Sragen Regency. The results of the total R² value of 0.506 can be interpreted as variations in community satisfaction of the Village Office in Sragen Regency explained by the variable quality of administrative services, and leadership as an intervening variable of 50.6% and the remaining 49.4% explained by other variables outside the research model.

Keywords: *Quality of Administrative Services, Leadership Figures, Community Satisfaction*

Pendahuluan

Kepemimpinan merupakan salah satu isu dalam manajemen yang masih cukup menarik untuk diperbincangkan hingga dewasa ini. Media massa, baik elektronik maupun cetak, seringkali menampilkan opini dan pembicaraan yang membahas seputar kepemimpinan. Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Desa adalah wilayah kerja kepala desa sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Desa mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan dari Bupati yang dilimpahkan kepada Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan desa bersifat hierarki. Pembentukan desa ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan desa secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Dengan di keluarkannya Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 pasal 2 tentang desa dijabarkan mengenai desa yakni lurah diangkat selaku kepala desa serta perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat dan dilantik oleh bupati/walikota serta bertugas membantu camat dalam banyak hal termasuk didalamnya dalam bidang pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka desa tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten/kota. Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, desa merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah desa dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah desa baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi Pemerintahan di Perdesaan, Pemerintah telah membuat suatu Peraturan yang disebut dengan Peraturan Pemerintahan no. 43 tahun 2014 tentang prosedur pelaksanaan UU no. 6 tahun 2014 tentang desa. Desa dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan

secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Masyarakat perkotaan yang peradabannya sudah cukup maju, mempunyai kompleksitas permasalahan lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat tradisional sehingga diperlukan aparatur pelayanan yang profesional. Oleh karena itu, dirumuskan visi, misi, strategi dan nilai acuan pemerintah yang menjadi pedoman mengenai arah yang dituju, beban tanggung jawab, strategi pencapaiannya serta nilai-nilai sikap dan perilaku pegawai. Untuk mencapai tujuan tersebut aparatur desa diuntut untuk memberi suatu kualitas pelayanan yang prima tercermin dari transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Belum tersedianya informasi atau pencatatan administrasi secara baik sebagaimana tersebut diatas, maka hal itu terjadi karena adanya pengaruh berbagai faktor, antara lain terutama faktor kemampuan sumber daya aparat desa sebagai penyelenggara yang belum optimal hal tersebut berimbas pada kualitas pelayanan administrasi yang jadi terhambat, peran kepala desa sebagai pemimpin dipertanyakan, sebagai seorang pemimpin lurah seharusnya menjadi pengambil keputusan yang baik, mampu membuat bawahan paham akan tugas yang diberikan, mampu berkomunikasi dengan bawahan dan masyarakat dan mampu memecahkan masalah yang berkembang dalam hal ini kualitas pelayanan administrasi yang kurang baik. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek kelembagaan, sumberdaya manusia, maupun manajemen pemerintahan. Masyarakat juga mengelukan prosedur pelayanan serta fasilitas, sarana dan prasarana. Dengan demikian peran seorang kepala desa sangat berperan penting terlebih khusus dalam kepemimpinan di Desa Tangkil Kecamatan Sragen dalam kualitas pelayanan administratif.

Hasil riset penelitian terdahulu yang dilakukan Sadi (2009) menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan apabila kualitas pelayanan administrasi ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Berdasarkan hal tersebut, maka kualitas pelayanan administrasi digunakan sebagai variabel independen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen dengan kepemimpinan sebagai variabel mediasi. Kecenderungan menggolongkan seorang pemimpin berdasarkan cara ia memimpin menurut cara pandang kita mengenai dia. Dengan sendirinya, seseorang mungkin berbeda pendapat dengan orang lain mengenai gaya seorang pemimpin. "Gaya" (*style of leadership*) ternyata merupakan ringkasan dari bagaimana seorang pemimpin melaksanakan fungsi kepemimpinannya dan bagaimana ia dilihat oleh mereka yang berusaha dipimpinnnya atau mereka yang mungkin sedang mengamati dari luar (Saul. W. Gellerman, 2008) Kepemimpinan memainkan peranan yang penting dalam organisasi. Berhasil tidaknya suatu organisasi salah satunya ditentukan oleh sumber daya yang ada dalam organisasi tersebut. Di samping itu faktor yang sangat berperan penting adalah faktor

kepemimpinan. Peran utama kepemimpinan adalah mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kantor Desa di Kabupaten Sragen sebagai instansi dalam pemerintahan yang melayani masyarakat yang bermisi meningkatkan derajat masyarakat yang lebih sejahtera, telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat masyarakat dalam pengguna pelayanan Administrasi Masyarakat. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik. Cara yang dilakukan suatu organisasi pemerintahan setiap waktu harus berubah guna penciptaan citra organisasi yang lebih baik lagi, seorang pegawai harus bisa melayani kedekatan dan bisa menjadi pengayom bagi masyarakat. Sehingga upaya pemerintah adalah memberikan yang terbaik buat masyarakat dengan adanya kepemimpinan yang baik yang selalu mengutamakan kepentingan masyarakat serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih baik diharapkan tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat, sehingga untuk membuktikan hal tersebut perlu dilakukan penelitian dan dikaji lebih mendalam hubungan kepemimpinan, kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat.

Fenomena yang terjadi Kantor Desa di Kabupaten Sragen yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat, maka pemerintah desa Tangkil berupaya memberikan pelayanan informasi dan pengaduan yang dilakukan secara online maupun melalui telephon, hal ini bertujuan untuk memudahkan penyampaian informasi masyarakat terhadap pemerintah desa. Layanan Info dan Pengaduan Desa Tangkil yang di canangkan oleh Kepala Desa Tangkil, Kecamatan Sragen, Kabupaten Sragen, dapat memberikan manfaat bagi warga desa Tangkil pada khususnya. Jika ada warga desa Tangkil Sragen dimanapun berada yang ingin menyampaikan informasi bisa kontak melalui Layanan Info dan Pengaduan Desa Tangkil. WA/SMS: 0812-4626-3113. FB: tangkilsragen. Twitter: @tangkilsragen. (ggh). Hal tersebut menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen dengan adanya pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan administrasi masyarakat pada Kantor Desa di Kabupaten Sragen. Berdasarkan fenomena yang ada Kantor Desa di Kabupaten Sragen, kajian teori dan penelitian terdahulu, maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul ‘‘Figur Kepemimpinan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Masyarakat Yang Mencari Pelayanan di Kantor Desa Kabupaten Sragen)’’.

Metode

Lokasi dalam penelitian ini adalah pada Kantor Desa di Kabupaten Sragen. Sedangkan objek penelitian adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan Administrasi Masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mencari pelayanan Kantor Desa di

Kabupaten Sragen pada bulan Januari 2020 sebanyak 1300 masyarakat. peneliti mengambil 10% dari populasi dijadikan sebagai sampel, yaitu 130 masyarakat yang menggunakan pelayanan Kantor Desa di Kabupaten Sragen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience* atau *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang terdiri dari individu yang mudah ditemui dan dirancang untuk melihat karakter populasi secara mudah.

Hasil dan Pembahasan

Pengujian validitas menggunakan teknik *one shot methods* yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai $r_{tabel} = 0,171$ dan didapatkan hasil dari variabel Kualitas Pelayanan Administrasi, kepemimpinan, Kepuasan Masyarakat item pertanyaan semua *valid* karena mempunyai nilai r_{item} lebih besar.

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Administrasi

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X2_1	0,669	0,171	<i>Valid</i>
X2_2	0,434	0,171	<i>Valid</i>
X2_3	0,579	0,171	<i>Valid</i>
X2_4	0,679	0,171	<i>Valid</i>
X2_5	0,434	0,171	<i>Valid</i>

sumber: data diolah (2020)

Tabel 2. Uji Validitas Kepemimpinan

Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X3_1	0,531	0,171	<i>Valid</i>
X3_2	0,545	0,171	<i>Valid</i>
X3_3	0,606	0,171	<i>Valid</i>
X3_4	0,579	0,171	<i>Valid</i>
X3_5	0,456	0,171	<i>Valid</i>

sumber: data diolah (2020)

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan

Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
Y_1	0,575	0,171	<i>Valid</i>
Y_2	0,592	0,171	<i>Valid</i>
Y_3	0,552	0,171	<i>Valid</i>
Y_4	0,569	0,171	<i>Valid</i>
Y_5	0,516	0,171	<i>Valid</i>

sumber: data diolah (2020)

Tabel 4. Uji Validitas Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan Administrasi	0,781	Reliabel
Kepemimpinan	0,750	Reliabel
Kepuasan	0,784	Reliabel

sumber: data diolah (2020)

Tabel 5. Hasil Analisis Jalur Persamaan 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,816	1,202		9,000	,000
	Kualitas Pelayanan Administrasi	,414	,057	,541	7,269	,000

a. Dependent Variable: Kepemimpinan

sumber: data diolah (2020)

Dari Tabel 5 dapat dibuat persamaan regresi pertama sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,541 X_1 + \epsilon_1$$

Dari hasil persamaan regresi di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

β_1 = Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,541, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepemimpinan Kantor Desa di Kabupaten Sragen.

Tabel 6. Hasil Analisis Jalur Persamaan 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,505	2,091		1,198	,233
	Kualitas Pelayanan Administrasi	,209	,092	,200	2,269	,025
	Kepemimpinan	,566	,120	,415	4,706	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

sumber: data diolah (2020)

Dari Tabel 6 dapat dibuat persamaan regresi kedua sebagai berikut:

$$Y_2 = 0,200 X_1 + 0,415 X_2 + \epsilon_2$$

- β_1 = Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,200, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen.

2. β_2 = koefisien regresi kepemimpinan sebesar 0,415, hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen.

Hasil Uji t

1. Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepemimpinan Kantor Desa di Kabupaten Sragen, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Hipotesis yang diajukan adalah: kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan Kantor Desa di Kabupaten Sragen. Berdasarkan pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 diterima.
2. Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,025 < 0,05$. Hipotesis yang diajukan adalah: kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen. Berdasarkan pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 diterima.
3. Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,012 < 0,05$. Hipotesis yang diajukan adalah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen. Berdasarkan pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 3 diterima.

Tabel 7. Hasil Uji F

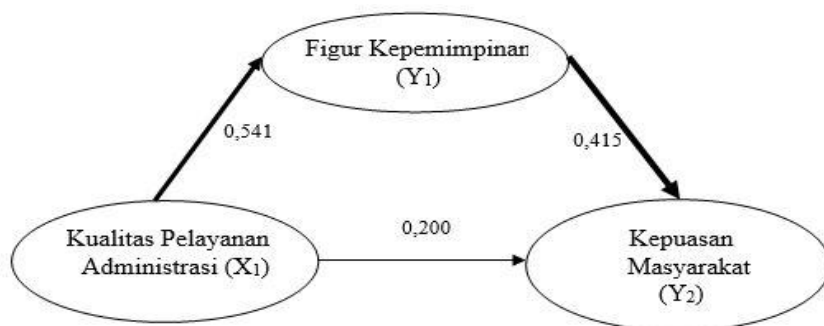
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192,706	2	96,353	27,442	,000 ^a
	Residual	445,917	127	3,511		
	Total	638,623	129			

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

sumber: data diolah (2020)



Gambar 1. Model Empiris Penelitian

Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui bahwa hubungan atau korelasi antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi dengan kepemimpinan Kantor Desa di Kabupaten Sragen adalah 0,541. Dapat diartikan bahwa hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepemimpinan cukup kuat dan signifikan.
2. Kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Desa di Kabupaten Sragen adalah 0,424. Dapat diartikan bahwa hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan cukup kuat dan signifikan.
3. Kepemimpinan dengan kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen adalah 0,523. Dapat diartikan bahwa hubungan kepemimpinan dengan kepuasan cukup kuat dan signifikan.

Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan melalui kepemimpinan. Penggunaan variabel intervening kepemimpinan dalam rangka peningkatan kepuasan, untuk variabel kualitas pelayanan administrasi adalah efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen sebaiknya memperhatikan variabel kepemimpinan dan memperhatikan faktor-faktor yang menimbulkan tingginya kepemimpinan Kantor Desa di Kabupaten Sragen. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara:

1. Pimpinan memiliki empati khusus terhadap semua pegawai.
2. Pimpinan selalu menunjukkan sikap yang patut dicontoh
3. Pimpinan selalu mendorong setiap bawahan untuk maju dan berprestasi demi kepeduliannya terhadap pegawai.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan Kualitas pelayanan administrasi perlu ditingkatkan lagi dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa di Kabupaten Sragen. Sarana dan

prasarana yang digunakan dalam pelayanan Kantor Desa di Kabupaten Sragen sudah memadai. Sistem dan prosedur pelayanan Kantor Desa di Kabupaten Sragen sangat mudah dipahami. Personil Kantor Desa di Kabupaten Sragen sangat terampil dalam melayani masyarakat. Kepemimpinan sebaiknya lebih ditingkatkan lagi, hal ini dapat dilakukan dengan cara masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang baik Kantor Desa di Kabupaten Sragen.

Daftar Pustaka

- Astuti dan K. nagase. 2014. Patient Loyalty to Healthcare Organization: Relationship Marketing and Satisfaction, *International Journal and Marketing Research*, Vol.7 No. 2, 2014. Pp. 39-56.
- Cristobal, Eduard, Carlos Flavian and Miguel Guinaliu. 2015. "Perceived e-Service Quality (PeSQ) Measurement validation and Effect on Customer Satisfaction and Web Site Loyalty". *Managing Service Quality*, Vol.17, No. 3 p. 317-340.
- Cronin, Joseph Jr. and A. Taylor. 2014. "marketing Services Quality: A Reexamination and Extention", *Journal Of Marketing*, Vo. 56, July, P.55-68.
- Dharmesta, Basu Swastha. 2019. "Loyalitas Nasabah: Sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.14, No.3.
- Engel, JF. Blackwell, Rogen D. and Paul W. Miniard. 2017. *Customer Behavior*, Eighth Edition, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers.
- Ferdinand, A. 2015. *structural Equation modeling Dalam penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fournier and Yao. 2016. *Customer Behavior*, Eighth Edition, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers.
- Ghozali, Imam. 2010. *Analisis Multivariat*, Badan penerbit Undip, Semarang.
- Handriana, T. 2017. "Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Pendidikan Tinggi Di Surabaya", Tesis, Yogyakarta: program Pasca sarjana UGM
- Jacoby and Kyner. 2015. *Quality control handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, Philip. 2018. *Marketing Management: Analysis, Planing, Implentations, And Control*, 9 Th Ed Ed Engle Wood Cliffs, N.J: Prentice Hall International, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. 2016. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi I, AMP YKPN, Yogyakarta.
- Laith Alrubaice & Feras. 2013. The mediating effect of patient satisfaction in the patiens's perceptions of healthcare quality patient trust relationship. *Internasional journal of marketing studies*, Vol. 3 No.1 Februari 2011.

- Mahmudi. 2017. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UOO AMP, YKPN Yogyakarta.
- Oliver, Richard L. 2010. “*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*”, McGraw-Hill, New York, NY.
- Parasuraman, A.V.A Zeithaml, and L.L Berry. 2015. “A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vo.49, p.40.50.
- Pardede, R & manurung R. 2014. *Analisis Jalur (Path Analysis) Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis*. Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ratminto dan Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Riduwan. 2017. *Skala pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Cetakan Ketiga, Alfabeta, Bandung.
- Sadi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji Ungaran Semarang*. Tesis Magister Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Keenam, CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto J. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriatna. 2015. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Taylor, A. Steven, Baker, L. Thomas. 2016, “An Assesment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction In The Formation Of Consumers Purchase Intention”, *Journal Of Retailing*. Vol 70, No.2, P.163.
- Wijanarko. 2016. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pemohon ijin reklame pada Pemda Klaten*, STIE AUB Surakarta.
- Winardi. 2016. *Marketing dan Perilaku Konsumen Mundur Maju*, Bandung.