



Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda di Polrestabes Medan

Muhammad Ikhsan Harahap, Suliawati, Siti Rahma Sibuea

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sumatra Utara, Medan, Indonesia

Alamat : Jl. Sisingamangaraja No.Kelurahan, Teladan Bar., Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20217

Korespondensi email : a44425528@gmail.com

Abstract: *The aim of this research is to determine the influence of the quality of SKCK manufacturing services on community satisfaction at POLRESTABES MEDAN. This research was conducted by analyzing the influence of the quality of SKCK manufacturing services on community satisfaction using the multiple linear regression method. From the results of the analysis carried out using the multiple linear regression method, the calculated t value for reliability (X1) was 10.33, while the significant level value was 0.00 and the t table was 2.019 with a significant level of 0.05 which can be interpreted as if $t_{\text{calculated}} > t_{\text{table}}$ or $\text{probability} > \text{significant level}$ or $10.33 > 2.019$ and $0.00 < 0.05$, then H_0 is rejected and H_a is accepted which can mean that reliability has a big influence on people's satisfaction. And the empathy value (X2) t calculated was 8.537 while the significant level value was 0.00 while the t table was 2.019 with a significance level of 0.05 which can be interpreted that $t_{\text{calculated}} > t_{\text{table}}$ or $\text{probability} > \text{significant level}$ or $8.537 > 2.019$ and $0.00 < 0.05$ then H_0 is rejected and H_a is accepted which means that reliability has a big influence on people's satisfaction.*

Keywords: *Quality, Service, SKCK, Satisfaction.*

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembuatan SKCK terhadap kepuasan masyarakat di POLRESTABES MEDAN. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pembuatan SKCK terhadap kepuasan masyarakat dengan metode regresi linier berganda. Dari hasil analisis yang dilakukan dengan metode regresi linier berganda diperoleh nilai t hitung pada kehandalan (X1) diperoleh sebesar 10,33 sedangkan nilai taraf signifikan sebesar 0,00 dan t tabel sebesar 2,019 dengan taraf signifikan 0,05 yang dapat diartikan bahwa jika t hitung > t tabel atau probabilitasnya > taraf signifikan atau $10,33 > 2,019$ dan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang dapat diartikan bahwa kehandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dan nilai empati (X2) t hitung diperoleh sebesar 8,537 sedangkan nilai taraf signifikan sebesar 0,00 sedangkan t tabel sebesar 2,019 dengan taraf signifikan 0,05 yang dapat diartikan bahwa t hitung > t tabel atau probabilitasnya > taraf signifikan atau $8,537 > 2,019$ dan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dapat diartikan bahwa kehandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, SKCK, Kepuasan.

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dilakukan dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model

pelayanan modern yang menuntut satu atau dua pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat, kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Berdasarkan studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Medan didapatkan bahwa terjadinya waktu keterlambatan dalam melayani masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sehingga menyebabkan terjadinya antrian pada saat melayani pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang menyebabkan kurangnya kualitas dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparat kepada masyarakat. Dari munculnya permasalahan pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ini peneliti ingin melakukan penelitian terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda Di Polrestabes Medan”.

B. Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang diatas peneliti dapat melakukan penarikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Polrestabes Medan?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Polrestabes Medan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Polrestabes Medan.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Polrestabes Medan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi

berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya dapat terjamin keterlaksanaannya. Sedangkan definisi Kualitas Pelayanan menurut para ahli dibawah ini sebagai berikut :

1. Menurut Crosby Menyatakan bahwa kualitas adalah sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan.
2. Menurut Wyckof bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
3. Menurut Gasperz Dalam mengungkapkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :
 - a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
 - b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan dan keinginan penerima layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan jika kualitas pelayanan publik harus diukur dan II-8 dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. an, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”
4. Menurut Wyock Yang dikutip oleh Fandy Tjiptono Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.” Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam

memenuhi harapan konsumen penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas berhubungan erat dengan konsumen.

B. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut parah ahli sebagai berikut :

1. Menurut Sumarwan Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya
2. Sedangkan Tjiptono Mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

C. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan bentuk analisis hubungan antara variabel prediktor independent/ variabel bebas dengan variabel outcome dependen trikat untuk mengetahui bentuk hubungan variabel-variabel tertentu. Sedangkan regresi linier adalah analisa hubungan variabel dependen dan independent yang berbentuk garis lurus. Analisis regresi linier berganda adalah perluasan dari regresi linier sederhana yang melibatkan lebih dari satu variabel independent. (Ghozali, I: 2009) Pengujian hipotesis menggunakan analisis model regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 21. Sebelum melakukan uji hipotesis ini telah dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model yang digunakan adalah normal dan tidak terdapat gejala multikolinearitas dan Heteroskedesitas. Adapun model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n$$

Keterangan:

Y = nilai observasi variabel respon ke-i

X_n = nilai observasi variabel prediktor ke-k pada pengamatan ke-i

α = nilai intersep model regresi

β_n = koefisien regresi variabel prediktor ke-k

Pada pemodelan regresi terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi yaitu dengan memenuhi uji multikolinearitas dan uji asumsi residual yakni uji normalitas, uji Heteroskedesitas.

3. METODOLOGI

A. Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Polrestabes Medan Jl. HM. Said No.1 Sidorame Barat, Kec. Medan Perjuangan, Kota Medan, Sumatera Utara. Dan penelitian dilakukan pada bulan Desember 2023.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana pada saat pengumpulan data dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner yang berisi tentang indikator-indikator yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pelanggan yang melakukan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

2. Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini mengukur tingkat pengaruh kualitas pelayanan masyarakat terhadap pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

D. Metode pengolahan Data

Metode pengolahan data pada penelitian ini akan menggunakan metode Regresi Linear Berganda yang langkah-langkahnya dalam melakukan pengolahan data sebagai berikut :

1. Uji Kecukuan Data

Uji kecukupan data digunakan untuk mengetahui kecukupan sebuah data yang akan digunakan dalam penelitian, uji kecukupan data yang digunakan pada penelitian ini ialah teknik *Slovin*, teknik *Slovin* Ini adalah teknik random sampling untuk

mengetahui ukuran sample. Banyak digunakan jika pertanyaan yang diajukan bersifat kategorikal yang digunakan untuk menghitung ukuran sample dengan jumlah populasi (N) dan error (e). Ini adalah teknik random sampling untuk mengetahui ukuran sample. Banyak digunakan jika pertanyaan yang diajukan bersifat kategorikal. Dengan rumus teknik *Slovin's* sebagai berikut :

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

keterangan :

N : Jumlah Populasi

e : eror yang diharapkan

2. Uji Validalitas

Uji Validalitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang telah diambil dalam keadaan *Valid* atau tidak, Validalitas dapat ditentukan dengan menggunakan rumus produk momen, rumus produk momen dapat dilihat dibawah ini sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{(N \sum xy) - ((\sum x)(\sum y))}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots (2)$$

keterangan :

r_{xy} : Koefisesn korelasi antara variabel X dan Y

N : Jumlah Data

$\sum xy$: Jumlah dari variabel X dan variabel Y

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat variabel X

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat variabel Y

$\sum (x)^2$: Jumlah variabel X kemuadian di kuadratkan

$\sum (y)^2$: Jumlah variabel Y kemuadian di kuadratkan

3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots (3)$$

keterangan :

r_{11} : Reliabilitas yang di cari

- n : Jumlah data yang di uji
 $\sum \sigma_t^2$: Jumlah variansi skor tiap – tiap item
 σ_t^2 : Variansi total

4. Uji Korelasi

Uji korelasi sendiri merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar 2 variabel yang diuji. Ukuran keeratan dalam uji korelasi ini biasanya disebut dengan koefisien korelasi atau rho. Nilai rho berkisar dari -1 sampai dengan 1. Jika nilai rho mendekati -1 atau 1, maka kedua variabel tersebut memiliki korelasi yang kuat. Sebaliknya, jika nilai rho mendekati 0, maka kedua variabel cenderung memiliki korelasi yang lemah atau bahkan tidak memiliki korelasi. Uji korelasi yang digunakan adalah uji korelasi person dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{(N \sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots \dots \dots (4)$$

keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
N : Jumlah Data
 $\sum xy$: Jumlah dari variabel X dan variabel Y
 $\sum x^2$: Jumlah kuadrat variabel X
 $\sum y^2$: Jumlah kuadrat variabel Y
 $\sum (x)^2$: Jumlah variabel X kemudian di kuadratkan
 $\sum (y)^2$: Jumlah variabel Y kemudian di kuadratkan

5. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk memberikan kepastian dimana persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dan konsisten. Adapun pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian Regresi Linear Berganda dengan menggunakan uji normalitas, multikolinieritas dan Heteroskedesitas

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data disetiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Ada beberapa teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain : dengan kertas peluang normal, uji chi-kuadrat, uji Liliefors, dan teknik *Kolmogorov-Smirnov*, dan SPSS statistika 21. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dihitung menggunakan bantuan SPSS statistika 21. Dengan menggunakan

SPSS statistika 21 untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak hanya dilihat pada baris Sig . Jika nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan misalnya 5% maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Sig lebih dari atau sama dengan 5% maka data berdistribusi normal. Dengan rumus uji *Kolmogorov- Smirnov* sebagai berikut :

$$D = \max |F_0(x_i) - S_n(x_i)|, i = 1, 2, \dots, \dots \dots \dots (5)$$

b. Uji Multikolienaritas

Uji Multikolinieritas ini bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Menurut Ghozali berpendapat bahwa “Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen. Menurut Singgih Santoso “Jika terbukti ada multikolinieritas, sebaiknya salah satu dari variabel independen yang ada dikeluarkan dari model, lalu pembuatan model regresi diulang kembali”. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai Tolerance. Rumus VIF sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{(1-R_j)^2} \dots \dots \dots (6)$$

keterangan :

VIF : *Variance Inflation Factor*

R_j : Koefisien determinan antara X_j , dengan variabel bebas

Lainnya

Untuk mendeteksi hal tersebut pedomannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.
2. Jika nilai Tolerance < 0,10 dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedesitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan Uji Glejser. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual (U_{abs}). Heteroskedastisitas terjadi apabila nilai absolut residual terhadap variabel memiliki nilai signifikansi $< 0,05$. Rumus uji Glejser sebagai berikut :

$$|U_t| : a + Bx_t + V_t \dots \dots \dots (7)$$

Pada pembahasan ini dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika probabilitas signifikansinya di bawah tingkat kepercayaan 5%, maka model regresi terjadi heteroskedastisitas.

6. Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis menggunakan analisis model regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 20. Sebelum melakukan uji hipotesis ini telah dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model yang digunakan adalah normal dan tidak terdapat gejala multikolinearitas dan Heteroskedesitas. Adapun model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots \dots \dots + \beta_n X_n \dots \dots \dots (8)$$

Keterangan:

Y = nilai observasi variabel respon ke-i

X_n = nilai observasi variabel prediktor ke-k pada
pengamatan ke-i

α = nilai intersep model regresi

β_n = koefisien regresi variabel prediktor ke-k

Pada pemodelan regresi terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi yaitu dengan memenuhi uji multikolinearitas dan uji asumsi residual yakni uji normalitas, uji Heteroskedesitas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data digunakan untuk mengetahui kecukupan sebuah data yang akan digunakan dalam penelitian, uji kecukupan data yang digunakan pada penelitian ini ialah teknik *Slovin*, teknik *Slovin* Ini adalah teknik random sampling untuk mengetahui ukuran sample. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 50 responden yang diambil dari masyarakat yang melakukan pembuatan SKCK di Polrestabes Medan dengan

$$n = \frac{50}{1 + 50(0,05)^2}$$

$$n = 44 \text{ Responden}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel (44 responden)

N : Jumlah Populasi (50 orang)

e : tingkat eror (5%)

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang memiliki karakteristik berbeda- beda yaitu berdasarkan umur / usia, jenis kelamin. Untuk lebih memperjelas karakteristik responden yang dimaksud yang dapat diketahui pada tabel 4.4 dan 4.5 sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dari 44 rsponden dapat diketahui pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Responden	
		Frekwensi	Persentase (%)
1	19 – 21	6	13,63
2	22 – 24	9	20,45
3	25 – 27	7	15,90
4	28 – 31	11	25

...Lanjutan Tabel 1

5	32 – 34	2	4,54
6	35 – 37	5	11,36

7	38 - 41	4	9,09
Σ		44	100

Sumber : *Data Kuesioner*

Dari tabel 4.4 diatas diketahui bahwa frekwensi karakteristik rsponden berdasarkan umur yang memiliki nilai tertinggi berada pada umur 28 – 31 Tahun dengan frekwensi 25 %. Sedangkan frekwensi yang terendah berada pada umur 38 – 41 Tahun dengan frekwensi 9,09%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan umur dari 44 rsponden dapat diketahui pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	
		Frekwensi	Persentase (%)
1	Laki – Laki	27	61
2	Perempuan	17	39
Σ		44	100

Sumber : *Data Kuesioner*

Dari tabel 4.5 diatas diketahui bahwa frekwensi karakteristik rsponden berdasarkan jenis yang memiliki nilai tertinggi berada pada jenis kelamin laki - Laki dengan frekwensi 61%. Sedangkan frekwensi yang terendah berada pada jenis kelamin perempuan dengan Frekwensi 39%.

C. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrimen pada penelitian ini terdiri dari Uji Validalitas, Uji reliabelitas dan Uji korelasi dengan menggunakan aplikasi SPSS Statistika 21 dengan hasil pengujian yang dapat diketahui pada lampiran penelitian ini. Adapun hasil Uji Validalitas, Uji reliabelitas dan Uji korelasi dapat diketahui dibawah ini sebagai berikut :

1. Uji Validalitas

Uji Validalitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang telah diambil dalam keadaan *Valid* atau tidak *Valid*. Untuk mengetahui *Valid* atau tidak *Valid* data penilitan ini dengan melakukan perbandingan melakukan perbandingan antar r_{hitung} terhadap r_{tabel} sebagai berikut :

1. $r_{hitung} > r_{tabel}$, Data dikatakan dalam keadaan *Valid*
2. $r_{hitung} < r_{tabel}$, Data dikatakan dalam keadaan tidak *Valid*

Uji Validalitas akan dilakukan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X) terdiri dari Kehandalan (X1) dan Empati (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) dengan taraf signifikan 5% (0,05) yang dengan menggunakan aplikasi SPSS Statistika 21 yang diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3 Uji Validalitas Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
	Kehandalan (X1)			
1.	P ₁	0,262	0,251	<i>Valid</i>
2.	P ₂	0,407	0,251	<i>Valid</i>
3.	P ₃	0,449	0,251	<i>Valid</i>
4.	P ₄	0,575	0,251	<i>Valid</i>
5.	P ₅	0,428	0,251	<i>Valid</i>
No	Empati (X2)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	P ₁	0,251	0,251	<i>Valid</i>
2.	P ₂	0,418	0,251	<i>Valid</i>
3.	P ₃	0,459	0,251	<i>Valid</i>
4.	P ₄	0,579	0,251	<i>Valid</i>
5.	P ₅	0,410	0,251	<i>Valid</i>

Sumber : SPSS Statistika 21

Tabel 4 Uji Validalitas Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	P ₁	0,207	0,251	Tidak <i>Valid</i>
2.	P ₂	0,343	0,251	<i>Valid</i>
3.	P ₃	0,421	0,251	<i>Valid</i>
4.	P ₄	0,232	0,251	<i>Valid</i>
5.	P ₅	0,284	0,251	<i>Valid</i>
6.	P ₆	-0,012	0,251	Tidak <i>Valid</i>
7.	P ₇	0,401	0,251	<i>Valid</i>
8.	P ₈	0,303	0,251	<i>Valid</i>
9.	P ₉	-0,160	0,251	Tidak <i>Valid</i>
10.	P ₁₀	0,198	0,251	Tidak <i>Valid</i>
5.	P ₅	0,284	0,251	<i>Valid</i>

Sumber : SPSS Statistika 21

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas data dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap data kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dengan ketentuan :

- a. *Cronbach's Alpha* > 0,90 dinyatakan reliabilitas Sempurna
- b. *Cronbach's Alpha* antara 0,70 – 0,90 dinyatakan reliabilitas Tinggi
- c. *Cronbach's Alpha* antara 0,50 – 0,70 dinyatakan reliabilitas Sedang
- d. *Cronbach's Alpha* < 0,50 dinyatakan reliabilitas Rendah

Tabel 5 Uji Reliabilitas Kehandalan (X1)

<i>Cronbach's Alpha</i>
0,565

Sumber : SPSS Statistika 21

Tabel 6 Uji Reliabilitas Empati (X2)

<i>Cronbach's Alpha</i>
0,566

Sumber : SPSS Statistika 21

Tabel 7 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

<i>Cronbach's Alpha</i>
-3,643

Dari Tabel 5, 6 dan 7 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha untuk Kehandalan (X1), Empati (X2) sebesar 0,565 dan 0,566 dan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar – 3,643 yang dapat diartikan bahwasanya kehandalan (X1) dan Empati (X2) tingkat reliabilitas berada pada kategori sedang, kemudian pada Kepuasan Masyarakat (Y) tingkat reliabilitas berada pada kategori lemah.

D. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk memberikan kepastian dimana persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dan konsisten. Adapun pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian Regresi Linear Berganda dengan menggunakan uji normalitas, multikolienaritas dan Heteroskedesitas

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data disetiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dihitung menggunakan bantuan SPSS statistika 21. Dengan menggunakan SPSS statistika 21 untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak hanya dilihat pada baris Sig. Syarat dikatannya satu data berdistribusi normal berdasarkan nilai signifikansi yaitu:

- a. Nilai Signifikansi $> 5\%$, (0,05) maka data tersebut dikatakan berdistribusi Normal
- b. Nilai Signifikansi $< 5\%$, (0,05) maka data tersebut dikstakan tidak berdistribusi Normal

Tabel 8 Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.31891775
Most Extreme Differences	Absolute	.171
	Positive	.064
	Negative	-.171
Kolmogorov-Smirnov Z		1.132
Asymp. Sig. (2-tailed)		.154

Sumber : SPSS Statistika 21

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,154 (15,4%) melebihi dari nilai 5% (0,05), jika nilai signifikansi $> 5\%$ atau $0,154 > 0,05$ yang dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal

2. Uji Multikolienaritas

Uji *Multikolinieritas* ini bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Menurut Ghozali berpendapat bahwa “Uji *Multikolinieritas* bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara *variable independen*. Syarat untuk mengetahui suatu data tidak mengalami *multikolinieritas* dapat ditentukan dengan melihat nilai toleransi dengan VIF yang dapat diketahui sebagai berikut :

- a. Jika nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada *multikolinieritas* antar variabel *independen* dalam model regresi.
- b. Jika nilai *Tolerance* $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa ada *multikolinieritas* antar variabel *independen* dalam model regresi.

Tabel 9 Uji Multikolienaritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 X1	.999	1.001
X2	.999	1.001

Sumber : SPSS Statistika 21

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa nilai toleransi variabel X1 dan X2 yaitu sebesar 0,999 dan nilai VIF sebesar 1,001. Jika nilai toleransi $> 0,1$ atau $0,999 > 0,1$ dan nilai VIF $< 10,00$ atau $1,001 < 10,00$ yang dapat diartikan bahwa variabel X1 dan X2 tidak mengalami *Multikolienaritas*.

3. Uji *Heteroskedesitas*

Uji *Heteroskedastisitas* bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada pembahasan ini dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan :

- Jika probabilitas signifikansinya $> 5\%$ (0,05) , maka model regresi tidak terjadi *heteroskedastisitas*.
- Jika probabilitas signifikansinya $< 5\%$ (0,05), maka model regresi terjadi

Tabel 10 Uji *Heteroskedastisitas*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.586	.319		1.841	.073
1 Kehandalan	-.025	.014	-.261	-1.734	.090
Empati	.005	.014	.049	.328	.744

Sumber : SPSS Statistika 21 *heteroskedastisitas*.

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa nilai Variabel X1, X2 sebesar 0,090 dan 0,744 lebih besar dari 0,05 yang dapat diartikan bahwa sanya data pada variabel X1 dan X2 tidak terjadi *Heteroskedesitas* atau data variabel X1 dan X2 dapat dikatakan data *Homoskedastisitas*.

E. Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis menggunakan analisis model regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Statistika 21. Sebelum melakukan uji hipotesis ini telah dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model yang digunakan adalah normal dan tidak terdapat gejala multikolinearitas dan *Heteroskedesita*

Tabel 11 Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	25.480	.686		37.117	.000
1 Kehandalan	.318	.031	.704	10.332	.000
Empati	.263	.031	.582	8.537	.000

Dari Tabel 11 persamaan regresi linear berganda yang dapat diketahui sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 25,48 + 0,318 X_1 + 0,263 X_2$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Masyarakat

X1 : Kehandalan

X2 : Empati

α : Konstanta

β : Koefisien Regresi

Dari persamaan diatas bahwa sanya berdasarkan koefisien regresi dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Nilai Konstanta (α)

Nilai Konstanta $\alpha = 25,48$ artinya apabila variabel Kehandalan, Empati sama dengan nol atau tidak berubah maka nilai Y atau kepuasan masyarakat sebesar 25,48

b. Nilai koefisien Kehandalan (X1)

Nilai koefisien Kehandalan (X1) sebesar 0,318 Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Kehandalan satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,318 atau 31,8%

c. Nilai koefisien Empati (X2)

Nilai koefisien Empati (X2) sebesar 0,263. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Empati satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,263 atau 26,3%

F. Uji Asumsi

Uji Asumsi pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat uji asumsi pada penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan uji persial (uji t)

1. Uji Persial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial masing masing dengan *variabel independen* yaitu kehandalan,empati . Uji t dilakukan juga untuk melihat *variabel* mana yang paling dominan. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} padatingkat *signifikansi* 5%. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau sebaliknya. Yusuf Muri, (2014) Berdasarkan hasil perhitungan regresi yang dilakukan maka diperoleh kofisien parsial dari masing-masing *variabel independen* sebagaimana Hipotesis. (Yusuf Muri, 2014)

a. H_0 : Koefisien regresi tidak signifikan

b. H_a : Koefisien regresi signifikan

Pengambilan keputusan didasarkan pada t_{hitung} (atau melihat probabilitasnya /Sig).

a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau Probabilitasnya $>$ taraf *signifikansi*, maka H_0 diterima (Sig $>$ 0,05).

b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau Probabilitasnya $<$ taraf *signifikansi*, maka H_0 ditolak (Sig $<$ 0,05).

Keputusan :

a. Kehandalan (X1)

Nilai t_{hitung} pada kehandalan (X1) di peroleh sebesar 10,33 sedangkan nilai taraf *signifikan* sebesar 0,00 sedangkan t_{tabel} sebesar 2,019 dengan taraf *signifikan* 0,05 yang dapat diartikan bahwa Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau Probabilitasnya $>$ taraf *signifikansi* atau $10,33 > 2,019$ dan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang dapat diartikan bahwa kehandalan sangat berpengaruh *signifikan* terhadap kepuasan Masyarakat.

b. Empati (X2)

Nilai t_{hitung} pada empati (X2) di peroleh sebesar 8,537 sedangkan nilai taraf *signifikan* sebesar 0,00 sedangkan t_{tabel} sebesar 2,019 dengan taraf *signifikan* 0,05 yang dapat diartikan bahwa Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau Probabilitasnya $>$ taraf *signifikansi* atau $8,537 > 2,019$ dan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang dapat diartikan bahwa kehandalan sangat berpengaruh *signifikan* terhadap kepuasan Masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari pengolahan data yang telah dilakukan pada penelitian ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan uji asumsi varsial (Uji t) untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan yang terdiri dari dua variabel yaitu Kehandalan (X1) dan Empati (X2) sangat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) . Pengaru signifikan antara Variabel Kehandalan (X1) dan Empati (X2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diketahui berdasarkan penjelasan dibawah ini sebagai berikut :
 - a. Kehandalan (X1) Nilai thitung pada kehandalan (X1) di peroleh sebesar 10,33 sedangkan nilai taraf signifikan sebesar 0,00 sedangkan ttabel sebesar 2,019 dengan taraf signifikan 0,05 yang dapat diartikan bahwa Jika thitung $>$ ttabel atau Probabilitasnya $>$ taraf signifikansi atau $10,33 > 2,019$ dan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang dapat diartikan bahwa kehandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat.
 - b. Empati (X2) Nilai thitung pada empati (X2) di peroleh sebesar 8,537 sedangkan nilai taraf signifikan sebesar 0,00 sedangkan ttabel sebesar 2,019 dengan taraf signifikan 0,05 yang dapat diartikan bahwa Jika thitung $>$ ttabel atau Probabilitasnya $>$ taraf signifikansi atau $8,537 > 2,019$ dan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang dapat diartikan bahwa kehandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat.
 - c. Berdasarkan penjabaran diatas berupa hasil uji asumsi varsial (Uji t) dapat diketahui bahwa sanya Kualitas pelayanan yang terdiri dari Variabel Kehandalan (X1) dan Empati (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sangat berpengaruh.

2. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan persamaan regresi linear berganda yang menjelaskan bahwa sanya pergerakan variabe Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Kehandalan (X1) dan Empati (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) yang persamaanya regresi linear dapat dilihat dibawah ini sebagai berikut :

$$Y = 25,48 + 0,318 X1 + 0,263 X2$$

Dari persamaan diatas bahwa sanya berdasarkan koefisen regresi dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai Konstanta (α) Nilai Konstanta $\alpha = 25,48$ artinya apabila variabel Kehandalan, Empati sama dengan nol atau tidak berubah maka nilai Y atau kepuasan masyarakat sebesar 25,48
- b. Nilai koefisien Kehandalan (X1) Nilai koefisien Kehandalan (X1) sebesar 0,318 Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Kehandalan satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,318 Nilai koefisien Empati (X2) Nilai koefisien Empati (X2) sebesar 0,263. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Empati satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,263 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- c. Dari penjabaran diatas berdasarkan Regresi Lenear berganda pada Variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Kehandalan (X1) dan Empati (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pengaruhnya antara variabel X1 dan X2 terhadap Y dapat diketahui dengan melihat kenaikan nilainya maka Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami kenaikan nilai juga sebaliknya ketika Variabel Empati (X2) mengalami kenaikan nilai maka Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami kenaikan juga.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada penelitian ini peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. Penilitia berharap agar peelitian ini dijadikan sebagai bahan koreksi oleh para petugas polrestabes medan dalam melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) karena dari hasil penelitian bahwa sanya Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

3. Peneliti berharap bahwa sanya penelitian ini dapat dikembangkan lagi ketingkat yang lebih khususnya dalam penelitian pengaruh kulaitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan),
- Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam . *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, (online)*, Vol. 4 No. 1
- Ahry Ana. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakatdi Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Algensindo, Juli Omar, Sinaga Rahmat Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan
- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta
- Amin, I. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju : Jakarta
- Anggara, Sahya. (2012). *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Darwis, dkk. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Maminasata. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3, No 02
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12
- Ghozali, imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

- Haryanto.E, 2013, *Jurnal EMBA, Kualitas Layanan,Fasilitas dan HargaPengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada KantorSamsat Manado* (online), Vol.1, No.3,
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Journal of Office Administration: Education and Practice*. Volume 1 Issue 2, 82-93(2021)
- Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 4 No. 1
- Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, No: 02/Th. Vi/Agustus 2012-Januari 2013
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang
- Khasanah.I, dan Pertiwi.O.D, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayananterhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang* (online),Vol.12, No.2
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12.Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- Kotler.P. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta
- Kotler.P. 2013.*Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama PenerbitSalemba Empat. Jakarta
- Nasution.2011. *Manajemen Mutu Tepadu (Total Quality Management)*, PenerbitGhalia Indonesia. Jakarta.
- Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan
- Prasetio. A, 2012, *Management Analisis Journal, Pengaruh Kualitas Pelayanandan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan* (online), Vol.1, No.4
- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Sarwono dan Z Rohmad.2013. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki.
- Slamet Riyadi, Aji Hermawan, Ujang Sumarwan. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu.
- Subarkah Andi, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2012)