

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Langsa

Muthi Dara Arsi ✉ dan Krisnawati

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Pase Langsa, Jalan Kebun Baru No 05 A Paya Bujok Seuleumak, Kota Langsa, 24415, Provinsi Aceh, Indonesia.

✉ Email: muthidarsi20@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari faktor bukti fisik, handal, tanggap, jaminan, dan faktor empati terhadap kepuasan para peserta Jaminan Hari Tua (JHT). Sampel dalam penelitian ini adalah peserta Jaminan Hari Tua (JHT) yang berjumlah 96 orang atau responden. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan peserta dengan pelayanan yang diterimanya, dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan memuaskan. Sedangkan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan sikap terhadap suatu produk atau jasa sebagai hasil dari evaluasi berdasarkan pengalaman setelah menggunakan sebuah produk atau jasa tersebut. Data primer penelitian ini berdasarkan hasil kuesioner, selanjutnya data ditabulasi, digunakan penskalaan dengan skala likert, dianalisis dengan peralatan regresi linear berganda, diuji dengan uji t, uji F, uji koefisien korelasi, dan uji determinasi. Maka dari pengolahan data pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa tanggapan responden menunjukkan responden umumnya setuju dengan Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa. Hasil pengujian korelasi didapat hubungan antar variabel sangat kuat hal ini membuktikan bahwa kedua variabel dapat dijadikan sebagai variabel dalam suatu penelitian, sedangkan dari hasil uji hipotesis diperoleh kedua variabel berpengaruh positif, hal ini dapat diindikasikan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Peserta, dan dari kelima faktor pada variabel kualitas pelayanan maka faktor yang dominan adalah Bukti Fisik, hal ini dimungkinkan responden/peserta lebih melihat hal-hal yang berkaitan dengan apa yang dirasakan secara langsung secara kasat mata atau secara fisik. Maka berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis yang menyatakan bahwa Diduga Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa diterima. Kemudian disarankan kepada pihak perusahaan dalam hal ini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa untuk lebih meningkatkan lagi pelayanannya agar masyarakat atau peserta lebih mempercayai dan memanfaatkan sungguh-sungguh perusahaan di masa yang akan datang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta, Jaminan Hari Tua

1. PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disingkat BPJS terdiri atas 2 kategori yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Hari Tua) Kesehatan dan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Hari Tua) Ketenagakerjaan. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Hari Tua) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

1.1 Kualitas Pelayanan

Lovelock dalam Hardiansyah (2018:14) "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2017:42), "kualitas pelayanan merupakan satu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.". Parasuraman (2015:8) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan peserta dengan pelayanan yang diharapkan peserta dengan pelayanan yang diterimanya". Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai yang diharapkan oleh peserta jaminan sosial maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir dari tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan'.

Harapan peserta terhadap kualitas pelayanan terbentuk oleh beberapa factor Tjiptono dalam Priansa (2017:55):

1. *Enduring Service Intensifier*

Faktor ini merupakan factor yang bersifat stabil dan mendorong peserta untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi seseorang mengenai jasa. Seorang peserta akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik oleh penyedia jasa.

2. *Personal Need*

Merupakan kebutuhan mendasar dari seseorang peserta yang meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.

3. *Transitory Service Intensifier*

Factor ini meliputi situasi darurat pada saat peserta sangat membutuhkan jasa dan ingin penyedia jasa dapat membantunya, serta jasa terakhir yang dikonsumsi.

4. *Perceived Service Alternatives*

Merupakan persepsi peserta terhadap tingkat/derajat pelayanan perusahaan yang sejenis.

5. *Self Perceived Service Rule*

Factor ini adalah persepsi terhadap tingkat/derajat keterlibatannya dalam memperngaruhi jasa yang diterimanya.

6. *Situational Factors*

Factor ini terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa yang berada diluar kendali penyedia jasa.

7. *Explicit Service Promise*

Merupakan pernyataan oleh organisasi tentang jasanya. Contohnya adalah iklan dan personal selling.

1.2 Kepuasan Peserta

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang di pikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya Supranto dalam jurnal Taroreh Rita *et al* (2014:1805). Menurut Adam (2018:18) kepuasan atau ketidakpuasan peserta merupakan perbedaan/kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian. Menurut Kotler dan Keller dalam Yuniarti Sri (2015:234), kepuasan peserta adalah perasaan peserta, baik berupa kesenangan maupun ketidpuasan yang timbul dari perbandingan sebuah produk dengan harapan peserta atas produk tersebut. Lupiyoadi dalam saebani (2015:239) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan antara lain sebagai berikut.

1. Kualitas produk, yaitu peserta akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Montgomery menyatakan bahwa produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua, yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

2. Kualitas pelayanan, yaitu p akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, yaitu peserta merasa puas ketika orang memujinya karena menggunakan merek yang mahal.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, yaitu peserta yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan yaitu dari bulan Juni 2020 sampai bulan Agustus 2020, yang meliputi pengambilan sampel penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengambilan sampel dilakukan melalui wawancara lapangan secara langsung kepada responden, Observasi (pengamatan) merupakan pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek, yang bertujuan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, dan membagikan kusioner atau angket, Dan jenis data yang digunakan yaitu Data Kualitatif dan Data Kuantitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini adalah peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Hari Tua) Ketenagakerjaan Cabang Langsa sebanyak 96 orang dari keseluruhan populasi. Penyebaran kusioner dilaksanakan secara langsung kepada responden yang datang ke kantor BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Hari Tua) Ketenagakerjaan Cabang Langsa, dan dari hasil kusioner yang telah direkapitulasi serta dianalisis maka karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Dari Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin tersebut di atas tampak data karakteristik responden mengenai jenis kelamin yaitu responden yang berjenis kelamin Perempuan sebesar 37 responden atau 38,5%, dan responden Laki-laki sebanyak 59 responden atau 61,5% dari keseluruhan responden.

Berdasarkan Tabel 2 karakteristik responden di atas menunjukkan responden yang berusia 20-38 Tahun berjumlah 23 responden atau 24,0%, kemudian responden yang berusia 39-49 Tahun sebesar 31 orang (32,3%), dan responden yang berusia > 50 Tahun

sebanyak 42 responden atau 43,8% dari seluruh responden.

Dari Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan diperoleh data karakteristik responden yang berpendidikan SMA Sederajat sebanyak 50 responden (52,1%), responden yang berpendidikan S1 Sederajat sebesar 36 responden atau 37,5%, dan responden yang berpendidikan S2 Sederajat berjumlah 10 responden atau 10,4%.

Pada Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di atas tampak responden yang bekerja Karyawan BUMN sebesar 25 responden (26,0%), kemudian responden yang bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 30 responden atau 31,2%, selanjutnya responden yang Wirausaha sebesar 26 responden (27,1%), dan responden berstatus Dan Lainnya berjumlah 15 orang atau (15,6%).

Dari Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan terlihat data karakteristik responden status perkawinan yaitu responden yang telah Menikah sebesar 33 responden atau 34,4%, dan responden Belum Menikah sebanyak 46 responden atau 47,9%, dan responden yang berstatus janda/Duda berjumlah 17 responden (17,7%) dari seluruh responden.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	59	61,5%
2	Perempuan	37	38,5%
Total		96	100%

Tabel 2. Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20-38	23	24,0%
2	39-49	31	32,3%
3	>50	42	43,8%
Total		96	100%

Tabel 3. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA	50	52,1%
2	Diploma	36	37,5%
3	Sarjana	10	10,4%
Total		96	100%

Tabel 4. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Karyawan BUMN	25	26%
2	Karyawan Swasta	30	31,2%
3	Wirausaha	26	27,1%
4	Lainnya	15	15,6%
Total		96	100%

Tabel 5. Status Responden

No	Status	Frekuensi	Persentase
1	Belum Menikah	8	34,4%
2	Menikah	78	47,9%
3	Janda/Duda	17	17,7%
Total		96	100%

Tabel 6. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta

Variabel	B	t-hitung	t-signifikan
Konstanta	5,131	3,046	0,003
Bukti Fisik	0,507	4,450	0,000
Handal	0,224	2,213	0,029
Tanggap	0,204	3,340	0,001
Jaminan	0,177	2,400	0,065
Empati	0,275	3,683	0,000
R	0,792	Predictors: (Constant), Bukti	
R ² (R Square)	0,627	Fisik, Handal, Tanggap, Jaminan,	
F _{hitung}	30,260	dan Empati	
F _{sig}	0,000	Dependent Variable: Kepuasan	
F _{tabel} df (n1)=k-1, df (n2)=n-k	3,940		
t _{tabel} df = n-k (96-2=94)	1,985		

Berdasarkan Tabel 6 di atas persamaan regresi linear berganda variabel $Y = 5,131 + 0,507$ (Bukti Fisik) $+ 0,224$ (Handal) $+ 0,204$ (Tanggap) $+ 0,177$ (Jaminan) $+ 0,275$ (Empati). Koefisien konstanta yaitu 5,131 di atas adalah nilai variabel Kepuasan jika nilai variabel Kualitas Pelayanan tetap (konstan) atau bernilai nol. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Handal, Tanggap, Jaminan, Empati) sebesar 5,131. Sedangkan koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bertanda positif, hal ini menunjukkan hubungan yang positif variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan, dengan demikian terdapat hubungan searah variabel Kualitas Pelayanan diikuti dengan tingginya variabel Kepuasan. Dari hasil analisis regresi linear berganda dapat dijelaskan persamaan regresi sebagai berikut.

- Konstanta 5,131 mengartikan jika koefisien regresi (b) variabel Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Handal, Tanggap, Jaminan, Empati) diasumsikan nilainya nol (0) atau tidak ada variabel Kualitas Pelayanan maka variabel Kepuasan nilainya adalah konstan (tetap).
- Nilai koefisien 0,507 dapat diartikan jika faktor Bukti Fisik naik sebesar 1 dan diasumsikan nilai variabel/faktor lainnya tetap maka variabel Kepuasan naik sebesar 0,507.
- Nilai koefisien 0,224 mengartikan jika faktor Handal naik sebesar 1 dan diasumsikan nilai variabel/faktor lainnya tetap maka variabel Kepuasan naik sebesar 0,224.
- Nilai koefisien 0,204 mengartikan jika faktor Tanggap naik sebesar 1 dan diasumsikan nilai variabel/faktor lainnya tetap maka variabel Kepuasan naik sebesar 0,204.
- Nilai koefisien 0,177 mengartikan jika faktor Jaminan naik sebesar 1 dan diasumsikan nilai variabel/faktor lainnya tetap maka variabel Kepuasan naik sebesar 0,177.
- Nilai koefisien 0,275 mengartikan jika faktor Empati naik sebesar 1 dan diasumsikan nilai variabel/faktor lainnya tetap maka variabel Kepuasan naik sebesar 0,275.

1. Uji t (Pengujian Parsial)

Berdasarkan hasil uji t didapatkan nilai t_{hitung} X_1 (Bukti Fisik) sebesar 4,450 dengan taraf signifikansi 0,000, nilai t_{hitung} X_2 (Handal) sebesar 2,213 dengan taraf signifikansi 0,029, nilai t_{hitung} X_3 (Tanggap) sebesar 3,340 dengan taraf signifikansi 0,001, nilai t_{hitung} X_4 (Jaminan) sebesar 2,400 dengan taraf signifikansi 0,065, dan nilai X_5 (Empati) sebesar 3,683 dengan taraf signifikansi 0,000. Dan dari hasil tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Pada analisis uji t faktor Bukti Fisik (X_1) tingkat signifikansi terhadap variabel Kepuasan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,450 > 1,985$ dan $t_{sig} < 5\%$ atau $0,000 < 0,005$. Hal ini menunjukkan faktor Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan atau dapat dinyatakan H_0 (Hipotesis nol) tidak terdapat pengaruh antara faktor Bukti Fisik terhadap Kepuasan, dan H_a (Hipotesis alternatif) terdapat pengaruh antara faktor Bukti Fisik terhadap Kepuasan.
- Berdasarkan uji t faktor Handal (X_2) didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,213 > 1,985$ dan $t_{sig} > 5\%$ atau $0,029 > 0,005$. Hal ini menunjukkan faktor Handal berpengaruh terhadap Kepuasan akan tetapi tidak signifikan.
- Dari uji t faktor Tanggap (X_3) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,340 > 1,985$ dan $t_{sig} < 5\%$ atau $0,0001 < 0,005$, menunjukkan faktor Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan.
- Dari uji t faktor Jaminan (X_4) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,400 > 1,985$ dan $t_{sig} > 5\%$ atau $0,065 > 0,005$, menunjukkan faktor Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan tetapi tidak signifikan.
- Dan berdasarkan uji t faktor Empati (X_5) didapatkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,683 > 1,985$ dan $t_{sig} < 5\%$ atau $0,000 < 0,005$, hal ini menunjukkan faktor Empati berpengaruh terhadap Kepuasan.

Dari faktor yang dominan dalam variabel Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi variabel Kepuasan adalah faktor Bukti Fisik (X_1) didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,450 > 1,985$ dan $t_{sig} < 5\%$ atau $0,000 < 0,005$.

Dan dapat divisualisasikan pengujian hipotesis pada gambar berikut.

Berdasarkan gambar pada halaman sebelumnya pengujian dengan dua pihak (*two tail*) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa.

2. Uji F (Pengujian Simultan)

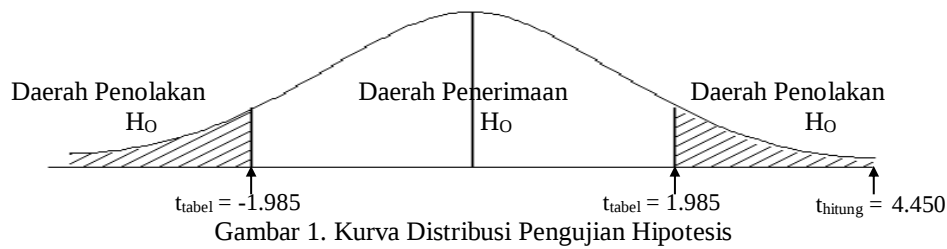
Pengujian simultan atau uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Handal, Tanggap, Jaminan, Empati) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan dengan signifikansi $< 0,005$. Diperoleh hasil uji F adalah 30,260 dengan penilaian $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $F_{sig} 0,000 < 0,005$ atau $30,260 > 3,940$ dan $F_{sig} 0,000 < 0,005$, maka hipotesis diterima secara simultan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa, dan **tingkat keeratan variabel Kualitas Pelayanan yang disimbolkan dengan R yaitu 0,792** yang dapat

dipersamakan hubungan variabel Kualitas Pelayanan tergolong kuat terhadap variabel Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa.

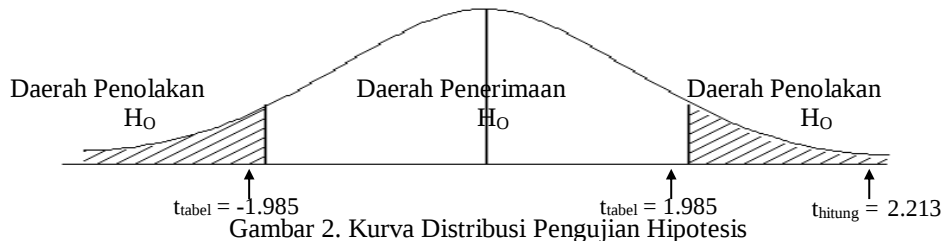
3. Uji Determinasi

Sedangkan pada uji determinasi yang disimbolkan dengan R^2 (*R Square*) sebesar 0,627, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Handal, Tanggap, Jaminan, Empati) dapat mempengaruhi variabel Kepuasan sebesar 0,627 atau jika dipersentasekan 62,7%, dan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

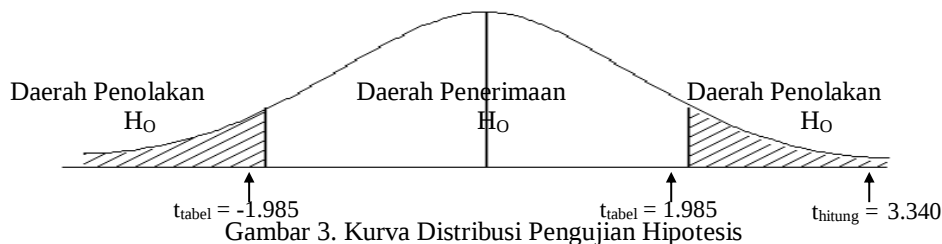
Dan berdasarkan hasil penelitian yang dibantu dengan program komputer *Statistic Package for Social Science* (SPSS), membuktikan bahwa hipotesis Diduga Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa diterima dengan menggunakan pengujian regresi berganda, pengujian hipotesis uji t dan uji F, serta pengujian koefisien korelasi, dan koefisien determinasi.



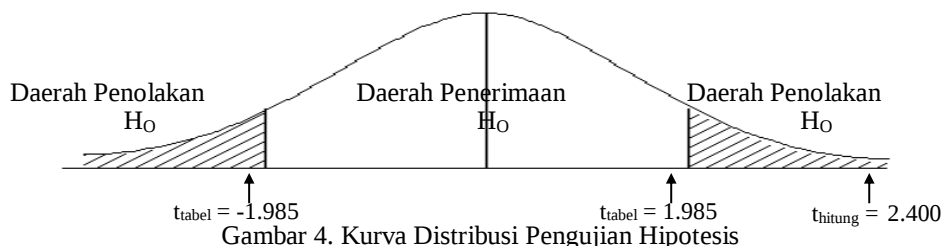
Gambar 1. Kurva Distribusi Pengujian Hipotesis



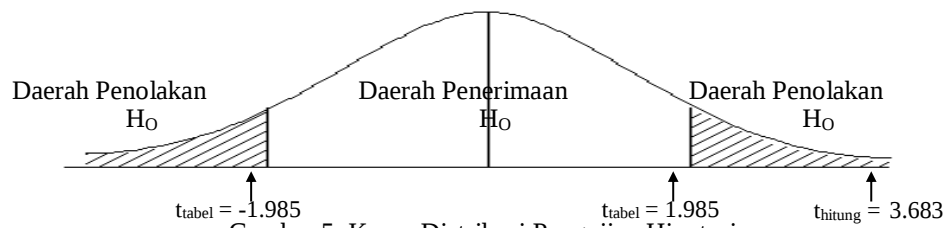
Gambar 2. Kurva Distribusi Pengujian Hipotesis



Gambar 3. Kurva Distribusi Pengujian Hipotesis



Gambar 4. Kurva Distribusi Pengujian Hipotesis



Gambar 5. Kurva Distribusi Pengujian Hipotesis

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Peserta, dan dari kelima faktor pada variabel kualitas pelayanan maka faktor yang dominan adalah Bukti Fisik, hal ini dimungkinkan responden/peserta lebih melihat hal-hal yang berkaitan dengan apa yang dirasakan secara langsung secara kasat mata atau secara fisik. Maka berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis yang menyatakan bahwa Diduga Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam (2018). "MANAJEMEN PEMASARAN JASA". Cetakan ke-2. Penerbit ALFABETA, cv. Bandung.
- Danang Sunyoto (2014). "DASAR-DASAR MANAJEMEN PEMASARAN KONSEP, STRATEGI DAN KASUS". Cetakan ke-3. Penerbit CAPS (Center of Academic Publishing Service). Jakarta.
- Furqoni Muhammad (2014) "STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPEN-DUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO". Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol. 2 No. 1 Januari 2014.
- Hutabarat dan Manullang (2016). "MANAJEMEN PEMASARAN DALAM KOMPETISI GLOBAL". Cetakan Pertama. Penerbit Indomedia Pustaka. Yogyakarta.
- Hardiansyah (2018), "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK", Cetakan Ke-1, Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Hardiansyah (2017), "MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENGEMBANGAN ORGANISASI PUBLIK". Cetakan ke-1. Penerbit Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Kirom Bahrum (2015). "MENGUKUR KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN". Cetakan Keempat. Penerbit Pustaka Reka Cipta. Bandung.
- Lupiyoadi (2015). "Pratikum Metode Riset dan Bisnis". Penerbit Salemba empat. Jakarta
- Priansa (2017), "PERILAKU KONSUMEN DALAM PERSAINGAN BISNIS KONTEMPORER". Cetakan ke-1. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Riduwan (2009), "Dasar-Dasar Statistika". Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Rizkia elsa, dkk (2017), "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung)". e-Proceeding of Management: Vol. 4, No. 2 Agustus 2017.
- Satori dan komariah (2017). " METODE PENELITIAN KUALITATIF". Cetakan ke-7, Penerbit ALFABETA, cv. Bandung.
- Sugiyono (2013). "METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D". Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono (2018), "METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D", Cetakan Ke-5, Penerbit ALFABETA, CV. Bandung.
- Setiawan (2013). "Menganalisis Statistik Bisnis dan Ekonomi Dengan SPSS 21". Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Taroreh Rita *et al* (2014), "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA CAFE DAN RESTO CABANA MANADO". Jurnal EMBA Vol. 2 No. 3 September 2014.
- Yuniarti Sri (2015). "PERILAKU KONSUMEN". Cetakan Pertama. Penerbit CV Pustaka Setia. Bandung.
- Zurni Zahara (2015), "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN PERPUSTAKAAN USU". Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan informasi, Vol. 1, No. 1, Juni 2015.