

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN (BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Muhammad Isnaini Fathoni  
Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta  
[fathoni.jogja2022@gmail.com](mailto:fathoni.jogja2022@gmail.com)

Susatyo Herlambang\*  
Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta  
[susatyoharlambang@amayogyakarta.ac.id](mailto:susatyoharlambang@amayogyakarta.ac.id)

*\*Corresponding Author*

**Abstract**

This study aims to determine the effect dimension of service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy) on community satisfaction at the Population and Civil Registration Service, Bantul Regency, Special Region of Yogyakarta. The population in this study amounted to 286 people, while the sample in this study was this study amounted to 75 people. The results of this study indicate that the magnitude of the influence of Service Quality (Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) on Community Satisfaction in the Population and Civil Registration Office of Bantul Regency, Yogyakarta Special Region is 51.8%, while the rest 48.2% is influenced by other variables.

**Keywords:** Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

**Abstrak**

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 286 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 51,8%, sedangkan sisanya 48,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci:** Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

**Kata Kunci:** Ulasan, Produk Fashion, Produk jasa.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Tujuan pembangunan nasional merupakan prioritas utama yang dijadikan acuan oleh bangsa Indonesia. Sebab pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan yang mencakup seluruh masyarakat Indonesia. Hakekat dari pembangunan nasional sendiri adalah membangun manusia seutuhnya dengan berlandaskan Pancasila.

Dalam mendukung pembangunan nasional tersebut maka pemerintah daerah memberikan harapan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan publik untuk pengurusan administrasi kependudukannya. Adanya pelayanan publik tersebut maka harus ada partisipasi masyarakat dalam proses layanan, Sebab tanpa adanya masyarakat yang datang maka pelayanan tidak akan berjalan/ beroperasi sebagaimana mestinya.

Administrasi kependudukan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi warga negara, terutama warga negara Indonesia (WNI). Masyarakat harus mencatatkan kependudukannya meliputi peristiwa penting dan peristiwa kependudukan kepada dinas terkait agar diperoleh data yang sesuai dengan keadaan masyarakat. Administrasi kependudukan seperti e-KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian maupun Surat Keterangan Pindah maupun Datang sangat penting untuk dimiliki sebab banyak digunakan sebagai salah satu persyaratan dalam berbagai kegiatan.

Kependudukan juga merupakan suatu yang berhubungan dengan manusia dan lingkungan masyarakat meliputi masalah kelahiran (fertilitas), masalah kematian (mortalitas), dan masalah pemindahan penduduk (migrasi).

Untuk mengurus maupun memperoleh administrasi kependudukan masyarakat diharapkan mendatangi dinas terkait. Salah satu yang memberikan penerbitan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam pengurusannya tersebut masyarakat akan menjumpai pelayanan yang menangani kebutuhan masyarakat untuk memperoleh haknya. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum meliputi tugas dan fungsi mendaftarkan dan menerbitkan KTP, Kartu Keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan Data Penduduk.

Setiap harinya masyarakat di Kabupaten Bantul banyak yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Beberapa pelayanan yang dapat disajikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, seperti:

1. Loker A melayani perekaman e-KTP bagi masyarakat yang telah menginjak usia 17 tahun maupun yang belum pernah melakukan perekaman.
2. Loker B melayani pencetakan KK (Kartu Keluarga) dan rekomendasi penduduk.
3. Loker C melayani mutasi penduduk, bagi penduduk yang akan berpindah alamat domisili keluar Kabupaten Bantul maupun yang akan menetap di Kabupaten Bantul.
4. Loker D melayani akta kematian, pengurusan akta kematian bagi keluarga yang sudah meninggal dunia.
5. Loker E melayani akta kelahiran, untuk pengurusan akta/ surat kelahiran bagi keluarga yang memiliki anggota keluarga baru lahir.
6. Loker F melayani legalisir dokumen administrasi kependudukan guna keaslian dokumen yang sesuai dengan yang berlaku.
7. Selain itu masih ada pelayanan lain, seperti pencetakan surat keterangan bagi yang telah usai melakukan

## **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan.... (Muhammad Isnaini Fathoni, Susatyo Herlambang\*)**

perekaman, pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak), pengajuan permohonan cetak e-KTP, Pencatatan Sipil (Perkawinan dan Perceraian), Pengadaan kerja sama dengan sektor lain (Perjanjian Kerja Sama), loket pengaduan, pengaduan via Telepon dan *Whatsapp*.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pada pelayanan ada kualitas yang harus diwujudkan untuk kelangsungan proses pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat serta untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi (Sinambela, 2008).

Menurut (Lupiyohadi, 2008), ada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: Berwujud (*tangible*), yaitu bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan; Peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan, sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, materi komunikasi yang mendukung kegiatan pelayanan (informasi prosedur pelayanan, informasi jam operasional layanan, dan sebagainya), kemudahan akses dalam memperoleh layanan. Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan. Kinerja petugas pelayanan harus tepat waktu, cermat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat ketelitian yang tinggi untuk memenuhi atau mencapai harapan pelanggan atau masyarakat. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan segera kepada pelanggan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jaminan dan kepastian (*assurance*). Yaitu berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Dengan tercapainya lima dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan maka diharapkan juga kepuasan masyarakat dalam memperoleh apa yang dibutuhkan, maupun masalah yang dikeluhkan dapat teratasi dengan baik.

Dari beberapa hal yang melatarbelakangi masalah tersebut maka penulis mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta".

### **PERUMUSAN MASALAH**

Permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel independen Bukti Fisik (X1) berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y)?
2. Apakah variabel independen Kehandalan (X2) berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y)?
3. Apakah variabel independen Daya Tanggap (X3) berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y)?
4. Apakah variabel independen Jaminan (X4) berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y)?
5. Apakah variabel independen Empati (X5) berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen

Kepuasan Masyarakat (Y)?

6. Apakah variabel independen Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y)?

## LANDASAN TEORI

### A. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam (Tjiptono F. , 2012), mengemukakan bahwa kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry dalam (Tjiptono F. d., 2011), penelitian sebelumnya mengalami *overlapping* pada sepuluh dimensi di atas, oleh karena itu disederhanakan menjadi lima dimensi. Berikut merupakan kelima dimensi kualitas jasa atau pelayanan beserta penjelasannya:

- a. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### B. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya *enough* atau cukup baik, memadai) dan "*facio*" atau "*facere*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai" (Rahmayanty, 2013).

Metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut (Kotler, 2005) :

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran yang penempatannya di tempat strategis, kartu komentar yang dapat diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan, saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, *whatsapp*, dan lain-lain.

## **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan.... (Muhammad Isnaini Fathoni, Susatyo Herlambang\*)**

Informasi yang diperoleh dari metode ini dapat digunakan sebagai pandangan dalam memberikan ide-ide baru sehingga masalah yang timbul dapat terselesaikan.

### **b. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)***

Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/ jasa perusahaan.

### **c. *Lost Customer Analysis***

Sedapat mungkin suatu perusahaan menghubungi kembali mantan pelanggannya yang telah berhenti membeli atau berpindah ke tempat lain (pesaing). Dengan menghubungi kembali pelanggan yang telah berhenti diharapkan akan menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan memperbaiki sebab pelanggan berhenti atau berpindah tempat lain. Kekurangan dari metode ini adalah kesulitan dalam mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

### **d. Survei Kepuasan Pelanggan**

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *websites*, maupun wawancara langsung. Melalui survei yang dilakukan perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan memberikan kesan positif kepada pelanggan bahwa perusahaan menaruh perhatian.

## **Penelitian Sebelumnya**

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh (Safitri, 2014) dan juga penelitian (Fauziah, 2014) dalam penelitian yang telah dilakukan tersebut memberikan bukti empiris mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik , Kehandalan ,Daya Tanggap , Jaminan , Empati) terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh secara positif antara variabel independen Bukti Fisik (X1) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).
2. Ada pengaruh secara positif antara variabel independen Kehandalan (X2) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).
3. Ada pengaruh secara positif antara variabel independen Daya Tanggap (X3) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).
4. Ada pengaruh secara positif antara variabel independen Jaminan (X4) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).
5. Ada pengaruh secara positif antara variabel independen Empati (X5) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).
6. Ada pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

## METODE PENELITIAN

### A. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pencatatan Sipil kabupaten Bantul DIY

### B. Obyek Penelitian

Penelitian ini mengambil objek penelitian yaitu semua masyarakat yang datang atau berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul guna mengurus Administrasi Kependudukannya.

### C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2011).

### D. Populasi dan Sampling

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Dinas Pencatatan Sipil kabupaten Bantul DIY

#### 2. Sample dan Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti memilih untuk menggunakan *Non Probability Sampling* dengan *Purposive Sampling* dalam pengambilam sampel penelitian. Yaitu metode penetapan sampel berdasarkan kriteria tertentu serta adanya pertimbangan tertentu yang dianggap terlibat dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Sugiyono, 2012) .

Rumus untuk menentukan jumlah sampel untuk ukuran populasi diketahui dengan pasti pada penelitian ini adalah Rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = ketidakteletian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir

Jika diketahui populasi dengan jumlah sebanyak 286 maka didapat perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{286}{1 + 286 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{286}{1 + 286 (0.01)}$$

$$n = \frac{286}{1 + 2.86}$$

$$n = \frac{286}{3.86}$$

$$n = 74.0932642487$$

$$n = 75 \text{ (dibulatkan)}$$

Dilihat dari perhitungan di atas maka dapat diputuskan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 75 responden.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner yang berhubungan dengan variabel yang diteliti, dan studi kepustakaan dengan literatur, jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian (Arikunto, 2010).

## **F. Variabel Penelitian**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat sedangkan variabel independen adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

## **G. Definisi Konsep dan Operasional**

### **1. Definisi konseptual**

- a. Kehandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- f. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

### **2. Definisi Operasional**

- a. Indikator Kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat, menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Indikator Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kesediaan ,kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan, merespon permintaan mereka, menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Indikator Jaminan (*assurance*), adalah perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan.

- d. Indikator Empati (*empathy*), adalah perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Indikator Bukti fisik (*tangibles*), adalah daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- f. Indikator kepuasan masyarakat adalah kejelasan persyaratan pelayanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, kepastian biaya pelayanan, ketepatan waktu pelayanan.

## H. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Jumlah item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel bukti fisik berjumlah 7 butir pernyataan, variabel empati berjumlah 6 butir pernyataan, variabel jaminan berjumlah 7 butir pernyataan, variabel daya tanggap berjumlah 7 butir pernyataan, variabel kehandalan berjumlah 7 butir pernyataan dan variabel kepuasan masyarakat berjumlah 7 butir pernyataan.

## I. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas Data

Uji validitas adalah uji ketepatan alat ukur dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *pearson correlation product moment* dengan bantuan SPSS 22. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 5%.

### 2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas adalah uji kekonsistenan alat ukur dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan komputer program SPSS 22 didapatkan hasil bahwa alat ukur yang digunakan reliabel karena mempunyai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 (Sekaran, 2000).

## J. Analisa Data

Untuk menjawab rumusan masalah digunakan analisis regresi berganda, sedangkan untuk pengujian hipotesis dapat digunakan uji t dengan analisis regresi linier berganda dibantu dengan program SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Responden

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat ditunjukkan bahwa karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin**

|       |           | Jenis Kelamin |         |               |                    |
|-------|-----------|---------------|---------|---------------|--------------------|
|       |           | Frequency     | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-laki | 29            | 38.7    | 38.7          | 38.7               |
|       | Perempuan | 46            | 61.3    | 61.3          | 100.0              |
|       | Total     | 75            | 100.0   | 100.0         |                    |

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 29 orang (38,7%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 46 orang (61,3%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki jumlahnya lebih sedikit dibanding dengan responden perempuan.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

|       |             | Umur Responden |         |               |                    |
|-------|-------------|----------------|---------|---------------|--------------------|
|       |             | Frequency      | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | < 20 tahun  | 7              | 9.3     | 9.3           | 9.3                |
|       | 21-30 tahun | 26             | 34.7    | 34.7          | 44.0               |
|       | 31-40 tahun | 24             | 32.0    | 32.0          | 76.0               |
|       | 41-50 tahun | 14             | 18.7    | 18.7          | 94.7               |
|       | > 50 tahun  | 4              | 5.3     | 5.3           | 100.0              |
|       | Total       | 75             | 100.0   | 100.0         |                    |

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa responden dengan usia dibawah 20 tahun sebanyak 7 orang (9,3%), responden dengan usia antara 21 tahun hingga 30 tahun sebanyak 26 orang (34,7%), responden dengan usia antara 31 tahun sampai dengan 40 tahun sebanyak 24 orang (32,0%), responden dengan usia 41 tahun sampai dengan 50 tahun sebanyak 14 orang (18,7%), dan responden dengan usia diatas 50 tahun sebanyak 4 orang (5,3%). Dapat diambil kesimpulan bahwa responden yang melakukan pengisian kuesioner pada penelitian ini paling banyak adalah usia 21 tahun hingga 30 tahun dan paling sedikit adalah usia diatas 50 tahun.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan**

|       |             | Pendidikan |         |               |                    |
|-------|-------------|------------|---------|---------------|--------------------|
|       |             | Frequency  | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | SD          | 9          | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | SMP         | 11         | 14.7    | 14.7          | 26.7               |
|       | SMA/<br>SMK | 41         | 54.7    | 54.7          | 81.3               |
|       | D3          | 3          | 4.0     | 4.0           | 85.3               |
|       | S1          | 11         | 14.7    | 14.7          | 100.0              |
|       | Total       | 75         | 100.0   | 100.0         |                    |

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa responden dengan latar belakang pendidikan SD terdapat 9 orang (12,0%), responden dengan latar belakang pendidikan SMP terdapat 11 orang (14,7%), responden dengan latar belakang pendidikan SMA/ SMK terdapat 41 orang (54,7%), responden dengan latar belakang pendidikan D3 terdapat 3 orang (4,0%), responden dengan latar belakang pendidikan S1 terdapat 11 orang (14,7%). Dengan demikian pada penelitian ini responden paling banyak adalah berlatar belakang pendidikan SMA/ SMK.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

|       |   | Pekerjaan |         |               |                    |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | PNS/ TNI/ POLRI   | 3         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | Karyawan Swasta/<br>Honorar                               | 10        | 13.3    | 13.3          | 17.3               |
|       | Wiraswasta  | 16        | 21.3    | 21.3          | 38.7               |
|       | Pelajar/ Mahasiswa  | 11        | 14.7    | 14.7          | 53.3               |
|       | Buruh/ Buruh Harian<br>Lepas/ Buruh Pabrik/<br>Buruh Tani | 17        | 22.7    | 22.7          | 76.0               |
|       | Ibu Rumah Tangga  | 17        | 22.7    | 22.7          | 98.7               |
|       | Lainnya   | 1         | 1.3     | 1.3           | 100.0              |
|       | Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan....  
(Muhammad Isnaini Fathoni, Susatyo Herlambang\*)**

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan PNS/ TNI/ POLRI sebanyak 3 orang (4,0%), responden dengan pekerjaan sebagai karyawan Swasta/ Honorer sebanyak 10 orang (13,3%), responden dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta sebanyak 16 orang (21,3%), responden yang masih Pelajar maupun sebagai Mahasiswa sebanyak 11 orang (14,7%), responden dengan pekerjaan sebagai Buruh/ Buruh Harian Lepas/ Buruh Pabrik/ Buruh Tani sebanyak 17 orang (22,7%), responden sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 17 orang (22,7%) dan lainnya adalah responden yang belum memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 1 orang (1,3%). Jadi kesimpulan yang dapat diambil adalah responden terbanyak pada penelitian ini adalah Buruh/ Buruh Harian Lepas/ Buruh Pabrik/ Buruh Tani dan Ibu Rumah Tangga masing masing sebanyak 17 orang.

**B. Uji Instrumen Penelitian**

1 Uji Validitas

Di bawah ini merupakan hasil pengujian terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian dilakukan untuk menguji butir-butir pertanyaan variabel X dan variabel Y. Variabel X merupakan Kualitas Pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) sedangkan variabel Y adalah Kepuasan Masyarakat. Dengan  $df = n - 2$ , maka  $df = 75 - 2 = 73$ . R tabel dengan  $df$  73 adalah 0,2272. Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas :

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen**

| Butir Pertanyaan  | R Hitung | R Tabel | Kesimpulan |
|-------------------|----------|---------|------------|
| P. Bukti Fisik 1  | 0,824    | 0,227   | Valid      |
| P. Bukti Fisik 2  | 0,789    | 0,227   | Valid      |
| P. Bukti Fisik 3  | 0,760    | 0,227   | Valid      |
| P. Bukti Fisik 4  | 0,826    | 0,227   | Valid      |
| P. Bukti Fisik 5  | 0,796    | 0,227   | Valid      |
| P. Bukti Fisik 6  | 0,768    | 0,227   | Valid      |
| P. Bukti Fisik 7  | 0,766    | 0,227   | Valid      |
| P. Kehandalan 1   | 0,807    | 0,227   | Valid      |
| P. Kehandalan 2   | 0,860    | 0,227   | Valid      |
| P. Kehandalan 3   | 0,797    | 0,227   | Valid      |
| P. Kehandalan 4   | 0,780    | 0,227   | Valid      |
| P. Kehandalan 5   | 0,865    | 0,227   | Valid      |
| P. Kehandalan 6   | 0,816    | 0,227   | Valid      |
| P. Kehandalan 7   | 0,679    | 0,227   | Valid      |
| P. Daya Tanggap 1 | 0,836    | 0,227   | Valid      |
| P. Daya Tanggap 2 | 0,860    | 0,227   | Valid      |
| P. Daya Tanggap 3 | 0,840    | 0,227   | Valid      |
| P. Daya Tanggap 4 | 0,821    | 0,227   | Valid      |
| P. Daya Tanggap 5 | 0,810    | 0,227   | Valid      |
| P. Daya Tanggap 6 | 0,875    | 0,227   | Valid      |

|                          |       |       |       |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| P. Daya Tanggap 7        | 0,867 | 0,227 | Valid |
| P. Jaminan 1             | 0,710 | 0,227 | Valid |
| P. Jaminan 2             | 0,805 | 0,227 | Valid |
| P. Jaminan 3             | 0,825 | 0,227 | Valid |
| P. Jaminan 4             | 0,752 | 0,227 | Valid |
| P. Jaminan 5             | 0,836 | 0,227 | Valid |
| P. Jaminan 6             | 0,858 | 0,227 | Valid |
| P. Jaminan 7             | 0,837 | 0,227 | Valid |
| P. Empati 1              | 0,879 | 0,227 | Valid |
| P. Empati 2              | 0,879 | 0,227 | Valid |
| P. Empati 3              | 0,859 | 0,227 | Valid |
| P. Empati 4              | 0,781 | 0,227 | Valid |
| P. Empati 5              | 0,901 | 0,227 | Valid |
| P. Empati 6              | 0,845 | 0,227 | Valid |
| P. Kepuasan Masyarakat 1 | 0,717 | 0,227 | Valid |
| P. Kepuasan Masyarakat 2 | 0,807 | 0,227 | Valid |
| P. Kepuasan Masyarakat 3 | 0,641 | 0,227 | Valid |
| P. Kepuasan Masyarakat 4 | 0,751 | 0,227 | Valid |
| P. Kepuasan Masyarakat 5 | 0,773 | 0,227 | Valid |
| P. Kepuasan Masyarakat 6 | 0,781 | 0,227 | Valid |
| P. Kepuasan Masyarakat 7 | 0,726 | 0,227 | Valid |

Ketentuan dalam uji validitas adalah apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir pertanyaan yang diujikan valid. Dapat ditarik kesimpulan bahwa butir-butir pertanyaan pada instrumen penelitian ini valid sebab semua butir pertanyaan menunjukkan  $r$  hitung yang lebih besar daripada  $r$  tabel.

## 2 Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha hitung yang lebih besar dari nilai standar (0,60). Berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas pada instrumen penelitian :

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

| Variabel            | Alpha Hitung | Alpha Standar | Kesimpulan |
|---------------------|--------------|---------------|------------|
| Bukti Fisik         | 0,895        | 0,60          | Reliabel   |
| Kehandalan          | 0,894        | 0,60          | Reliabel   |
| Daya Tanggap        | 0,931        | 0,60          | Reliabel   |
| Jaminan             | 0,909        | 0,60          | Reliabel   |
| Empati              | 0,927        | 0,60          | Reliabel   |
| Kepuasan Masyarakat | 0,845        | 0,60          | Reliabel   |

Berdasarkan tabel 6 hasil uji reliabilitas di atas maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel sebab Alpha Hitung lebih besar dari Nilai Alpha Standar ( $>$  0,60).

**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan....  
(Muhammad Isnaini Fathoni, Susatyo Herlambang\*)**

3 Uji Normalitas

Uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan Uji Normal *Kolmogorov - Smirnov*. Di bawah ini merupakan hasil dari Uji Normalitas:

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Bukti Fisik | Kehandalan | Daya Tanggap | Jaminan | Empati | Kepuasan Masyarakat |
|----------------------------------|----------------|-------------|------------|--------------|---------|--------|---------------------|
| N                                |                | 75          | 75         | 75           | 75      | 75     | 75                  |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 28.63       | 29.07      | 28.73        | 29.24   | 25.20  | 28.16               |
|                                  | Std. Deviation | 4.009       | 4.291      | 4.285        | 3.784   | 3.456  | 3.385               |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .209        | .128       | .152         | .172    | .218   | .146                |
|                                  | Positive       | .086        | .083       | .075         | .122    | .110   | .146                |
|                                  | Negative       | -.209       | -.128      | -.152        | -.172   | -.218  | -.121               |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1.811       | 1.112      | 1.317        | 1.486   | 1.884  | 1.260               |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .003        | .169       | .062         | .024    | .002   | .083                |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal atau tidak data yang berdistribusi dilihat dari nilai signifikansi (*Asymp. Sig*). Jika nilai signifikansi lebih besar dari Alpha maka data dapat dinyatakan berdistribusi normal. Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data normal hanya pada variabel Kehandalan (X2) dengan nilai signifikansi 0,169, Daya Tanggap (X3) dengan nilai signifikansi 0,062, dan Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi 0,083 yang mana lebih besar dari nilai Alpha 0,05.

**C. Pembahasan**

Uji Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan analisa regresi berganda disebabkan oleh jumlah variabel yang lebih dari 2 variabel. Berikut ini merupakan hasil pengujian data menggunakan uji regresi berganda.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)   | 9.491                       | 2.278      |                           | 4.167 | .000 |
|       | Bukti Fisik  | .150                        | .147       | .178                      | 1.026 | .309 |
|       | Kehandalan   | .096                        | .188       | .121                      | .508  | .613 |
|       | Daya Tanggap | .087                        | .151       | .110                      | .578  | .565 |
|       | Jaminan      | .100                        | .180       | .112                      | .557  | .579 |
|       | Empati       | .244                        | .200       | .249                      | 1.219 | .227 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dengan melihat tabel 8 hasil uji regresi linier berganda di atas dapat diketahui *constant* sebesar 9,491 dan nilai koefisien regresi dari nilai B. Dan rumus regresi  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$ , maka diperoleh rumus sebagai berikut :

$$Y = 9,491 + 0,150 X_1 + 0,096 X_2 + 0,087 X_3 + 0,100 X_4 + 0,244 X_5$$

Persamaan di atas dapat dijabarkan pada penjelasan di bawah ini :

- a. Nilai konstanta positif menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif variabel independen. Konstanta sebesar 9,491 dapat diartikan apabila Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) bernilai 0 (nol) atau tetap maka besarnya nilai Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 9,491.
- b. Koefisien regresi variabel Bukti Fisik (X1) sebesar 0,150 dapat diartikan apabila variabel Bukti Fisik mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lain dalam keadaan tetap maka kepuasan Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,150. Koefisien bernilai positif menandakan terjadi hubungan positif antara Bukti Fisik dengan Kepuasan, semakin naik Bukti Fisik maka semakin naik Kepuasan Masyarakat.
- c. Koefisien regresi variabel Kehandalan (X2) sebesar 0,096 dapat diartikan apabila variabel Kehandalan mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lain dalam keadaan tetap maka kepuasan Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,096. Koefisien bernilai positif menandakan terjadi hubungan positif antara Kehandalan dengan Kepuasan, semakin naik Kehandalan maka semakin naik Kepuasan Masyarakat.
- d. Koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X3) sebesar 0,087 dapat diartikan apabila variabel Daya Tanggap mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lain dalam keadaan tetap maka kepuasan Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,087. Koefisien bernilai positif menandakan terjadi hubungan positif antara Daya Tanggap dengan Kepuasan, semakin naik Daya Tanggap maka semakin naik Kepuasan Masyarakat.

**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan....  
(Muhammad Isnaini Fathoni, Susatyo Herlambang\*)**

- e. Koefisien regresi variabel Jaminan (X4) sebesar 0,100 dapat diartikan apabila variabel Jaminan mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lain dalam keadaan tetap maka kepuasan Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,100. Koefisien bernilai positif menandakan terjadi hubungan positif antara Jaminan dengan Kepuasan, semakin naik Jaminan maka semakin naik Kepuasan Masyarakat.
- f. Koefisien regresi variabel Empati (X5) sebesar 0,244 dapat diartikan apabila variabel Empati mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lain dalam keadaan tetap maka kepuasan Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,244. Koefisien bernilai positif menandakan terjadi hubungan positif antara Empati dengan Kepuasan, semakin naik Empati maka semakin naik Kepuasan Masyarakat.

**4 Uji F**

Uji F adalah uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan yang ingin diketahui menggunakan uji F adalah pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat. Berikut ini adalah hasil dari uji F pada variabel :

**Tabel 9. Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 439.368        | 5  | 87.874      | 14.835 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 408.712        | 69 | 5.923       |        |                   |
| Total        | 848.080        | 74 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, Kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada tabel 9 kolom F menunjukkan bahwa hasil dari F hitung adalah 14,835 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel ( $14,835 > 2,35$ ), sedangkan nilai signifikansi lebih kecil dari signifikansi standar ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga diperoleh jawaban yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Apabila  $H_a$  diterima itu berarti ada pengaruh antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan/ bersama-sama/ serentak terhadap kepuasan masyarakat (Y).

**5 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Berikut ini adalah hasil dari uji koefisien determinasi. Biasanya koefisien determinasi nilainya adalah antara nol sampai dengan satu. Apabila nilai R adalah 1 maka variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan yang sangat kuat.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .720 <sup>a</sup> | .518     | .483              | 2.434                      |

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, Kehandalan

Berdasarkan hasil yang tertera pada tabel 10 di atas maka dapat dijelaskan bahwa kolom R menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kuat dengan nilai 0,720. Kemudian variabel independen Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) mempunyai kontribusi sebesar 0,518 (51,8%) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat dan sisanya sebesar 0,482 (48,2%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar dari penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Bukti Fisik (X1) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan melihat hasil perhitungan yang menunjukkan nilai positif sebesar 0,150 dan Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,150 apabila Bukti Fisik mengalami kenaikan satu satuan.
2. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Kehandalan (X2) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan melihat hasil perhitungan yang menunjukkan nilai positif sebesar 0,096 dan Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,096 apabila Kehandalan mengalami kenaikan satu satuan.
3. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Daya Tanggap (X3) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan melihat hasil perhitungan yang menunjukkan nilai positif sebesar 0,087 dan Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,087 apabila Daya Tanggap mengalami kenaikan satu satuan.
4. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Jaminan (X4) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan melihat hasil perhitungan yang menunjukkan nilai positif sebesar 0,100 dan Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,100 apabila Jaminan mengalami kenaikan satu satuan.
5. Terdapat pengaruh secara positif antara variabel independen Empati (X5) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan melihat hasil perhitungan yang menunjukkan nilai positif sebesar 0,244 dan Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,244 apabila Empati mengalami kenaikan satu satuan.
6. Terdapat pengaruh secara simultan/ serentak antara variabel independen Bukti Fisik (X1),

**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan....  
(Muhammad Isnaini Fathoni, Susatyo Herlambang\*)**

Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan melihat hasil perhitungan F yang menunjukkan angka sebesar 14,835 yang lebih besar dibanding dengan nilai F tabel dan angka signifikansi hitung sebesar 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi standar 0,05.

**B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dapat dipertahankan serta ditingkatkan dikemudian hari, karena dimensi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Peneliti berharap kedepan ada penelitian lanjutan yang dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat secara berkala di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terukur secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F. (2013). *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatis menuju redefinisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fauziah. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa*. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator, dan implemtasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyohadi, R. H. (2008). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mustafa, Z. (2009). *Mengurai variabel hingga instrumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Neolaka, A. (2014). *Metode penelitian dan statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Safitri. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sangadji. (2010). *Metodologi penelitian pendekatan praktis dalam penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. d. (2011). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.