

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SOBO KECAMATAN BANYUWANGI KABUPATEN BANYUWANGI

Ayu Widuri, Aditya Madinta Putra Ginting, Moh. Harsono, Nurul Qomariah, Nursaid

Universitas Muhammadiyah Jember
ayu.widuri2@gmail.com

ABSTRAK

Memberikan pelayanan terhadap pelanggan merupakan strategi dalam memenangkan persaingan. Dengan meningkatnya persaingan usaha, maka setiap penyedia jasa harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan mendapatkan kepuasan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dampak dari pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sobo Banyuwangi. Seluruh masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Kelurahan Sobo Banyuwangi dijadikan populasi dalam penelitian ini. Jumlah sampel ditentukan sebanyak sebanyak 40 (empat puluh) orang dengan metode penentuan sampel minimal 5 sampai dengan 10 dikalikan dengan jumlah indikator. Analisis deskripsi untuk mengetahui tentang responden yang terkait dengan gender, usia, dan pendidikan. Alat ukur yang digunakan akan diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Untuk menjawab hipotesis yang dikembangkan yaitu menggunakan regresi linier berganda. Untuk mengetahui sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan analisis koefisien determinasi (R^2). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sobo Banyuwangi berdampak terhadap kepuasan masyarakat. Sumbangan variabel kualitas layanan yaitu sebesar 63,9%.

Kata Kunci: Kantor Kelurahan Sobo, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Providing service to customers is a strategy to win the competition. With increasing business competition, every service provider must be able to provide the best service so that customers get satisfaction. This research aims to analyze the impact of the services provided on community satisfaction in Sobo Banyuwangi Village. All people who have an interest in the Sobo Banyuwangi Subdistrict Office are used as the population in this research. The number of samples was determined as 40 (forty) people using a minimum sample determination method of 5 to 10 multiplied by the number of indicators. Descriptive analysis to find out about respondents related to gender, age and education. The measuring instrument used will be tested for its level of validity and reliability. To answer the hypothesis developed using multiple linear regression. To determine the contribution of the independent variable to the dependent variable, analysis of the coefficient of determination (R^2) is used. The calculation results show that the quality of services provided by the Sobo Banyuwangi Subdistrict Office has an impact on community satisfaction. The contribution of the service quality variable is 63.9%.

Keywords: *Community Satisfaction, Service Quality, Sobo Village Office.*

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintahan, yakni pelayanan dapat didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan public (Moenir 1992). Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ataupun masyarakat harus bermutu agar pelanggan merasa senang atas layanan yang sudah diterimanya. Pelayanan dapat dilakukan oleh penyedia jasa baik milik swasta maupun milik pemerintah. Pemerintah juga memberikan pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan public. Walaupun demikian sebagai penyedia layanan public wajib memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat yang berhak menerimanya.

Kelurahan Sobo adalah salah satu dari 18 kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Kelurahan Sobo terdiri 3 Lingkungan, yakni Lingkungan Sutri, Krajan, dan Wonosari. Posisi Kelurahan Sobo yang berada di pusat kota Banyuwangi membuat kelurahan ini termasuk wilayah strategis yang sering mendapat perhatian dari berbagai pihak, antara lain: pemerintah daerah, masyarakat sekitar, LSM, dan lain sebagainya. Kondisi ini membuat perangkat kelurahan harus senantiasa meningkatkan kinerjanya di dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan administrasi, perangkat Kelurahan Sobo menggunakan sistem pelayanan *offline* dan *online*. Sistem pelayanan *offline* adalah sistem manual/tradisional, dimana masyarakat harus datang ke kelurahan terlebih dahulu apabila membutuhkan pelayanan administrasi. Sedangkan sistem pelayanan *online* adalah sistem pelayanan berbasis teknologi yaitu melalui aplikasi Kampung Cerdas atau Smart Kampung. Aplikasi Kampung Cerdas ini dikembangkan agar apabila masyarakat membutuhkan Surat Keterangan Lurah, masyarakat bisa melakukannya sendiri dari rumah melalui Aplikasi Smart Kampung. Apabila pengajuan Surat Keterangan Lurah telah diverifikasi oleh petugas pelayanan di kelurahan dan telah ditandatangani secara elektronik oleh Lurah, masyarakat bisa mencetak sendiri Surat Keterangan Lurah yang diajukan. Penerapan sistem pelayanan administrasi secara *offline* dan *online* yang didukung oleh kualitas perangkat kelurahan yang memadai diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Pelayanan administrasi di Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi Sekretariat Kelurahan. Pelayanan administrasi kelurahan mencakup pemberian Surat Keterangan dari Lurah berupa Surat Keterangan untuk pembuatan KTP dan KK, Surat melakukan Usaha, Surat yang menyatakan bahwa dirinya tidak mampu, Surat Keterangan Berkelakuan Baik, Surat yang menyatakan telah melahirkan, Surat yang menyatakan sudah meninggal, dan lain sebagainya. Berdasarkan data dokumentasi pelayanan di Kelurahan Sobo, permintaan Surat Keterangan dari Lurah Sobo selama Periode Januari-Juli 2023 mencapai 933 lembar.

Tabel 1. Jumlah Pelayanan Surat Keterangan Lurah Periode Januari - Juli 2023

No	Nama Surat Keterangan Lurah	Jumlah Pelayanan
1.	Surat Keterangan untuk Pembuatan KTP	159 lembar

2. Surat Keterangan untuk Pembuatan KK	119 lembar
3. Surat Keterangan Usaha	81 lembar
4. Surat Keterangan Domisili Usaha	39 lembar
5. Surat Keterangan Sekolah	109 lembar
6. Surat Keterangan Kelahiran	22 lembar
7. Surat Keterangan Kematian	43 lembar
8. Surat Keterangan Pindah	42 lembar
9. Surat Keterangan Domisili Penduduk	139 lembar
10. Surat Keterangan Taksasi	9 lembar
11. Surat Keterangan Nikah	52 lembar
12. Surat Keterangan Lain-lain	33 lembar
13. Surat Keterangan Beda Nama	20 lembar
14. Surat Keterangan Waris	54 lembar
15. Surat Keterangan Ijin Keramaian	13 lembar
Total	933 lembar

Sumber : Dokumentasi Kantor Kelurahan Sobo, 2023.

Banyaknya jumlah Surat Keterangan Lurah yang diajukan oleh masyarakat Kelurahan Sobo selama bulan Januari-Juli 2023 menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di kelurahan. Hal ini menuntut perangkat kelurahan untuk selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik demi meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut (Tjiptono 2014), kualitas pelayanan merupakan layanan atau jasa yang diberikan oleh penyedia jasa terhadap masyarakat yang membutuhkan untuk memenuhi kebutuhannya. Seberapa besar dan seberapa bagus layanan yang diberikan akan menjadi indikator bahwa masyarakat itu puas atau tidak (Qomariah 2016). Sedangkan menurut (Kotler and Keller 2016), kualitas layanan haruslah memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat atau pelanggan sesuai dengan harapan dari pelanggan. Menurut (Tjiptono 2014), kepuasan pelanggan merupakan perasaan pelanggan terhadap apa yang sudah dikonsumsi dan dirasakan dan ternyata harapan dari pelanggan melebihi kinerja dari penyedia jasa. Pelanggan bisa merasa puas dan tidak puas setelah merasakan jasa atau produk yang sudah dikonsumsi.

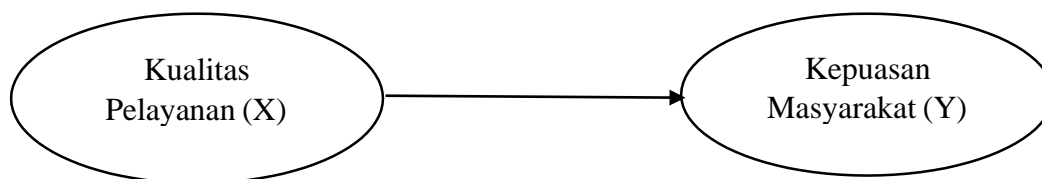
Berbagai penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang positif. Penelitian yang dilakukan oleh (Sukamuljo, Ruswanti, and Aida 2021), (Pahlevi, Suwarni, and Nurzam 2021), (Sitinjak, Jushermi, and Noviasari 2017), (Subagja and Susanto 2019), (Nursaid, Purnomo, and Qomariah 2020), (Mutmainnah 2018), (Ariska, Qomariah, and Wijayanti 2020), (Keni and Sandra 2021), (Wahyuni, Arifin, and Slame 2020), (Keni and Sandra 2021) yang memberikan hasil yaitu bahwa layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dan dilakukan dengan baik akan memberikan dampak yang baik pada kepuasan dari pada pelanggan.

Berikutnya bukti empiris daripada peneliti atas nama: (Fahrika, Rachma, and Slamet 2019), (Prasmara, Rachma, and Primanto 2019), (Hanny and Krisyana 2022), (Wulandari and Suwitho 2017), (Mawey, Tumbel, and Ogi 2018), (Gunawan and Wahyuni 2018), (Fadli 2018), (Verriana and Anshori 2017), (Budiyono, Sarbullah, and Novandalina 2022), (A. Setiawan, Qomariah, and Hermawan 2019), (A. Setiawan, Qomariah, and Hermawan 2019), (Qomariah, Fahrurrozi, and Rozzaid 2020), (Purwati and Hamzah 2019) juga menunjukkan kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Riset terdahulu daripada peneliti atas nama antara lain: (Yulisetiari and Prahasta 2019), (Soliha et al. 2019), (Heidy 2022), (Setyawati, Rifai, and Sasmito 2018), (Muzaki et al. 2023), (Qomariah et al. 2023), (Purnomo et al. 2023), (Qomariah et al. 2022), (Sanosra et al. 2022), (Nikmah et al. 2022), (Ambarwati, Qomariah, and Sanosra 2022), (Swatyas, Martini, and Qomariah 2022), (Qomariah et al. 2021), (Fahmi, Qomariah, and Cahyono 2020), (Qomariah and Lestari 2020), (Fahrurrozi, Rozzaid, and Qomariah 2020), (Qomariah et al. 2020) (Yanuar, Qomariah, and Santoso 2017), (Sutrisno, Cahyono, and Qomariah 2017), (A. Setiawan, Qomariah, and Hermawan 2019) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan dari pada pelanggan. Sedangkan penelitian daripada (Qomariah 2012) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan bagi Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi agar dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat setempat. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, tujuan mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi” adalah untuk mengetahui peran dari kualitas pelayanan (X) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi.

Gambar I. Kerangka Konseptual Penelitian



Hipotesis

H1: Kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Objek pada penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi untuk mengurus berkas atau dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah tidak terdeteksi. Sedangkan jumlah sampel ditentukan sebanyak 40 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini

menggunakan studi dokumentasi dan penyebaran angket/kuesioner. Selanjutnya hasil angket diolah dengan aplikasi software SPSS versi 25. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Y). Metode analisis data terdiri dari analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas data, uji normalitas data. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier. Untuk melihat berapa besar sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan uji koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis deskriptif yang berhubungan dengan gender yaitu laki-laki dan perempuan pada masyarakat Kelurahan Sobo yang menjadi responden dalam penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berbasis Gender

Gender	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	15	37,5 %
Perempuan	25	62,5 %
Total	40	100 %

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia

Masyarakat Kelurahan Sobo yang menjadi responden dalam penelitian berdasarkan usia hasilnya disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Responden Berbasis Usia

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase
Usia 11-19 Tahun	5	12,5 %
Usia 20-29 Tahun	8	20 %
Usia 30-40 Tahun	12	30 %
Usia 41-50 Tahun	9	22,5 %
Usia > 50 Tahun	6	15 %
Total	40	100 %

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Masyarakat Kelurahan Sobo yang menjadi responden dalam penelitian berdasarkan Tingkat Pendidikan hasilnya disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Deskripsi Responden Berbasis Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD	10	25 %
SMP	7	17,5 %
SMA/SEDERAJAT	23	57,5 %
Total	40	100 %

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Masyarakat Kelurahan Sobo yang menjadi responden dalam penelitian berdasarkan Pekerjaan hasilnya disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Responden Berbasis Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Ibu rumah tangga (IRT)	17	42,5 %
Wiraswasta	8	20 %
Pegawai/Karyawan	3	7,5 %
Pelajar/Mahasiswa	4	10 %
Lainnya	8	20 %
Total	40	100 %

Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Hasil analisis terkait pengujian validitas yang dianalisis dengan aplikasi alat SPSS, dimana variabel kualitas layanan menggunakan 8item pernyataan disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Data Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Butir Pernyataan	Nilai-r	Signifikan r tabel	Hasil
1	0,447	0,000 0,3120	Valid
2	0,611		
3	0,701		
4	0,757		
5	0,749		
6	0,683		
7	0,551		
8	0,412		

Berdasarkan Tabel 6, menyatakan bahwa semua butir pernyataan dari variabel kualitas

layanan sangat valid sekali karena nilai r hitung $>$ r tabel.

Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil perhitungan yang sudah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan SPSS untuk pengujian validitas untuk kepuasan masyarakat dengan 8 item pernyataan disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Butir Pernyataan	Nilai Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	Signifikan si	r tabel	Kriteria
1	0,649			
2	0,714			
3	0,392			
4	0,672	0,000	0,3120	Valid
5	0,736			
6	0,522			
7	0,546			
8	0,731			

Hasil perhitungan yang disajikan pada Tabel 7, menunjukkan bahwa seluruh indikator dari kepuasan masyarakat yang memiliki 8 indikator dinyatakan valid karena nilai r hitung

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan agar instrument penelitian yang digunakan bisa memberikan pengukuran konsep secara ajek dan tidak menimbulkan bias. Hasil analisis data atas uji reliabilitas penelitian disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Alat Ukur

Variabel	Nilai Reliabiliti Komposit	Nilai Cronbachs Alpha	Kriteria
Kualitas Pelayanan (X)	0.6	0.860	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.6	0.878	Reliabel

Hasil analisis uji reliabilitas yang ditampilkan pada Tabel 8, bisa disimpulkan bahwa instrument kuesioner telah memenuhi ketentuan uji reliabilitas. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji reliabilitas terhadap instrument kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang nilai Cronbachs Alpha nya lebih besar daripada 0,6.

Hasil Uji Normalitas Data Dalam Penelitian

Untuk menguji normalitas data maka digunakan Kolmogorov Smirnov. Jika hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikan (p -value $>$ 0,05), maka data dianggap berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hasil uji normalitas data ditunjukkan oleh Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

	N	40
Paramater Normal	Rata-rata	.000000 0
	Standar Deviasi	1.59215 189
Most ExtremeDifferences	Nilai Absolut	.074
	Positif	.074
	Negatif	-.072
	Tes Statistik	.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Hasil uji normalitas data yang ditampilkan pada Tabel 9, bisa disimpulkan bahwa data memiliki distribusi yang normal. Dengan demikian maka hasil uji normalitas yang menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,200 yang lebih besar daripada 0,05

Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil perhitungan berdasarkan SPSS terkait dengan Regresi Linier Sederhana disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis

Model	B	Koefisien Non Standar		Standar Koefisien		Sig
		Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	3.889	3.897		.998	.325
	Kualitas_Pelayanan	.889	.108	.799	8.193	.000

Berdasarkan perhitungan menggunakan model regresi linier sederhana, maka dapat diperoleh persamaan dalam penelitian ini sebagai berikut : $Y = 3,889 + 0.889 X$

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis atau uji pengaruh berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut berpengaruh signifikan atau tidak dalam penelitian (apakah variabel X berpengaruh terhadap variabel Y). Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan probabilitas 0,05. Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi (Sig.) < 0,005 mengandung arti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan sebaliknya jika nilai t hitung < t tabel

dan nilai signifikansi (Sig.) > 0,005 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Hipotesis:

H1: Kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hasil Uji Hipotesis disajikan pada Tabel 11. Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel pada variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai hitung sebesar 8,193 dan t tabel sebesar 2,024 (nilai t hitung > t tabel) dan nilai signifikansi (Sig.) $0,000 < 0,05$ maka H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat..

Tabel 11. Hasil Uji-t

Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		Std. Error	Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	3.889	3.897		.998	.325
	Kualitas_Pelayanan	.889	.108	.799	8.193	.000

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Tingkat Kesalahan
1	.799 ^a	.639	.629	1.613

Dari hasil perhitungan regresi di atas diketahui nilai R Square sebesar 0,639. Hal ini mengandung arti bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 63,9% sedangkan sisanya 36,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,889 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai yang dipersyaratkan yaitu 0,05. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (H1) diterima dan H0 ditolak. Kualitas layanan yang prima akan memberikan dan berdampak terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Juniantara and Sukawati 2018), (Hussein, A and Hapsari 2014), (Chinomona, Masinge, and Sandada 2014), (Harpadeles, Jushermi, and Nursanti 2016), (Firmansyah and Prihandono 2018), (Suhendra and Yulianto 2017), (Mardikawati and Farida 2013), (Arifin 2011), (H. Setiawan, Minarsih, and Fathon 2016),

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat disampaikan atas dasar hasil analisis statistik yaitu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang perlu disampaikan yaitu: 1) Seluruh perangkat Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi hendaknya selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat agar masyarakat selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan di kelurahan; 2) Bagi penelitian berikutnya sebaiknya menambahkan variabel lain seperti: kinerja pegawai, etika kerja, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan. 3) Objek yang berbeda juga bisa sebagai saran daripada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Iin Umi, Nurul Qomariah, and Abadi Sanosra. 2022. "Impact of Service Quality and Trust on Patient Satisfaction at Blambangan Hospital Banyuwangi." 10(2): 11–17.
- Arifin, Samsul. 2011. "Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah." 68 *JURNAL DINAMIKA EKONOMI & BISNIS* 8(1): 67–78. <https://ejournal.unisnu.ac.id/JDEB/article/view/101/171>.
- Ariska, Viky, Nurul Qomariah, and Bayu Wijayanti. 2020. "The Impact of Service Quality, Price, Products, and Trust on 'Kober Mie Setan' Consumer Satisfaction." *International Journal of Scientific and Technology Research* 9(4): 1782–85. <https://www.ijstr.org/paper-references.php?ref=IJSTR-0420-33932> (August 29, 2020).
- Budiyono, Rokhmad, Sarbullah, and Arini Novandalina. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cherry Pet Shop Purwokerto." *JURNAL INFOKAM Vol.* 18(1): 9–25.
- Chinomona, Richard, Godfrey Masinge, and Maxwell Sandada. 2014. "The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value, Customer Satisfaction and Loyalty in South Africa." *Mediterranean Journal of Social Sciences* 5(9): 331–41.
- Fadli, Mochammad Faisal. 2018. "Pengaruh Orang, Proses, Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Prudential Life Assurance Pontianak." *Jurnal Ekonomi Integra* 7(1): 015. <http://journal.stieip.ac.id/index.php/iga/article/view/109/82>.
- Fahmi, Adriyan, Nurul Qomariah, and Dwi Cahyono. 2020. "Effect of Service Quality and Service Innovation of Patient Satisfaction and Loyalty." *International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)* 9(06): 1085–90.
- Fahrika, Afifa, N Rachma, and Afi Rachmat Slamet. 2019. "Pengaruh Online Marketing Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Online Shop Joyism Malang." *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 8(4): 52–63.
- Fahrurrozi, Achmad, Yusron Rozzaid, and Nurul Qomariah. 2020. "Efforts to Increase Retail Customer Satisfaction." *SSRG International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS)* 7(7): 25–31. <https://www.internationaljournalssrg.org/IJEMS/paper-details?Id=655>.
- Firmansyah, David, and Dorojatun Prihandono. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan." *Management Analysis Journal* 7(1): 120–28.

- Gunawan, Ade, and Sri Fitri Wahyuni. 2018. "The Effect of Marketing Mix, Service Quality, Islamic Values and Institutional Image on Students's Satisfaction and Loyalty." *Expert Journal of Marketing* 6(2): 95–105.
- Hanny, Hanny, and Krisyana Krisyana. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kafe Di Kota Batam." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5(1): 1115–29. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/703/377>.
- Harpadeles, Ian, Jushermi, and Aida Nursanti. 2016. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TRANS METRO PEKANBARU Oleh." *JOM Fekon* 3(1): 43–56.
- Heidy, Brigitta. 2022. "Service Quality , Satisfaction , and Loyalty of BNI Mobile Banking E- Customer." *BUSINESS AND ENTREPRENEURIAL REVIEW* 22(April): 97–118.
- Hussein, A, S., and Raditha Hapsari. 2014. "How Quality , Value and Satisfaction Create Passenger Loyalty : An Empirical Study on Indonesia." *The International Journal of Accounting and Business Society* 22(2).
- Juniantara, I Made Adi, and Tjokorda Gde Raka Sukawati. 2018. "PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN." *E-Jurnal Manajemen Unud* 7(11): 5955–82. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/fe/article/view/207/270>.
- Keni, Keni, and Kavira Kamate Sandra. 2021. "Prediksi Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis* 5(1): 191.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. New York: Pearson Education, Inc.
- Mardikawati, Woro, and Naili Farida. 2013. "PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1): 64–75. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/8880>.
- Mawey, Thalia Claudia, Altje L. Tumbel, and Imelda W. J. Ogi. 2018. "PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SULUTGO." *Jurnal EMBA* 6(3): 1198–1207. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20106/20331>.
- Moenir, AS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mutmainnah, Mutmainnah. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 10(2): 201.
- Muzaki, Mochamad, Ni Nyoman Putu Martini, Arik Susbiyani, and Nurul Qomariah. 2023. "Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi Mochamad." *Relasi, Jurnal Ekonomi* 19(2): 247–67. <http://jurnal.itsm.ac.id/index.php/relasi/article/view/856/755>.

- Nikmah, Hairun, Arik Susbiyani, Ni Nyoman Putu Martini, and Nurul Qomariah. 2022. "The Role of Price , Promotion And Quality Of Service in Improving Honda Motorcycle Customer Satisfaction and Loyalty." *SSRG International Journal of Economics and Management Studies* 9(1): 14–23. <https://www.internationaljournalssrg.org/IJEMS/paper-details?Id=920>.
- Nursaid, Nursaid, Sapta Hadi Purnomo, and Nurul Qomariah. 2020. "The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students." In *1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019)*, Magelang: UM Magelang, 156–61.
- Pahlevi, Afif Fakhri, Suwarni Suwarni, and Nurzam Nurzam. 2021. "The Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty At Bank Mega Syariah Bengkulu Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mega Syariah Bengkulu." *Jurnal Emak (Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan* 2(4): 315–22.
- Prasmara, Ariska Estu, N. Rachma, and Alfian Budi Primanto. 2019. "Pengaruh Online Marketing Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E- Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Online Shop Khayrscraf." *e – Jurnal Riset Manajemen*: 29–44.
- Purnomo, Dedy Dwi, Permana. Anindya Restu, Dedy Irawan, and Nurul Qomariah. 2023. "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF BEKAM THERAPY CENTER JEMBER." *International Journal of Management Science and Information Technology (IJMSIT)* 3(2): 157–64. <http://journal.lembagakita.org/index.php/IJMSIT/article/view/1309/1001>.
- Purwati, Astri Ayu, and Muhammad Luthfi Hamzah. 2019. "Total Service Quality Management and It's Impact on Customer Satisfaction and Loyalty of Online Transportation in Indonesia." *International Journal of Scientific and Technology Research* 8(11): 1066–70.
- Qomariah, Nurul. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10(1): 177–87. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/410/447>.
- . 2016. *Marketing Adactive Strategy*. Jember: Cahaya Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_S_STRATEGY.
- . 2020. "Building Student Satisfaction and Loyalty Based on Service Quality and Institutional Image." *SSRG International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS)* 7(9): 24–33. <https://www.internationaljournalssrg.org/IJEMS/paper-details?Id=703>.
- Qomariah, Nurul, Achmad Fahrurrozi, and Yusron Rozzaid. 2020. "Efforts to Increase Retail Customer Satisfaction." *International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS)* 7(7): 25–31.
- Qomariah, Nurul, and Yayan Ayu Lestari. 2020. "The Role of Service Quality to Increase Customer Satisfaction of Bank Syariah Mandiri Jembe." In *Proceedings of International Seminar*, , 175–81.
- Qomariah, Nurul, Mohammad Krisna Murti Pangestu, Toni Herlambang, and Ni Nyoman

- Putu. 2021. "The Role of Promotion and Service Quality in Increasing Consumer Satisfaction and Loyalty in Pawnshops." *Journal of Economics, Finance and Management Studies* 4(10): 1948–60.
- Qomariah, Nurul, Sarwito Sarwito, Abadi Sanosra, and Mohammad Thamrin. 2023. "Peran Kualitas Layanan, Inovasi Dan Kepercayaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Lapas Kelas IIB." *BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting* 4(2): 204–17.
- Qomariah, Nurul, Bibin Widiatmoko, Abadi Sanosra, and Nursaid Nursaid. 2022. "Dapatkan Inovasi Dan Kualitas Layanan Meningkatkan Tingkat Kunjungan Dan Kepuasan Pengunjung Pada Lounge Pemda Banyuwangi ?" In *SENAMA 2022*, Surabaya: UPN Surabaya, 165–80.
<http://prosenama.upnjatim.ac.id/index.php/prosenama/article/view/37/38>.
- Sanosra, Abadi, Eko Budi Satoto, Tomi Ismanto, and Nurul Qomariah. 2022. "Impact of Service Quality and Promotion on Satisfaction and Loyalty of Visitors to Red Island Tourism Destinations Banyuwangi." *Quest Journals Journal of Research in Business and Management* 10(2): 78–86. <http://questjournals.org/jrbm/papers/vol10-issue2/Ser-2/J10027886.pdf>.
- Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah, and Haris Hermawan. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." In *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* , 114–26.
- Setiawan, Heri, Maria Magdalena Minarsih, and Azis Fathon. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)." *Journal Of Management*, 2(2). <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/492/478>.
- Setyawati, Widya Agustin, Muhammad Rifai, and Chyo Sasmito. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien." *Madani, Jurnal Politik dan Sosial kemasyarakatan* 10(2): 50–63.
- Sinambela, L. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitinjak, Rutmaira, Jushermi, and Henni Noviasari. 2017. "ANALISIS PENGARUH ATRIBUT PRODUK ISLAMI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH (BNI SYARIAH) PEKANBARU." *JOMFekom* 4(1): 843–57. <https://media.neliti.com/media/publications/125589-ID-analisis-dampak-pemekaran-daerah-ditinja.pdf>.
- Soliha, Euis et al. 2019. "Service Quality, Bank Image, and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction." *International Journal of Scientific and Technology Research* 8(10): 2667–71.
- Subagja, Iwan Kurniawan, and Putri Herlanies Susanto. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 7(1): 69–84.
- Suhendra, Garit, and Edy Yulianto. 2017. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR (Survei Pada Pelanggan Bukalapak.Com)." *Jurnal Administrasi Bisnis*

- SI Universitas Brawijaya* 51(2): 58–67.
- Sukamuljo, Luhur, Endang Ruswanti1, and Mus Aida. 2021. “Hospital Image and Service Quality Are Not Able to Provide Patient Satisfaction and Loyalty Effect.” *Journal of Multidisciplinary Academic* 05(04): 321–27.
- Sutrisno, Dwi Cahyono, and Nurul Qomariah. 2017. “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN , KEPERCAYAAN SERTA CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ANGGOTA.” *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia* 7(2): 157–74.
<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1230/990>.
- Swatyas, Debora R, Ni Nyoman Putu Martini, and Nurul Qomariah. 2022. “Impact of Service Quality and Product Innovation on Public Satisfaction and Trust.” *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR) A* 06(02): 15–24.
<https://www.ajhssr.com/current-issue/>.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Verriana, Rusdyana Intan, and Mohamad Yusak Anshori. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.” *Accounting and Managemen Journal* 1(1): 63–79.
- Wahyuni, Fitri, Rois Arifin, and Afi Rachmat Slame. 2020. “Analisis Pengaruh Customer Service Quality, Customer Satisfaction, Switching Cost Dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention(Studi Pada Pengguna Kartu SimPATI Telkomsel Malang).” *e_Jurnal Riset Manajemen* 9(8): 197–208.
<http://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/6284/5168>.
- Wulandari, Siti, and Suwitho Suwitho. 2017. “PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ASURANSI JIWA.” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6(September).
- Yanuar, Masnia Mahardi, Nurul Qomariah, and Budi Santoso. 2017. “Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* 3(1): 61–80.
<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/784/623>.
- Yulisetiari, Diah, and Yongky Ade Prahasta. 2019. “The Effect of Price, Service Quality, Customer Value, and Brand Image on Customers Satisfaction of Telkomsel Cellular Operators in East Java Indonesia.” *International Journal of Scientific and Technology Research* 8(3): 5–9. <https://www.google.com/url?client=internal-element-cse&cx=015665522297807158791:e4ankvq01v0&q=http://www.ijstr.org/final-print/mar2019/The-Effect-Of-Price-Service-Quality-Customer-Value-And-Brand-Image-On-Customers-Satisfaction-Of-Telkomsel-Cellular-Opera>.