**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PEMBUATAN KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
LANGSA****Suci Wardani¹, Riezky Purnama Sari**^{1,2}Program Studi Matematika, Fakultas Teknik Universitas Samudraemail : ¹Wardanisuci3@gmail.com, ²riezkyburnamasari@gmail.com**ABSTRAK**

Kualitas Pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi tanggungjawab pemerintah yang merupakan amanat dari undang-Undang Dasar 1945 yang secara yuridis diatur dalam pasal 34 ayat (3) dan untuk kepastian hukum terkait pelayanan publik. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda, variabel terikat dari penelitian ini adalah variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan variabel tidak bebas yaitu Y . Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang dibagikan kepada 45 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang sudah mempunyai KTP yang terdiri atas 21 pertanyaan dengan skala likertnya Sangat Tidak Baik = 1, Tidak Baik = 2, Cukup Baik = 3, Baik = 4, Sangat Baik = 5. Dari analisis, di dapat koefisien determinasi sebesar 0,396. Artinya bahwa 39,6% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 60,4% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain koefisien determinasi juga di dapat koefisien korelasi (R) sebesar 0,630. Kualitas pelayanan yang terdiri dari realibilitas dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP. Sedangkan *tangible* dan *responsiveness* secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Uji regresi berganda, Kepuasan Masyarakat**1. PENDAHULUAN**

Sejak merdeka Indonesia belum pernah mengalami peninjauan untuk diubah/ disesuaikan dengan perkembangan hukum dalam masyarakat. Kemudian atas dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor 31/U/IN/12/1996 tanggal 27 Desember 1966, membawa perkembangan baru bagi dunia dan catatan sipil di Indonesia.

Kantor catatan Sipil diseluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. Peraturan catatan sipil berkembang lebih lanjut dengan dikeluarkannya keputusan Presiden Nomor 12 tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil dengan melakukan pembaharuan kantor catatan sipil sampai ke kota madya/ kabupaten daerah tingkat II seluruh Indonesia.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi tanggungjawab pemerintah yang merupakan amanat dari undang-Undang Dasar 1945 yang secara yuridis diatur dalam pasal 34 ayat (3) dan untuk kepastian hukum terkait pelayanan publik. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-

el) yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Diberlakukannya KTP-el di Indonesia karena KTP lama/konvensional rentan akan duplikasi dan manipulasi data kependudukan sehingga seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) KTP. Diberlakukannya KTP-el, Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP-el yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Kualitas Pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. (Afrial, 2009). Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh (Barata, 2003) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Menurut Parasurament et al terdapat empat dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005) empat dimensi itu mencakup:

- Reliabilitas (*Reliability*)
- Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- Empati (*Emphaty*)
- Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut (Sedarmayanti, 2007) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer. Menurut Sugiyono (2012:139) bahwa :”sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, dan lain-lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang sudah mempunyai KTP yang terdiri atas 21 pertanyaan dengan skala likert nya adalah Sangat Tidak Baik = 1, Tidak Baik = 2, Cukup Baik = 3, Baik = 4, Sangat Baik = 5.

2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (X_1), reliabilitas (X_2), daya tanggap (X_3), dan empati (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Adapun rumus yang digunakan dalam regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

a = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = koefisien regresi

X_1 = bukti fisik

X_2 = reliabilitas

X_3 = daya tanggap

X_4 = empati

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh subvariabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, dan empati terhadap kepuasan masyarakat dilakukan baik secara simultan dan parsial dengan tingkat kepercayaan sebesar 5 %

($\alpha = 0,05$).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskriptive Statistic

Tujuan dari tabel descriptive statistik dibawah ini adalah untuk memberikan gambaran (deskripsi) mengenai suatu data agar data tersaji menjadi mudah dipahami dan informatif bagi yang membaca. Adapun hasil dari statistic deskriptif dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
x1	45	12	20	16,20	1,949
x2	45	13	20	16,40	1,711
x3	45	36	49	42,04	3,060
x4	45	2	9	5,67	1,758
Y	45	19	30	25,89	3,304
Valid N	45				

Berdasarkan tabel 1 statistika Deskriptif diatas dapat diketahui bahwasanya variable X_1 memiliki nilai terkecil 12, nilai terbesar 20, rata-rata 16,20 dan standar deviasi sebesar 1,949. Variable X_2 memiliki nilai terkecil sebesar 13 dan terbesar 20, nilai rata-rata 16,40 dan standar deviasi sebesar 1,71. Variable X_3 memiliki nilai terkecil sebesar 36, nilai terbesar 49, rata-rata 42,04 dan standar deviasi sebesar 3,060. Variable X_4 nilai terkecil sebesar 2, nilai terbesar sebesar 9, rata-rata sebesar 5,67 dan standar deviasi 1,758. Variabel Y memiliki nilai minimum sebesar 19 dan nilai maksimum sebesar 30 dengan nilai rata-rata 25,89 dan nilai standar deviasi 3,304. Seluruh data variabel X dan variable Y valid.

3.2 Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilihat melalui analisis grafik yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui

bahwasanya data tersebut berdistribusi normal. Penyebaran data tidak jauh dari garis tersebut menandakan bahwasanya data tersebut berdistribusi normal.

3.3 Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk melihat konsistensi jawaban Instrumen dikatakan reliabel (handal) apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Adapun hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Uji Reabilitas	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,685	5

Uji realibilitas dapat dilakukan secara bersamaan seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket penelitian (V.Wiratna Sujarweni.2014). Adapun dasar pengambilan keputusan adalah

1. Jika cronbachs Alfa $>0,60$ maka angket dinyatakan reliable
2. Jika cronbachs Alfa $<0,60$ maka angket dinyatakan tidak reliable

Berdasarkan tabel realibiltas diatas didapatkan nilai Cronbachs Alpha sebesar 0,685 lebih besar daripada 0,60 dan dapat dinyatakan bahwasanya item angket tersebut reliable.

3.4 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrument. Jadi pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi. Adapun hasil dari uji Validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Uji Validitas Variabel X						
	x1	x2	x3	x4	total	x
x1	Pearson	1	,146	-	-	,394
	Correlation		,040	,259		*
	Sig. (2-tailed)		,339	,796	,086	,007
	N	45	45	45	45	45
x2	Pearson	,146	1	-	,023	,423
	Correlation		,095			*
	Sig. (2-tailed)		,339	,536	,883	,004
	N	45	45	45	45	45

x3	Pearson	-	-	1	-	,682
	Correlation	,040	,095		,006	*
	Sig. (2-tailed)		,796	,536	,971	,000
	N	45	45	45	45	45
x4	Pearson	-	,023	-	1	,309
	Correlation	,259		,006		*
	Sig. (2-tailed)		,086	,883	,971	,039
	N	45	45	45	45	45
total x	Pearson	,394	,423	,682	,309	1
	Correlation	**	**	**	*	
	Sig. (2-tailed)		,007	,004	,000	,039
	N	45	45	45	45	45

Berdasarkan tabel nilai uji validitas diatas dapat diketahui bahwasanya seluruh variabel X valid. Nilai r-tabel dengan jumlah responden 45 orang dan taraf signifikansi nya sebesar 95% yaitu 0,294. Nilai pearson correlation X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r-tabel yaitu masing-masing X_1 ($0,394 > 0,294$), X_2 ($0,423 > 0,294$), X_3 ($0,682 > 0,294$) dan X_4 ($0,309 > 0,294$). Seluruh variabel X valid.

3.4 Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0,909	1,100
X2	0,967	1,034
X3	0,990	1,010
X4	0,929	1,076

Pada tabel uji multikolinearitas dapat dilihat:

Nilai *Tolerance* nya

- a. X1 $0,909 > 0,100$
- b. X2 $0,967 > 0,100$
- c. X3 $0,990 > 0,100$
- d. X4 $0,929 > 0,100$

Nilai VIP

- a. X1 $1,100 < 10,00$
- b. X2 $1,034 < 10,00$
- c. X3 $1,010 < 10,00$
- d. X4 $1,076 < 10,00$

Setelah melihat nilai tolerance dan VIF pada tabel diatas maka dapat diambil keputusan bahwasanya tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi tersebut.

3.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,584	4,929		1,336	,189
1	x1	,057	,134	-,069	-,423
	x2	-,169	,148	-,179	-1,139
	x3	-,016	,082	-,031	-,196
	x4	-,043	,147	-,047	-,294

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa:

- Nilai sig variable x1 adalah $0,675 > 0,05$
- Nilai sig variable x2 adalah $0,261 > 0,05$
- Nilai sig variable x3 adalah $0,846 > 0,05$
- Nilai sig variable x4 adalah $0,771 > 0,05$

Karena nilai sig. lebih besar daripada 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.7 Hasil Analisis Regresi Linier berganda

Tabel 6. Koefisien Analisis regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,99	8,024		,373	0,07
1	x1	,166	,218	,098	,762
	x2	,983	,241	,509	4,076
	x3	,008	,133	,007	,059
	x4	,661	,239	,352	2,760

Berdasarkan Tabel 6 diatas didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,991 + 0,166x_1 + 0,983x_2 + 0,08x_3 + 0,661x_4 + \varepsilon$$

- Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,166 satuan untuk setiap tambahan satu satuan x1
- Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,983 satuan untuk setiap tambahan satu satuan x2
- Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,08 satuan untuk setiap tambahan satu satuan x3
- Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,661 satuan untuk setiap tambahan satu satuan x4

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) digunakan nilai R². Nilai R² seperti Tabel dibawah ini:

3.7.1 Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Tabel 7. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,630 ^a	,396	,336	2,692

Dari hasil analisis pada Tabel 7 diperoleh hasil R^2 square (koefisien determinasi) sebesar 0,396. Artinya bahwa 39,6% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 60,4% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi (R) sebesar 0,630.

3.7.2 Uji Simultan Signifikan (Uji-F)

Uji statistik F bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti langsung (X_1), reliabilitas (X_2), daya tanggap (X_3), dan empati (X_4) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y).

Dengan hipotesis untuk uji F sebagai berikut:

H_0 = Variabel bukti langsung (X_1), Variabel realibilitas (X_2), Variabel daya tanggap (X_3), Variabel empati (X_4) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

H_1 = Variabel bukti langsung (X_1), Variabel realibilitas (X_2), Variabel daya tanggap (X_3), Variabel empati (X_4) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel bukti langsung (X_1), Variabel realibilitas (X_2), Variabel daya tanggap (X_3), Variabel empati (X_4) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel bukti langsung (X_1), Variabel realibilitas (X_2), Variabel daya tanggap (X_3), Variabel empati (X_4) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil uji F simultan dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	190,496	4	47,624	6,57	,000
Residual	289,949	40	7,249		
Total	480,444	44			

$F_{tabel} = (k; n-k)$

= (4; 45-4)

= (4; 41)

= 2,60

Berdasarkan dari tabel 8 uji anova dan F dengan nilai sig pada table anova yaitu sebesar 6,570, sedangkan F tabel adalah sebesar 2,60. Karena F_{hitung} lebih besar dari F tabel yaitu 6,570 lebih besar dari 2,60 dan nilai Sig. F (0,000) lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka model analisis regresiya signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), dan empati (X_4).

3.7.3 Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Uji T ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti langsung (X_1), reliabilitas (X_2), daya tanggap (X_3), dan empati (X_4), secara parsial atau sendiri mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y).

Dengan hipotesis untuk uji T sebagai berikut :

H_0 = Variabel bukti langsung (X_1), Variabel realibilitas (X_2), Variabel daya tanggap (X_3), Variabel empati (X_4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H_1 = Variabel bukti langsung (X_1), Variabel realibilitas (X_2), Variabel daya tanggap (X_3), Variabel empati (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel bukti langsung (X_1), Variabel realibilitas (X_2), Variabel daya tanggap (X_3), Variabel empati (X_4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel bukti langsung (X_1), Variabel realibilitas (X_2), Variabel daya tanggap (X_3), Variabel empati (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil uji parsial T dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Uji Parsial T

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	2,991	8,024		,373
1				
x1	,166	,218	,098	,762
x2	,983	,241	,509	4,076
x3	,008	,133	,007	,059
x4	,661	,239	,352	2,760

Berdasarkan pada Tabel 9 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

- Pengaruh antara X1 (tangible) dengan Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan t hitung = 0,762 sedangkan t tabel sebesar 2,021. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 0,762 lebih kecil dari 2,021 maka pengaruh X1 (tangible) terhadap Kepuasan masyarakat tidak signifikan. Hal ini berarti H₀ tidak ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa *secara parsial* Kepuasan masyarakat begitu dipengaruhi secara signifikan oleh tangible.
- Pengaruh antara X2 (reliability) dengan Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan t hitung = 4,076, sedangkan t tabel adalah sebesar 2,021. Karena t-hitung lebih besar dari t tabel yaitu 4,076 lebih besar dari 2,021. Hal ini berarti H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa *secara parsial* Kepuasan masyarakat dipengaruhi secara signifikan oleh reliability.
- Pengaruh antara X3 (responsiveness) dengan Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan t hitung = 0,059, sedangkan t-tabel adalah sebesar 2,021. Karena t-hitung lebih kecil dari t tabel yaitu 0,095 lebih kecil dari 2,021. Hal ini berarti H₀ tidak ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa *secara parsial* Kepuasan masyarakat tidak dipengaruhi secara signifikan oleh responsiveness.
- Pengaruh antara X4 (empati) dengan Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan t hitung = 2,760, sedangkan t-tabel adalah sebesar 2,021. Karena t hitung lebih besar dari t-tabel yaitu 2,760 lebih besar 2,021. Hal ini berarti H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa *secara parsial* Kepuasan masyarakat dipengaruhi secara signifikan oleh empati.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa :

- Dari analisis, didapat koefisien determinasi sebesar 0,396. Artinya bahwa 39,6% variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 60,4 % Kota langsa harus meningkatkan kualitas. Pelayanan. Variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel – variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain koefisien determinasi juga dapat koefisien korelasi (R) sebesar 0,630.
- Kualitas pelayanan yang terdiri dari realibilitas dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP. Sedangkan tangible dan responsiveness secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrinal, R. 2009. “Kualitas pelayanan publik kecamatan sebuah perubahan kedudukan dan fungsi camat sebagai perangkat daerah”. Jurnal administrasi.
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian, suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, A.A. 2003. Dasar-Dasar pelayanan prima. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto. 1995. Kepuasan Masyarakat Publik. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dyah Nirmala Arun Janie, S.E., M.Si, 2012. Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS. Semarang University Press, ISBN : 978-602-9019-98-8.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media, Yogyakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sedarmayanti, 2007. Good Governance (pemerintahan yang baik) dan Good Corporate Governance (pengelolaan perusahaan yang baik). Jilid III. Mandar Maju, Bandung.
- Sudarmanto, R. Gunawan. 2005. Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS. Graha ilmu Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta.
- Zuldafial. 2012. Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Media Perkasa