

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN MUNDAM KECAMATAN MEDANG KAMPAI

Muhalida Zia Ibhara¹, Nurmala Sari², Lili Suryani³, Tengku Cantika Putri⁴

¹²³⁴ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

E-mail: mziaibhar@gmail.com, chikumalasari@gmail.com, abbarlah@gmail.com

KEYWORDS

*Serqual
Public Satisfaction
Public Trust*

ABSTRACT

In the era of modern organizations, public services are valuable because they are a process in which people are served and the types of services provided. The important role of public services is at every level of government agencies in order to bring public services closer to the community. As an obligation of government agencies, public services are required to provide quality services for the community, which is an obligation that must be fulfilled by the government in order to provide optimal satisfaction for the service user community. The research was conducted at the The office of Kelurahan Mundam Kecamatan Medang Kampai. The aim was to determine the direct effect of the Dimensions of SERVICE QUALITY namely Tangible, Empathy, Reliability, Responsivennes and Assurance on people's satisfaction and trust. This study took a sample of 100 people. Data were analyzed using SEM (Structural Equation Modeling) analysis. The results showed that there was an effect of Tangible, Empathy, Reliability, Responsivennes and Assurance on community satisfaction and while Empathy and Assurance had no effect on public trust and there was an influence between community satisfaction variables on public trust, the higher the level of community satisfaction, the higher public trust will be.

Kata Kunci

*Serqual
Kepuasan Masyarakat
Kepercayaan Masyarakat*

ABSTRAK

Pada era organisasi modern pelayanan publik menjadi berharga karena merupakan proses dimana ada orang yang dilayani, melayani dan jenis pelayanan yang diberikan. Peran penting pelayanan publik ada pada setiap jenjang instansi pemerintah agar dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai suatu kewajiban instansi pemerintah pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakat yang merupakan sebagai suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat pengguna layanan. Penelitian dilakukan di kantor kelurahan mundam kecamatan medang kampai. Tujuannya adalah untuk mengetahui efek langsung dari Dimensi dari SERVICE QUALITY yaitu Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivennes dan Assurance terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini mengambil Sampel sebanyak 100 orang. Data dianalisis dengan menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modelling). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivennes dan Assurance terhadap kepuasan masyarakat dan terdapat Emphaty dan Assurance tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dan terdapat pengaruh antara variabel kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

1. Pendahuluan

Pada era organisasi modern pelayanan publik menjadi berharga karena merupakan proses dimana ada orang yang dilayani, melayani dan jenis pelayanan yang diberikan. Peran penting pelayanan publik ada pada setiap jenjang instansi pemerintah agar dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai suatu kewajiban instansi pemerintah pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakat yang merupakan sebagai suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal bagi

masyarakat pengguna layanan. Dimensi kualitas pelayanan jasa merupakan tolak ukur yang digunakan untuk mengukur keseluruhan suatu keunggulan jasa yang diharapkan pelanggan dengan jasa yang dirasakan serta bagaimana pengendalian pembeli jasa agar memenuhi harapan dan keinginan pelanggan tersebut.(E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, 2022). Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan untuk konsumen. Perusahaan juga dihadapkan pada tantangan makin kritis nya konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.(E. Maznah Hijeriah, Variza Aditiya, 2022) Dalam pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala

bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya itu untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka untuk pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Variza Aditiya, Refdi Saidina Ali, 2022)

Pelayanan publik pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, mendefinisikan “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dari pengertian dan penjelasan tersebut dapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama organisasi pemberi penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, unsur kedua adalah penerima layanan penyelenggara, yaitu orang-orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan. Untuk menciptakan kondisi kehidupan yang harmonis anggota kelompok harus saling menghormati dan menghargai. Keteraturan hidup perlu dijaga, untuk itu sangat diperlukan yang namanya pemimpin. (Variza aditiya, Refdi Saidina Ali, 2022)

Namun dalam kenyataannya terutama dalam unsur ketiga yang berkaitan dengan kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan dalam perihal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya (Lilis Wahyuni, 2022). Mengingat begitu pentingnya kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan (Wahyuni, 2022), sudah sepatutnya jika suatu perusahaan memperhatikan aspek-aspek kerja yang berkaitan dalam memenuhi Kepuasan pelanggan.(Aditiya & , Yulianda sari, 2022). Banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana para aparatur pemerintahan menjadi kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintah dengan kepercayaan yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Dimana pelayanan publik masih diwarnai oleh proses yang lama, berbelit – belit, pelayanan seadanya, tidak

profesional, serta proses penyelesaian pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat. Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dalam pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan pastinya penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya. Berbagai polusi, diskriminasi, dan dampak faktor eksternalitas lainnya. Kehadiran perusahaan member efek terhadap pergeseran tata nilai dalam kehidupan masyarakat yang cenderung tidak diinginkan.(Hildawati, 2007)

Kelurahan merupakan salah satu unit organisasi pemerintahan daerah yang mempunyai kedudukan yang strategis karena berada digaris depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang dan tuntutan kebutuhan yang juga selalu berubah. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.(Variza Aditiya, Lili Suryani, 2022). Dalam melakukan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat dan abadi negara, pegawai di kelurahan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas perusahaan guna untuk memenuhi keinginan pelanggan.(Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhar, 2022). setiap akan melakukan pengurusan pada masing-masing jenis pelayanan tentunya memiliki persyaratan yang berbeda-beda dan juga harus dipenuhi oleh masyarakat dalam setiap pengurusan pelayanan yang dibutuhkan (Wahyuni & Shaliza, 2021), sehingga masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan pelayanan (Wahyuni, 2016). Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, Sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. (Variza Aditiya, Yulianda Sari, 2022)

Namun ternyata kepercayaan masyarakat terhadap instansi Pemerintah masih rendah hal tersebut adalah dampak dari kurang puasnya

masyarakat terhadap pelayanan dari kantor kelurahan mundam kecamatan medang kampai.

Tabel 1
Perizinan Yang Diterbitkan Oleh Pemerintah Dari Tahun 2016-2018

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan
		Januari – Juni Tahun 2022
1.	Surat Pengantar Akte Kelahiran	16
2.	Surat Pengantar Akte Kematian	14
3.	Surat Pengantar Izin Keramaian	11
4.	Surat Keterangan Ganti Rugi	21
5.	Surat Kuasa Ahli Waris	14
6.	Surat Pindah Datang	8
7.	Surat Pindah Keluar	5
8.	Surat Keterangan Kurang Mampu	29
9.	Surat Keterangan KK	12
10.	Surat Nikah	27
11.	Surat Keterangan Usaha	55
Jumlah		212

Sumber: Kantor Kelurahan Mundam Kecamatan Medang Kampai, 2022

Kepercayaan merupakan keinginan satu pihak untuk mendapatkan perlakuan dari pihak lainnya dengan harapan bahwa pihak lainnya akan melakukan tindakan penting untuk memenuhi harapan tersebut, terlepas dari kemampuannya untuk memonitor atau mengontrol pihak lain kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis. Membentuk kepercayaan konsumen merupakan cara untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen.

Menurut Morgan dan Hunt (2004:64), yang mengemukakan bahwa kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Kepercayaan terhadap penyedia jasa akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap penyedia jasa, semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka miliki dan sebaliknya apabila konsumen tidak memiliki kepercayaan terhadap penyedia jasa tentunya konsumen melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan kesediaan satu pihak menerima resiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan sesuai yang diharapkan, meskipun kedua belah pihak belum mengenal satu sama lain

Pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak

dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa pengertian kualitas menurut Hardiyansyah (2011:40) adalah:

- Kesesuaian dengan persyaratan;
 - Kecocokan untuk pemakaian;
 - Perbaikan Bekelanjutan;
 - Bebas dari kerusakan/cacat;
 - Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
 - Melakukan segala sesuatu secara benar;
- Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

2. Metodologi

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kelurahan Mundam Kecamatan Medang Kampai. Kantor Kelurahan Mundam Kecamatan Medang Kampai merupakan salah satu kantor yang membutuhkan penertiban administrasi dan pelayanan baik dari pihak pemerintah maupun dari aparaturnya. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei s/d Juni 2022. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin, maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden. Pengambilan sampling menggunakan teknik random sampling. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik Pengambilan data menggunakan observasi dan kuesioner (angket). Data dianalisis dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*).

3. Hasil dan Pembahasan

Pengujian hipotesis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) akan memperlihatkan 11 (sebelas) hipotesis. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t-test) pengaruh antara variabel. Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi.

Tabel 2
Hasil Pengujian Hipotesis

Pengaruh	T Statistic	P Values
<i>Tangible</i> -> Kepuasan	2,820	0,005
<i>Emphaty</i> -> Kepuasan	2,378	0,018
<i>Reliability</i> -> Kepuasan	3,242	0,001
<i>Responsiveness</i> -> Kepuasan	2,207	0,028
<i>Assurance</i> -> Kepuasan	3,481	0,001

<i>Tangible</i> -> Kepercayaan	2,027	0,043
<i>Emphaty</i> -> Kepercayaan	0,272	0,785
<i>Reliability</i> -> Kepercayaan	2,469	0,014
<i>Responsiveness</i> -> Kepercayaan	2,468	0,014
<i>Assurance</i> -> Kepercayaan	0,579	0,563
<i>Kepuasan</i> -> Kepercayaan	3,192	0,002

Sumber : Data Hasil Olahan, 2022

Dari Tabel 2 dapat diketahui hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

- a. *Tangible* -> Kepuasan masyarakat
Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *tangible* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *tangible* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- b. *Emphaty* -> Kepuasan masyarakat
Terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *emphaty* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *emphaty* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- c. *Reliability* -> Kepuasan masyarakat
Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *reliability* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *reliability* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- d. *Responsiveness* -> Kepuasan masyarakat
Terdapat pengaruh *responsive* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *responsiveness* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *responsiveness* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- e. *Assurance* -> Kepuasan masyarakat
Terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *assurance* maka kepuasan masyarakat akan

semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *assurance* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.

- f. *Tangible* -> Kepercayaan masyarakat
Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *tangible* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *tangible* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
- g. *Emphaty* -> Kepercayaan masyarakat
Tidak terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *emphaty* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *emphaty* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun, namun pengaruhnya tidak signifikan.
- h. *Reliability* -> Kepercayaan masyarakat
Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *reliability* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *reliability* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
- i. *Responsiveness* -> Kepercayaan masyarakat
Terdapat pengaruh *responsive* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *responsiveness* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *responsiveness* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
- j. *Assurance* -> Kepercayaan masyarakat
Tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *assurance* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *assurance* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun, namun pengaruhnya tidak signifikan.
- k. Kepuasan masyarakat -> Kepercayaan masyarakat

Terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin tinggi kepuasan

masyarakat maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin rendah kepuasan masyarakat maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan pada sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *tangible* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *tangible* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- 2) Terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *emphaty* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *emphaty* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- 3) Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *reliability* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *reliability* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- 4) Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *responsiveness* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *responsiveness* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- 5) Terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *assurance* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *assurance* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.
- 6) Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *tangible* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *tangible* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
- 7) Tidak terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *emphaty* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *emphaty* maka kepercayaan

masyarakat akan semakin menurun, namun pengaruhnya tidak signifikan.

- 8) Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *reliability* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *reliability* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
- 9) Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *responsiveness* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *responsiveness* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.
- 10) Tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin baik *assurance* maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik *assurance* maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun, namun pengaruhnya tidak signifikan.
- 11) Terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin tinggi kepuasan masyarakat maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin rendah kepuasan masyarakat maka kepercayaan masyarakat akan semakin menurun.

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat, namun *emphaty* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil ini dapat menjadi acuan bagi kantor kelurahan mundam kecamatan medang kumpai untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode wawancara serta angket terbuka dalam penelitian, agar data yang diperoleh sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Disamping itu juga perlu menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan

masyarakat dalam Pengurusan Perizinan di kantor kelurahan mundam kecamatan medang kampai berdasarkan karakteristik serta alat analisis yang berbeda

5. Referensi

- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, P dan Keller L. 2012. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi ke – 13 Alih Bahasa Bob Sabran, MM*. Jakarta: Erlangga.
- Militina, & Theresia. (2015). *Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat pada kepolisian sektor bengalon*. 12(2), 320–344.
- Nugroho J. Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Schiffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen. Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Aditiya, V., & Yulianda sari, L. agustin. (2022). *Kepuasan Pelanggan Hotel Comforta Dumai* Variza. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2663–2670. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6469>
- E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6430–6443. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6500>
- E. Maznah Hijeriah, Variza Aditiya, R. A. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIF Group) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), 6419–6429. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6499>
- Hildawati, D. A. (2007). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT . Pertamina RU II Dumai COMMUNITY SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAM OF PT . PERTAMINA RU II DUMAI (Corpo. 14*.
- Lilis Wahyuni, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 1–5. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/77>
- Variza Aditiya, Lili Suryani, R. R. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6023–6032. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6437>
- Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhara, N. A. N. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 5728–5743. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6390>
- Variza Aditiya, Refdi Saidina Ali, D. R. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Individu PT Sekato Pratama Makmur (SPM) Bukit Batu. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2671–2683. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6471>
- Variza aditiya, Refdi Saidina Ali, F. N. (2022). Fungsi Kepemimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2650–2662. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6466>
- Variza Aditiya, Yulianda Sari, D. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6212–6224. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6480>
- Wahyuni, L. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Program Rehabilitasi Penyandang Cacat. *JIANA*, 14(1), 324–328. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/3396/3311>
- Wahyuni, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 48–51. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/86>
- Wahyuni, L., & Shaliza, F. (2021). Evaluasi Kebijakan Program Di Bidang Tanaman Pangan & Hortikultura Dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan Pada Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Dumai. *NIARA*, 14(2), 59–66.

<https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/6247>

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Aditiya, V., & Yulianda sari, L. agustin. (2022). Kepuasan Pelanggan Hotel Comforta Dumai Variza. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2663–2670. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6469>
- E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6430–6443. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6500>
- E. Maznah Hijeriah, Variza Aditiya, R. A. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIF Group) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), 6419–6429. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6499>
- Hildawati, D. A. (2007). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Pertamina RU II Dumai COMMUNITY SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAM OF PT. PERTAMINA RU II DUMAI (Corpo. 14.*
- Lilis Wahyuni, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 1–5. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/77>
- Variza Aditiya, Lili Suryani, R. R. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6023–6032. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6437>
- Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhara, N. A. N. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 5728–5743. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6390>
- Variza Aditiya, Refdi Saidina Ali, D. R. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Individu PT Sekato Pratama Makmur (SPM) Bukit Batu. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2671–2683. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6471>
- Variza aditiya, Refdi Saidina Ali, F. N. (2022). Fungsi Kepemimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2650–2662. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6466>
- Variza Aditiya, Yulianda Sari, D. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6212–6224. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6480>
- Wahyuni, L. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Program Rehabilitasi Penyandang Cacat. *JIANA*, 14(1), 324–328. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/3396/3311>
- Wahyuni, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 48–51. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/86>
- Wahyuni, L., & Shaliza, F. (2021). Evaluasi Kebijakan Program Di Bidang Tanaman Pangan & Hortikultura Dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan Pada Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Dumai. *NIARA*, 14(2), 59–66. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/6247>