

KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

Devi Safitri¹, Etih Henriyani², Wawan Risnawan³

Universitas Galuh Ciamis^{1,2,3}
E-mail : devisafitri@gmail.com

ABSTRAK

Belum optimalnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis merumakan latar belakang dari penelitian ini. Terlihat dari tempat serta fasilitas yang kurang memadai, pegawai kurang teliti dalam memberikan pelayanan, beserta ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 7 orang. Studi kepustakaan serta studi lapangan sebagai teknik pengumpulan data, dan menganalisis data. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum optimal, dimana dari lima dimensi belum berjalan dengan optimal. Hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yaitu kurangnya perencanaan terhadap sarana dan prasarana, kurang fokusnya pegawai pada saat menginput data, kurangnya kemampuan petugas dalam memperbaiki jaringan yang error, kurangnya kesadaran mengenai sikap atau attitude yang baik pada saat melayani masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu melakukan perencanaan yang baik, memberikan pengarahan teknis pelayanan, memberitahukan ke helpdesk data seter untuk segera memperbaiki gangguan jaringan, membiasakan mengecek ulang berkas-berkas yang diterima.

Kata Kunci : *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, Kualitas, Pelayanan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini menjadi tempat dimana pemerintah dan lembaga-lembaga non-pemerintah saling berinteraksi, Thoha (1997:2) beropini bahwa baik buruknya suatu pelayanan publik atau pemerintahan tergantung dari seberapa jauh suatu pelayanan tersebut selaras dengan tuntutan, kebutuhan dan keinginan

masyarakat. Organisasi pelayanan publik merupakan tempat dimana publik menerima pelayanan yang berkualitas. Organisasi pelayanan publik merupakan tempat dimana publik menerima pelayanan yang berkualitas.

Lebih lanjut, dalam pasal 1, angka 1, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dirumuskan bahwa

batasan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi keperluan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Indonesia dan penduduk Indonesia atas barang, jasa, dan administratif yang difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Perkembangan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak bagi perubahan kehidupan warga negara. Pola pikir masyarakat merupakan contoh kecil sebagai akibat perubahan tersebut. Sebab bertambahnya waktu masyarakat semakin memahami atas hak serta kewajiban. Hal tersebut semakin menuntut birokrasi untuk memenuhi seluruh tuntutan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Dalam perihal ini pelayanan publik secara umum merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang disediakan oleh pemerintahan dalam rangka melaksanakan peran-peran Pemerintahan maupun pembangunan. Pelaksanaan tersebut melingkupi kegiatan yang mengatur, mendidik, dan mendorong segala aspek untuk memenuhi tuntutan keperluan atau kebutuhan masyarakat. Fungsi pemerintahan diatas menunjukkan seberapa luasnya pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah akan masyarakat mulai dari menyediakan barang-barang publik hingga kebijakan untuk dipatuhi dan dijalankan oleh masyarakat seperti dalam pelayanan membuat KK, KTP,

SIM dan lain sebagainya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis merupakan organisasi publik yang menyediakan pelayanan administrasi publik. Pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan yang ada di dinas tersebut. Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan termasuk kepada pelayanan pendaftaran kependudukan sementara itu pendaftaran pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencaatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatanperubahan kewarganegaraan.

Berdasarkan penjajagan diawal, diketahui bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan-keluhan masyarakat sebagai indikator yaitu

1. Tempat serta fasilitas pelayanan yang kurang mendukung proses pelayanan. Misalnya ruang tunggu yang sempit serta bangku tempat duduk yang kurang layak seperti sudahkaratan.
2. Sering terjadinya *error* pada jaringan sehingga mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik datang ke DISDUKCAPIL KabupatenCiamis.
3. Terjadinya kesalahan petugas pada saat memasukan data penduduk, seperti kesalahan nama.

Ibrahim (2008:22) beranggapan

bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut”. Oleh sebab itu, pelayanan sangat berpengaruh pada seberapa baiknya Kualitas dari sektor publik yang berkaitan. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi dan harapan masyarakat Pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

Mengikuti alasan diatas, bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis?

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan penelitian deskriptif analisis. Jaya i.m.l (2020:6) beropini bahwa “ Kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan beberapa temuan yang pencapaiannya tidak dapat menggunakan aturan-aturan statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran)”.

Dalam penelitian ini menggunakan 7 orang sebagai informan. Studi kepustakaan dan studi lapangan sebagai teknik pengumpulan data, dan menganalisis data dengan reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penegasan kesimpulan sertatringulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan

cara untuk mengetahui sejauhmana tingkat baik buruknya suatu penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ciamis dapat dilihat dari 5 dimensi. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml (Hardiyansyah, 2018:63-64) menyatakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibel* (bukti fisik), penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
2. Dimensi *Reability* (kemampuan), kecermatan petugas dalam melayani pelangga, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Dimensi *Responsiviness* (daya tanggap), petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan), petugas memberikan jaminan

tepat waktu dalam pelayanan petugas memeberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Dimensi *Emphaty* (empati), mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

a. ***Tangibel (Bukti Fisik)***

Tangible merupakan bukti nyata dari penyedia jasa kepada pelanggan dalam memberikan perhatian dan kepedulian. Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan dan kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan merupakan indikator-indikator dalam dimensi ini. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan tempat penelitian, bahwa *Tangible*, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis masih kurang, seperti penampilan pegawai yang kurang rapih, sarana dan prasarana berupa ruangan yang sempit, bangku yang kurang layak (berkarat), beberapa pegawai yang kurang disiplin, masih banyak masyarakat yang kurang paham mengenai kemudahan akses

yang dibuat oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Ciamis.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam hal ini yaitu bahwa sikap kebiasaan dari pegawai itu sendiri dan ketaatan pada aturan yang masih kurang, kurang luasnya tanah serta kurang perencanaan terhadap sarana dan prasarana untuk pelayanan, kurangnya kesadaran petugas mengenai kedisiplinan pegawai, kurangnya sosialisasi mengenai website untuk memudahkan akses pelayanan. Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu adanya teguran dari atasan serta adanya peraturan tatacara berpenampilan dikantor, melakukan perencanaan yang baik dan pengadaan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung yang dibutuhkan setiap tahunnya, meningkatkan kualitas disiplin sumber daya aparatur melalui pembinaan serta meningkatkan kesadaran diri akan pentingnya disiplin, melakukan sistem jemput bola kepada masyarakat.

Hal tersebut belum sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (2011: 41) yaitu: "Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari sarana fisik yang ada di perkantoran serta kerapihan petugas dalam bekerja, yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam

pelayanan”.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas, diketahui bahwa dimensi *tangibel* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara optimal, dari 6 indikator sebagai alat ukur, baru 2 indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu indikator kemudahan dalam proses pelayanan dan indikator penggunaan alat bantu. Selain indikator-indikator tersebut, belum berjalan dengan baik.

b. *Reability (kehandalan)*

Reliability merupakan kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikannya dengan tepat waktu. kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan indikator-indikator dari dimensi ini. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan tempat penelitian, bahwa *reability*, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis masih kurang, seperti kurang cermatnya pegawai saat menginput data, sering terjadi *error* pada jaringan.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam hal ini yaitu kurangnya sikap teliti petugas pada saat melayani, masih ada petugas yang kurang berpengalaman dan kurang terampil dalam mengoperasikan komputer,

masih kurangnya sumber daya aparatur yang dapat mengoperasikan alat bantu dengan terampil.

Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu memberikan pengarahan teknis pelayanan dan mengikutsertakan pegawai dalam peningkatan kemampuan sumber daya aparatur melalui diklat dan seminar, melakukan pelatihan serta bimbingan kepada petugas dalam menggunakan teknologi melakukan pelatihan serta bimbingan kepada petugas dalam menggunakan teknologi, petugas DISDUKCAPIL kabupaten Ciamis melaporkan ke helpdesk data seter KEMENDAGRI untuk segera memperbaiki gangguan jaringan tersebut.

Hal tersebut belum sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2011: 41) yaitu Kualitas pelayanan dapat diukur kehandalan yang meliputi: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan teori diatas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan dimensi *reability* di DISDUKCAPIL Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal, dari 4 indikator sebagai alat ukur hanya satu indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu indikator memiliki standar pelayanan yang jelas. Selain

indikator tersebut belum berjalan dengan baik.

c. Responsiveness (DayaTanggap)

Responsiveness merupakan faktor yang paling utama dalam kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas merupakan indikator-indikator dari dimensi ini. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan tempat penelitian, bahwa *responsiveness* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis masih kurang seperti petugas yang merespon masyarakat dengan wajah jutek, masyarakat menunggu pelayanan berjam-jam, dan masih ada petugas yang kurang tepat dalam memasukan data masyarakat.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam hal ini yaitu kurangnya kesadaran petugas bahwa yang pertama harus ditunjukkan dalam pelayanannya yaitu sikap yang baik terhadap masyarakat, sering terjadinya *error* pada jaringan, kurang fokusnya pegawai pada saat menginput data.

Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu meningkatkan kesigapan setiap petugas dalam merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, melaporkan kepada *helpdesk* data seter

KEMENDAGRI, mengerjakan dengan fokus dan saling mengingatkan antar pegawai untuk lebih fokus pada penyelesaian tugasnya.

Hal ini tersebut belum sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2011: 41) bahwa :

”*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan, termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera”.

Berdasarkan teori di atas, dimensi *reability* di DISDUKCAPIL Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal, karena dari 6, indikator yang dijadikan sebagai alat ukur, hanya 3 indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat dan semua keluhan direspon oleh petugas. Selain indikator tersebut, 3 indikator lainnya belum berjalan dengan baik.

d. Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan petugas

memeberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan merupakan indikator-indikator dari dimensi ini. Hanya satu hal yang tidak sesuai dengan tempat penelitian, bahwa *assurance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis masih ada masyarakat yang bolak-balik karena *error* pada jaringan.

Hambatan yang terjadi dalam hal ini adalah kurang ahlinya petugas dalam memperbaiki jaringan yang *error* yang mengakibatkan kestabilnya website untuk melakukan pelayanan terganggu.

Upaya untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan ditingkatkan kemampuan dan keahlian dengan diberikan pelatihan kepada pegawai untuk dapat langsung memperbaiki ketidak stabilan website yang terjadi karena *error* pada jaringan.

Setelah dilakukan penelitian maka dapat dipahami bahwa Dimensi *Assurance* belum dilaksanakan sebagaimana yang dikatakan oleh (Zeithaml dkk, dalam Hardiyansyah, 2011:41) yaitu:

”Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari jaminan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat, yaitu: petugas memberikan jaminan tepat waktu, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. dan petugas memberikan

jaminan kepastian biaya dalam pelayanan”.

Berdasarkan hasil penelitian dengan teori diatas, bahwa *assurance* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis dapat dikatakan cukup optimal, dari 4 indikator sebagai alat ukur, hanya 1 yang belum berjalan dengan baik yaitu jaminan tepat waktu, selain indikator tersebut sudah berjalan dengan baik.

e. ***Empathy* (Kepedulian)**

Empathy merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan merupakan indikator-indikator dimensi ini. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan tempat penelitian, bahwa *empathy* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis masih kurang, seperti masih ada petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat pada saat melayani dan terjadinya diskriminasi atau membedakan masyarakat pada saat melayani.

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam hal ini adalah kurangnya keterampilan komunikasi yang baik, rendahnya kesadaran sumber daya aparatur terkait kesetaraan dalam perbedaan serta kurangnya penegakan hukum yang efektif terhadap petugas

yang melakukan diskriminasi terhadap masyarakat.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu membiasakan diri untuk selalu tersenyum, menyapa dan memulai percakapan, meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya kesetaraan dan perlakuan yang adil dalam pelayanan dengan mengikuti *workshop* atau seminar serta meningkatkan kebijakan yang jelas dan tegas agar tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan.

Setelah dilakukan penelitian maka dapat dipahami bahwa dimensi *Empathy* sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, sebagaimana pendapat Parasuraman (Lupiyoadi dan Hamdani, 2011:182) yang menyatakan bahwa : "Empati merupakan kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhannya pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan".

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian dengan teori di atas dapat diketahui dalam pelaksanaan dimensi *empathy* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, dari 5 indikator yang dijadikan alat ukur,

hanya 3 yang sudah berjalan dengan baik, yaitu indikator petugas mendahulukan kepentingan pemohon, indikator petugas melayani dengan sikap sopan santun dan indikator petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. 2 indikator yang lainnya belum berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis secara keseluruhan belum berjalan dengan optimal. Hal ini terbukti dari 5 dimensi yang dijadikan alat ukur penelitian hanya satu dimensi yang sudah cukup optimal yaitu dimensi *assurance*, selain dimensi tersebut masih belum optimal. Hambatan yang dihadapi yaitu sikap kebiasaan dari pegawai itu sendiri dan ketaatan pada aturan yang masih kurang, kurang luasnya tanah serta kurang perencanaan terhadap sarana dan prasarana untuk pelayanan, kurang ahlinya dalam memperbaiki jaringan, kurang fokusnya pegawai pada saat menginput data, kurang lengkapnya persyaratan yang dibawa oleh masyarakat yang menyebabkan, rendahnya kesadaran sumber daya aparatur terkait kesetaraan dalam perbedaan serta kurangnya regulasi atau penegakan hukum yang efektif terhadap petugas yang melakukan diskriminasi terhadap masyarakat.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu dengan adanya teguran dari

atasan, melakukan perencanaan yang baik dan pengadaan sarana dan prasarana, petugas DISDUKCAPIL Kabupaten Ciamis melaporkan ke *helpdesk* data seter KEMENDAGRI untuk segera memperbaiki gangguan jaringan yang *error*, mengerjakan dengan fokus, megecek ulang persyaratan yang dibawa oleh masyarakat, meningkatkan kebijakan yang jelas dan tegas agar tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan.

Toha M. (1997). *Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Prilaku*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta:Gava Media.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta:Mandar Maju.

Jaya, I. M. L. M, 2020 *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif*. Cetakan Pertama. Quadrant. Yogyakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Salemba Empat, Jakarta.