


ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM E-PAK LADI DI DESA CUKURGULUNG KECAMATAN LUMBANG

Eni Erwantiningsih¹, Sri Hastari², dan Yesi Febriyani³

^{1,2,3}Universitas Merdeka Pasuruan
Email: enierwant232@gmail.com¹

Article Info	ABSTRACT
Article history: Received Des 14, 2022 Revised Des 22, 2022 Accepted Jan 01, 2022	The purpose of this study was to determine the level of community satisfaction with the online administration and population service program (Dispendukcapil), namely the E-Pak Ladi di program in Pasuruan Regency by looking at the influence of service quality and communication effectiveness. Data collection was carried out by distributing questionnaires with the accidental sampling technique and a sample of 98 people was obtained using the Slovin formula. Data were analyzed using Canonical Correlation Analysis which is an analytical method used to identify and calculate the association between two pairs of variables. . The results showed that community satisfaction with the E-Pak Ladi program in Cukurgulung Village, Pasuruan Regency was dominantly influenced by the effectiveness of communication. While community satisfaction, the factor that is dominantly influenced by the effectiveness of communication is that the community understands the stages of activity or management in the E-Pak Ladi program and the community understands the importance of this program from the written media in the village hall.
Keywords: Service quality Communication effectiveness Community satisfaction E-pak Ladi program	<p><i>This is an open access article under the CC BY-SA license.</i></p> 

1. PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945 mempunyai kewajiban memberikan perlindungan serta pengakuan atas status pribadi dan status hukum bagi penduduk yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Republik Indonesia. Sehingga setiap peristiwa yang menyangkut kependudukan perlu memiliki bukti dengan melakukan pencatatan dan keadministrasian sesuai ketentuan undang-undang.

Berdasar Peraturan Bupati Nomor 56 tahun 2018 terbentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dengan pengaturan kedudukan, susunan organisasi serta tugas pokok dan fungsi. Dengan visi yang terbentuk dengan konsep mewujudkan pelayanan yang profesional yaitu menuju Kabupaten Pasuruan yang Maslahat, Sejahtera dan Berdaya Saing maka Dispendukcapil melakukan pendekatan pelayanan kepada masyarakat melalui program E-Pak Ladi.

Program E-Pak Ladi merupakan pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik dengan proses pelaksanaan pendaftaran dan pengambilan dokumen kependudukan cukup di desa setempat meliputi pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, akta Pengakuan Anak dan Akta Pencatatan Sipil lainnya. Program ini mulai dijalankan tahun 2020 saat pandemi covid yang menyebabkan masyarakat kesulitan mengurus dokumentasi kependudukan.

Layanan elektronik menjadi solusi dinas Dispendukcapil menjaga kualitas pelayanan dan hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 tahun 2018 serta Peraturan Menteri Republik Indonesia nomor 7 tahun 2019 terkait pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara online sehingga tercapai percepatan penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan menjadi 2 hari kerja dari 5 hari kerja.

Sebagai program baru yang ditawarkan Dispenduk Capil Kabupaten Pasuruan maka telah ditargetkan Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi (kios e-Pak Ladi) mampu menjangkau 365 desa/kelurahan se-Kabupaten Pasuruan pada tahun 2022. Sementara dalam pencapaian target itu ada permasalahan yang ditemukan di lapangan dan segera diselesaikan diantaranya sarana dan prasarana penunjang seperti internet yang tidak semua desa bisa mengaksesnya dengan baik (Dispenduk Capil Kabupaten Pasuruan, 2022).

Kepuasan masyarakat merupakan kondisi yang sangat penting sebagai pengukur keberhasilan suatu program, kebijakan maupun produk tertentu yang ditawarkan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik suatu instansi harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik, efektif dan efisien dengan memaksimalkan potensi yang dimilikinya seperti sarana dan prasarana, sumberdaya manusia serta perangkat teknologi yang ada.

Kepuasan masyarakat juga sebagai respon atas produk dan layanan yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan (Zeithaml et al., 2013).

Kualitas pelayanan sangat menentukan sebuah kepuasan akan tetapi untuk menilainya bukanlah pekerjaan mudah apalagi menyangkut pelayanan publik dalam bidang jasa atau administratif. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan yang diharapkan (Parasuraman et al., 1988). Jika pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan maka kualitas layanan bisa diartikan baik dan memuaskan, jika sebaliknya dikatakan kualitas layanan buruk. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan pemberi layanan memenuhi harapan secara konsisten.

Efektifitas sebuah kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen mencapai tujuan. Komunikasi merupakan proses menyampaikan pesan oleh penyampai pesan (*komunikator*) kepada penerima pesan (*komunikan*) melalui media yang menimbulkan akibat tertentu. Efektifitas komunikasi merupakan proses menyampaikan pesan dengan harapan tercapai tujuan dari isi pesan serta memberikan umpan balik (*feed back*) sehingga menimbulkan komunikasi yang efektif.

2. RESEARCH METHOD

Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang tercapai perlu dilakukan dengan indikator yang bisa menjadi dasar pengukuran. Menurut (Zeithaml et al., 2013) terdapat 4 indikator yaitu :

1. Kualitas produk atau jasa
Kepuasan akan tercapai terhadap produk atau jasa apabila kualitas produk atau jasa memiliki kualitas yang bagus.
2. Kualitas pelayanan
Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan sehingga harus mengetahui apa yang diinginkan.
3. Emosional
Perasaan pelanggan akan muncul rasa bangga, puas dan kagum jika pemberi layanan bersikap tanggap dan cepat.
4. Biaya
Pelanggan akan puas jika tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan serta membuang waktu yang banyak untuk mendapatkan layanan.

Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik sebagai harapan pelanggan untuk bisa menerimanya dapat diukur dengan indikator (Parasuraman et al., 1988) diantaranya :

1. Bukti langsung/bukti fisik (*tangible*)
Kemampuan pemberi layanan menunjukkan eksistensi kepada pelanggan yaitu sarana prasarana serta lingkungan sekitar.
2. Keandalan (*reliability*)
Kemampuan pemberi jasa / layanan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
Merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat melalui komunikasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*)
Pengetahuan pemberi layanan memperlakukan pelanggan dengan sikap sopan, kredibel serta aman sehingga menumbuhkan rasa percaya.
5. *Empathy*
Pemberian perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan dasar memahami keinginan konsumen.

Pengukuran Efektifitas Komunikasi

Komunikasi yang efektif akan memberikan ketepatan menyampaikan pesan sehingga maksud dan tujuan akan tercapai. Umpan balik yang positif serta reaksi yang mendukung tersampainya pesan dari pemberi pesan kepada penerima pesan menjadi tujuan utama.

Beberapa hal menjadi indikator bagaimana efektivitas komunikasi ini bisa diukur. Menurut (Hardjana, 2000) indikator dari efektifitas komunikasi yaitu penerima atau pemakai (*receiver*), isi pesan (*content*), ketepatan waktu (*timing*), media komunikasi (*media*), format (*format*) dan sumber pesan (*source*).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pemerintah memiliki fungsi utama sebagai lembaga pelayanan umum (*public service*), tetapi juga berfungsi sebagai lembaga pembangunan (*development*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*). Tetapi dalam

kenyataannya masyarakat masih mengeluh dengan layanan yang tidak sesuai ekspektasi dan jauh dari memuaskan (Beda Daton, 2022).

Sesuai penelitian (Sonani & Anisa Yulia, 2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Senada dengan penelitian (Mayasari, 2020) bahwa kualitas pelayanan memberikan kepuasan yang signifikan terhadap masyarakat pada pelayanan publik yang diterimanya.

Pengaruh Efektifitas Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting sebagai upaya agar maksud dari suatu pesan bisa tersampaikan dengan benar. Melihat pentingnya fungsi komunikasi dalam setiap kegiatan manusia maka perlu keefektifan dalam menjalankan komunikasi itu sendiri sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman. Sesuai hasil penelitian (AYU RATNASARI, 2021) bahwa efektifitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan yang dirasakan masyarakat. Selain itu diperoleh kesimpulan juga bahwa efektifitas komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Damayanti and Putro Handrito).

3. METODE PENELITIAN

Data

Populasi pada penelitian merupakan seluruh masyarakat pengguna layanan di Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan sejumlah 6.001 jiwa.

Pengambilan sampel sebagai bagian dari jumlah serta ciri – ciri yang dimiliki oleh populasi digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Teknik penentuan sampel dengan menggunakan teknik sampling incidental yaitu pengambilan sample secara kebetulan. Adapun metode pengambilan sample menggunakan rumus slovin yang merupakan formula penghitungan sample minimal apabila perilaku dari populasi mempunyai jumlah yang sangat besar dan menghasilkan jumlah responden sebanyak 98 orang.

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

$$n = \frac{6.001}{1 + 6.001(10\%)^2}$$

$$n = \frac{6.001}{1 + 6.001(0.1)^2}$$

$$n = \frac{125}{60,01}$$

$$n = 98,36$$

Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Komunikasi sebagai variabel independen dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel dependen. Pengukuran tiap variabel disajikan yaitu:

1. Kualitas Pelayanan (X_1) merupakan perbandingan pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan yang diharapkan. Dalam hal fokus pada pelayanan tenaga program E-Pak Ladi yang ditempatkan di desa sebagai program pelayanan online dari Dispendukcapil.
2. Efektifitas Komunikasi (X_2) merupakan proses menyampaikan pesan dengan harapan tercapai tujuan dengan umpan balik yang positif. Dalam hal ini cara berkomunikasi petugas dalam melayani masyarakat mengurus keperluan administrasi dan kependudukan di balai desa menjadi fokus dalam penelitian ini.
2. Kepuasan Masyarakat (Y). Dalam penelitian ini kondisi yang sangat penting sebagai pengukur keberhasilan suatu program, kebijakan maupun produk tertentu yaitu program E-Pak Ladi.

Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Canonical Correlation Analysis adalah sebuah metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menghitung asosiasi antara dua pasang variabel. Analisis ini berfokus untuk mencari korelasi antara kombinasi linear dari satu kelompok variabel dengan kombinasi linear dari

kelompok variabel lainnya. Analisis dilakukan dengan mencari pasangan kombinasi linear dari beberapa variabel dengan nilai korelasi yang terbesar, lalu akan dilakukan pencarian pasangan kombinasi linear lagi antara beberapa variabel yang terpisah dari kelompok sebelumnya. Canonical Correlation mengukur kekuatan dari asosiasi antara dua kelompok variabel, metode ini mengubah relasi multidimensional menjadi beberapa pasang "canonical variables" (Johnson et al., 2013)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

	CanR	CanRSQ	Eigen	percent	cum	scree
1	0.7986	0.6378	1.7609	34.552	34.55	*****
2	0.7180	0.5155	1.0640	20.878	55.43	*****
3	0.6407	0.4105	0.6964	13.664	69.09	*****
4	0.6217	0.3865	0.6299	12.359	81.45	*****
5	0.5559	0.3090	0.4472	8.774	90.23	*****
6	0.4392	0.1929	0.2391	4.691	94.92	****
7	0.3643	0.1327	0.1530	3.003	97.92	***
8	0.3095	0.0958	0.1059	2.079	100.00	**

Sumber : Data diolah (2022)

Dari 8 indikator pada variabel Kepuasan Masyarakat terdapat 2 indikator yang signifikan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Komunikasi.

1. Indikator kualitas produk atau jasa mendapat nilai R-Squared sebesar 79,86% dari keseluruhan pengaruh yang diterima dari variabel kualitas pelayanan dan efektifitas komunikasi. Pertanyaan yang memiliki nilai korelasi terbesar yaitu 1,07 bahwa pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Indikator kualitas pelayanan mendapat nilai R-Squared sebesar 71,80% dari keseluruhan pengaruh yang diterima dari variabel kualitas pelayanan dan efektifitas komunikasi dan kurang signifikan.

X variables:		
	Xcan1	Xcan2
x1.1.1	0.22326202	-1.365542
x1.1.2	0.90693787	-0.314110
x1.1.3	0.35710272	0.056577
x1.2.1	-0.19878120	-0.094947
x1.2.2	-0.72258369	-0.130499
x1.2.3	0.52549613	-0.124436
x1.3.1	0.05902061	-0.264736
x1.3.2	-0.47139131	0.204697
x1.3.3	0.29162721	0.183733
x1.4.1	0.55185765	-0.261929
x1.4.2	-0.07728631	-0.155139
x1.5.1	-1.35855974	-0.281858
x1.5.2	-0.41346000	-0.752762
x1.5.3	-0.15118107	-0.150612
x2.1.1	0.28776605	-0.207260
x2.1.2	1.28065707	-1.455367
x2.2.1	1.03923977	-1.378699
x2.2.2	0.53357354	-0.259679
x2.3.1	-1.71100835	-0.221586
x2.3.2	0.38919755	-0.046242
x2.4.1	-1.56238835	0.390141
x2.4.2	1.31197552	0.487069
x2.4.3	0.00018686	-2.340782
x2.5.1	1.41827997	-0.074974
x2.5.2	-0.41403560	-1.395527
x2.6.1	-0.53097482	2.042909
x2.6.2	1.20967601	-0.513496

3. Sedangkan variabel independen yang berpengaruh dominan terhadap variabel kepuasan masyarakat yaitu efektifitas komunikasi.
4. Variabel efektifitas komunikasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada indikator kualitas produk dan jasa adalah bahwa tahapan dalam program E-Pak Aldi mudah untuk dimengerti masyarakat yaitu dengan nilai koefisien sebesar -1,711.
5. Variabel efektifitas komunikasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada indikator kualitas pelayanan adalah bahwa masyarakat mengetahui manfaat program E-Pak Ladi dari media tulis yang ada di desa (brosur, banner dll) yaitu dengan nilai koefisien sebesar -2,34.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu kepuasan masyarakat terhadap program E-Pak Ladi di desa Cukurguling Kabupaten Pasuruan lebih banyak dipengaruhi oleh

efektifitas komunikasi yaitu kualitas produk atau jasa serta kualitas pelayanan. Sedangkan kepuasan masyarakat faktor yang dominan dipengaruhi efektifitas komunikasi adalah bahwa masyarakat memahami tahapan kegiatan atau pengurusan dalam program E-Pak Ladi serta masyarakat memahami pentingnya program ini dari media tulis yang ada di balai desa.

Saran

Penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan variabel lainnya dan data tahunan hingga 10 tahun terakhir agar hasil penelitian menjadi lebih baik lagi. Selain itu, penelitian selanjutnya juga hendaklah memasukkan lebih banyak variabel independen lain, sehingga memiliki cakupan yang lebih luas. Selain itu juga dapat dimasukkan dua atau lebih variabel dependen untuk dapat dilihat perbandingannya. Kemungkinan juga bisa melakukan penelitian di seluruh wilayah kabupaten Pasuruan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] AYU RATNASARI, S. (2021). PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI PT HENDRAWAN BOGA SEJAHTERA. @Perpustakaan Universitas Esa Unggul 2021. <https://digilib.esaunggul.ac.id/pengaruh-efektivitas-komunikasi-pelanggan-terhadap-kepuasan-pelayanan-customer-service-di-pt-hendrawan-boga-sejahtera-18150.html>
- [2] Beda Daton, D. (2022). *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->
- [3] Damayanti, P., & Putro Handrito, R. (n.d.). *Pengaruh Servicescape dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fitness Center di Kota Malang*. https://www.google.com/Url?Sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi73dnq_aP8AhVT RnwKHfC3BIUQFnoECCMQAQ&url=https%3A%2F%2Fjimfeb.Ub.Ac.Id%2Findex.Php%2Fjimfeb%2Farticle%2Fdownload%2F1617%2F1483&usg=AOvVaw0W5kdn67xSMYJyhqqwPEKj
https://www.google.com/Url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi73dnq_aP8AhVTRn wKHfC3BIUQFnoECCMQAQ&url=https%3A%2F%2Fjimfeb.ub.ac.id%2Findex.php%2Fjimfeb%2Farticle%2Fdownload%2F1617%2F1483&usg=AOvVaw0W5kdn67xSMYJyhqqwPEKj
- [4] Dispenduk Capil Kabupaten Pasuruan. (2022). *Dispenduk Capil Kabupaten Pasuruan Targetkan Kios E-Pak Ladi Terlayani Di 365 Desa/Kelurahan*. <https://dispendukcapil.pasuruankab.go.id/berita-951-dispenduk-capil-kabupaten-pasuruan-targetkan-kios-e-pak-ladi-terlayani-di-365-desa-kelurahan.html>
- [5] Hardjana, A. (2000). *Audit komunikasi: Teori dan Praktek*. PT.Grasindo.
- [6] Johnson, A_ Wichern, R., & W, D. (2013). *Applied Multivariate Statistical Analysis-Pearson Education Limited*.
- [7] Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(2).
- [8] Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). . SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing. Marketing Science Institute.*, 1(64), 12–40.
- [9] Sonani, N., & Anisa Yulia, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1).
- [10] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- [11] Zeithaml, V. ., Bitner, M. ., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). Mc.Graw-Hill.
- [12] AYU RATNASARI, S. (2021). PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI PT HENDRAWAN BOGA SEJAHTERA. @Perpustakaan Universitas Esa Unggul 2021. <https://digilib.esaunggul.ac.id/pengaruh-efektivitas-komunikasi-pelanggan-terhadap-kepuasan-pelayanan-customer-service-di-pt-hendrawan-boga-sejahtera-18150.html>
- [13] Beda Daton, D. (2022). *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->
- [14] Damayanti, P., & Putro Handrito, R. (n.d.). *Pengaruh Servicescape dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fitness Center di Kota Malang*. https://www.google.com/Url?Sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi73dnq_aP8AhVT RnwKHfC3BIUQFnoECCMQAQ&url=https%3A%2F%2Fjimfeb.Ub.Ac.Id%2Findex.Php%2Fjimfeb%2Farticle%2Fdownload%2F1617%2F1483&usg=AOvVaw0W5kdn67xSMYJyhqqwPEKj
https://www.google.com/Url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi73dnq_aP8AhVTRn wKHfC3BIUQFnoECCMQAQ&url=https%3A%2F%2Fjimfeb.ub.ac.id%2Findex.php%2Fjimfeb%2Farticle%2Fdownload%2F1617%2F1483&usg=AOvVaw0W5kdn67xSMYJyhqqwPEKj
- [15] Dispenduk Capil Kabupaten Pasuruan. (2022). *Dispenduk Capil Kabupaten Pasuruan Targetkan Kios E-Pak Ladi Terlayani Di 365 Desa/Kelurahan*. <https://dispendukcapil.pasuruankab.go.id/berita-951-dispenduk-capil-kabupaten-pasuruan-targetkan-kios-e-pak-ladi-terlayani-di-365-desa-kelurahan.html>

-
- [16] Hardjana, A. (2000). *Audit komunikasi: Teori dan Praktek*. PT.Grasindo.
 - [17] Johnson, A_Wichern, R., & W, D. (2013). *Applied Multivariate Statistical Analysis-Pearson Education Limited*.
 - [18] Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(2).
 - [19] Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). . SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing. Marketing Science Institute.*, 1(64), 12–40.
 - [20] Sonani, N., & Anisa Yulia, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1).
 - [21] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
 - [22] Zeithaml, V. ., Bitner, M. ., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). Mc.Graw-Hill.