

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan  
Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan  
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun oleh :

**JULFADYA ARISKA PUTRI**

**NIT. 22314196**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

**2026**

## **ABSTRACT**

*Land administration service is an important part of public service because it is directly related to legal certainty, land administration, and public needs for clear, fast, and accountable services. Service quality is one of the factors that can influence public satisfaction as service users. This study aims to examine service quality, measure public satisfaction through the Community Satisfaction Index (CSI), and analyze the effect of service quality on public satisfaction at the Bandung City Land Office.*

*This study used a quantitative approach with a causal associative design. Service quality was measured using the SERVQUAL model, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Public satisfaction was measured using nine elements of the Community Satisfaction Index based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The respondents consisted of 50 users of land administration services. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination.*

*Service quality at the Bandung City Land Office has proven to have a positive and significant impact on public satisfaction. Any improvement in service quality will boost satisfaction levels, with an effect contribution of 19.8% (based on an R Square value of 0.198). Generally, the agency's performance is rated as "Excellent" (Service Quality Grade A) with a converted Community Satisfaction Index (IKM) score of 99.95. The public highly appreciates the competence and attitude of the staff, the service products, and the supporting facilities. However, for future optimization, the land office is advised to continue evaluating elements such as completion time, mechanisms/procedures, and cost transparency.*

**Keywords:** *Service Quality, SERVQUAL, Public Satisfaction, Community Satisfaction Index, Land Administration Services.*

## DAFTAR ISI

|                                                                   | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                          | ii      |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....                                  | iii     |
| MOTTO .....                                                       | iv      |
| KATA PERSEMBAHAN.....                                             | v       |
| KATA PENGANTAR .....                                              | vii     |
| DAFTAR ISI.....                                                   | ix      |
| DAFTAR TABEL.....                                                 | xii     |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                | xiii    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                              | xiv     |
| INTISARI .....                                                    | 1       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                             | 2       |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                            | 3       |
| A. Latar belakang .....                                           | 3       |
| B. Rumusan Masalah .....                                          | 6       |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                             | 6       |
| 1. Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut : .....           | 6       |
| 2. Manfaat Penelitian ini sebagai berikut : .....                 | 6       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                     | 7       |
| A. Kajian Literatur .....                                         | 7       |
| B. Kajian Teori.....                                              | 22      |
| 1. Pelayanan Publik .....                                         | 22      |
| 2. Pelayanan Pertanahan .....                                     | 23      |
| 3. Kualitas Pelayanan dan SERVQUAL.....                           | 23      |
| 4. Kepuasan Masyarakat dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ..... | 26      |
| 5. Integrasi SERVQUAL dan IKM .....                               | 27      |
| 6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat ..... | 27      |
| C. Kerangka Pemikiran.....                                        | 28      |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| D. Hipotesis Penelitian .....                           | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                         | 31 |
| A. Format Penelitian .....                              | 31 |
| B. Lokasi atau Objek Penelitian .....                   | 31 |
| C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 32 |
| 1. Populasi Penelitian .....                            | 32 |
| 2. Sampel Penelitian .....                              | 32 |
| D. Definisi Operasional dan Variabel.....               | 33 |
| E. Jenis dan Sumber data.....                           | 35 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                        | 35 |
| 1. Alat ukur Penelitian.....                            | 35 |
| 2. Teknik Pengambilan Data .....                        | 35 |
| G. Teknik Analisis Data .....                           | 36 |
| 1. Uji Kualitas Instrumen.....                          | 37 |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                              | 42 |
| 3. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....          | 44 |
| 4. Uji Hipotesis Penelitian .....                       | 44 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM.....                               | 45 |
| A.Profil Kota Bandung .....                             | 45 |
| B.Kantor Pertanahan Kota Bandung.....                   | 47 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....                        | 50 |
| A.Hasil Penelitian.....                                 | 50 |
| 1.Deskripsi Data Penelitian .....                       | 50 |
| 2.Deskripsi Variabel .....                              | 53 |
| 3.Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....        | 55 |
| 4.Hasil Instrumen Penelitian .....                      | 62 |
| B.Pembahasan Hasil Penelitian .....                     | 69 |
| BAB VI PENUTUP .....                                    | 73 |
| A.Kesimpulan .....                                      | 73 |
| B.Saran.....                                            | 74 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 75 |
| LAMPIRAN.....        | 78 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pelayanan publik merupakan pilar utama dalam pembangunan negara modern, terutama di sektor pertanahan yang memainkan peran krusial sebagai fondasi ekonomi dan sosial masyarakat (Bennett, 2013). Di era globalisasi dan transformasi digital, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi hak-hak warga negara, tetapi juga mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) Nomor 1 tentang pengentasan kemiskinan dan Nomor 16 tentang keadilan serta institusi yang kuat. Menurut laporan Bank Dunia (World Bank, 2022), lebih dari 70% negara berkembang, termasuk Indonesia, menghadapi tantangan signifikan dalam mereformasi pelayanan publik, di mana sektor pertanahan sering menjadi titik fokus karena berkaitan langsung dengan kepemilikan aset, investasi pertanian, dan pengurangan ketimpangan sosial-ekonomi.

Sektor pertanahan memiliki karakter pelayanan yang relatif kompleks dibandingkan dengan pelayanan administrasi umum lainnya. Pelayanan pertanahan tidak hanya berhubungan dengan penerbitan dokumen administratif, tetapi juga menyangkut pemeriksaan data fisik, data yuridis, status hukum tanah, ketepatan prosedur, kepastian waktu, dan validitas produk layanan. Kompleksitas tersebut menuntut adanya pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga akurat, transparan, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketika pelayanan pertanahan tidak berjalan sesuai harapan masyarakat, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan, rendahnya kepercayaan publik, bahkan berpotensi memunculkan persoalan administratif dan hukum di kemudian hari.

Pemilihan Kota Bandung sebagai lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik wilayahnya sebagai salah satu kota besar yang memiliki dinamika pertumbuhan perkotaan cukup tinggi. Kota Bandung tidak hanya berfungsi sebagai pusat pemerintahan daerah, tetapi juga sebagai pusat kegiatan perdagangan, jasa, pendidikan, permukiman, dan aktivitas ekonomi masyarakat. Kondisi tersebut berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kepastian administrasi pertanahan, baik dalam bentuk pendaftaran tanah, pemeliharaan data pertanahan, peralihan hak, maupun layanan

pertanahan lainnya. Dengan kompleksitas penggunaan tanah di wilayah perkotaan, pelayanan pertanahan di Kota Bandung menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan karena berhubungan langsung dengan kepastian hukum, keamanan aset, dan kelancaran aktivitas sosial ekonomi masyarakat.

Kantor Pertanahan Kota Bandung dipilih sebagai tempat penelitian karena merupakan instansi pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan layanan pertanahan di wilayah perkotaan. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pertanahan menuntut kantor pertanahan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari tersedianya sarana dan prasarana, tetapi juga dari kejelasan prosedur, ketepatan waktu penyelesaian, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, daya tanggap terhadap keluhan, serta sikap empati dalam melayani masyarakat.

Selain itu, Kantor Pertanahan Kota Bandung telah menunjukkan adanya upaya peningkatan pelayanan melalui penguatan integritas, transparansi, inovasi layanan, serta layanan berbasis digital. Adanya predikat Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi menunjukkan komitmen kelembagaan dalam membangun tata kelola pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, capaian kelembagaan tersebut belum secara otomatis menggambarkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tetap perlu diukur secara empiris berdasarkan pengalaman langsung pengguna layanan, sebab kualitas pelayanan yang dinilai baik secara institusional harus dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat.

Dengan demikian, pemilihan Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai lokasi penelitian dinilai relevan karena kantor ini berada dalam konteks pelayanan pertanahan perkotaan yang kompleks, memiliki intensitas kebutuhan layanan yang tinggi, serta telah melakukan berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan. Penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung telah berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan pertanahan sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang pertanahan.

Masalah utama penelitian ini terletak pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Secara teori, kualitas pelayanan sering dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Akan tetapi, penelitian ini tidak cukup hanya membuktikan hubungan yang sudah umum tersebut. Penelitian ini perlu menjelaskan konteks khusus pelayanan pertanahan di Kota Bandung. Pelayanan pertanahan memiliki kekhasan karena berkaitan dengan data tanah, bukti hak, kepastian hukum, dan harapan masyarakat terhadap waktu penyelesaian layanan (Parasuaraman, 1988).

Kesenjangan penelitian muncul karena sebagian besar penelitian terdahulu membahas kualitas pelayanan publik pada layanan administrasi umum, desa, kelurahan, dinas, atau sistem pengaduan. Penelitian tersebut penting, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan pelayanan pertanahan perkotaan yang memiliki proses teknis dan hukum lebih kompleks. Selain itu, beberapa penelitian hanya melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara umum. Penelitian tersebut belum banyak mengaitkan SERVQUAL sebagai ukuran kualitas pelayanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai ukuran kepuasan pengguna layanan (Fahlefi, 2021).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menempatkan servqual dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam satu kerangka. Servqual digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. IKM digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat melalui sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan. Kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Kebaruan penelitian ini berada pada tiga hal. Pertama, penelitian ini mengkaji pelayanan pertanahan pada konteks perkotaan, yaitu Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kedua, penelitian ini mengintegrasikan servqual dan ikm secara metodologis. Servqual dipakai untuk variabel kualitas pelayanan, sedangkan ikm dipakai untuk mengukur dan menafsirkan kepuasan masyarakat. Ketiga, penelitian ini tidak hanya melihat apakah pengaruh terjadi tetapi juga melihat besar kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris tentang pelayanan pertanahan Kota Bandung. Hasil penelitian dapat membantu Kantor

Pertanahan Kota Bandung melihat aspek pelayanan yang sudah baik dan aspek yang masih perlu diperbaiki. Penelitian ini juga dapat memperkuat kajian pelayanan publik dibidang pertanahan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung.”

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :**

1. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat berdasarkan 9 unsur indeks kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

### **2. Manfaat Penelitian ini sebagai berikut :**

#### **1. Manfaat Teoritis :**

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan mengonfirmasi dan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan pertanahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai pengaruh penerapan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, khususnya dalam layanan pertanahan berbasis digital.

#### **2. Manfaat Praktis :**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Kantor Pertanahan dan Kementerian ATR/BPN untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan.

## **BAB VI PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini dibuktikan dari nilai IKM sebesar 3,998 dengan nilai konversi 99,95, sehingga masuk dalam mutu pelayanan A. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Asil IKM per indikator menunjukkan bahwa unsur dengan nilai tertinggi adalah sarana dan prasarana. Hal ini berarti fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan, dan sarana pendukung sudah dinilai baik oleh masyarakat. Unsur lain seperti perilaku pelaksana, produk layanan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan juga memperoleh penilaian sangat baik.
3. Unsur persyaratan dan biaya atau tarif juga berada dalam kategori sangat baik. Artinya, masyarakat menilai persyaratan layanan cukup jelas dan biaya pelayanan sudah sesuai ketentuan. Namun, informasi terkait syarat dan biaya tetap perlu disampaikan secara lebih sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat.
4. Unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian, diikuti oleh sistem, mekanisme, dan prosedur. Meskipun masih tergolong sangat baik, kedua unsur ini menjadi prioritas perbaikan. Kendala yang muncul berkaitan dengan proses pelayanan pertanahan yang membutuhkan pemeriksaan berkas, verifikasi data, dan ketelitian administrasi.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai R Square sebesar 0,198 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 19,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada kecepatan penyelesaian, kejelasan prosedur, dan kemudahan akses informasi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian, berikut beberapa saran yang dapat diajukan :

1. Kantor Pertanahan Kota Bandung perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai sangat baik oleh masyarakat, khususnya pada aspek keramahan petugas, kejelasan informasi, dan fasilitas pelayanan.
2. Kantor Pertanahan Kota Bandung perlu meningkatkan efektivitas pelayanan pada aspek kecepatan penyelesaian layanan dan kemudahan akses informasi agar kepuasan masyarakat dapat lebih optimalisasi
3. Pengembangan pelayanan berbasis digital perlu terus ditingkatkan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengurangi hambatan birokrasi dalam pelayanan pertanahan.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti transparansi pelayanan, kepercayaan masyarakat, kemudahan layanan digital, maupun persepsi terhadap birokrasi, sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang – undangan :

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Jurnal :

Koeswidarbo. (2024). Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dalam Rangka Mewujudkan Pendaftaran Tanah Sistem Publikasi Positif. Disertasi, Program Doktoral Pasca Sarjana S3, Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Jember.

Amanda, R. amelya F., & Widiyanto, M. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(4), 76–88. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1114>

Fahlefi, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bidang Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 8(2), 135–151. <https://doi.org/10.54131/jbma.v8i2.125>

Istianah, R., Wulandari, A., Aulia, L., & Farhan, M. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui SP4N-Lapor Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bogor Public Service Quality through SP4N-LAPOR on Community Satisfaction in Bogor City*. 607–615. <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/1206>

- Parasuraman, Zeithaml, Dan, & Berry. (1988). Servqual A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., & Mufidah, A. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi*.
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jap*, VIII(114), 45–56.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/38188/34896>
- Rumeon, A., Rengifurwarin, Z. A., & Rolobessy, M. J. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Berdasarkan Model Servqual terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Pendidikan, Sains, Humaniora*, 4(3), 1022–1029. <https://doi.org/10.56113/takuana.v4i3.251>
- Setiawan, T., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh Pemasaran Digital, Persepsi Kualitas, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Lokal Di Marketplace. *Journal of Applied Business Administration*, 162–169.
- Wicaksosno, A., Purbawa, Y., & Nugroho, R. (2021). *Transformasi Pelayanan Pertanahan Di Indonesia*.
- Buku :
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi. www. Majalah Transportasi.com, 20 Maret 2015
- J. Supranto. 1997. “Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan”. Jakarta: Rineka ipt.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Vol. 19). Alfabeta Bandung.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R\&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sujarwinata, T. H., Syaodih, E., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), 69–78

Suliyanto, S. E., & MM, S. (2017). Metode penelitian kuantitatif.

Fraenkel, J. R. Dan Wallen, N. E. (1993). *How to Do Design and Evaluate Research in Education (Second ed)*. New York : McGraw-Hill Book Co.

Kumar, R. (2011). *Research methodology: a step-by-step guide for beginners*.

Anastasi, A., & Urbina, S. (2007). Tes Psikologi (Edisi Ketujuh). Jakarta: Indeks