

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

JOHANNA PUTRI

NIT. 22314283

**KEMENTRIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN
2026**

ABSTRACT

Land services are an important form of public service provided by the government to fulfill community needs related to land administration and legal certainty of land rights. The quality of services provided by the Land Office plays an important role in determining public satisfaction as service users. This study aims to analyze the effect of land service quality on public satisfaction at the Sleman Regency Land Office. This research used a quantitative approach with an associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to 60 respondents who directly received land services at the Sleman Regency Land Office. The sampling technique used was total sampling. Service quality was measured using SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Public satisfaction was measured using nine service elements based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017, including requirements, procedures, completion time, cost, service products, officer competence, officer behavior, complaint handling, and facilities.

Data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination. The regression analysis produced a positive regression coefficient, indicating that service quality has a positive relationship with public satisfaction. The t-test results showed that t-count was 5.304 with a significance value of 0.000, meaning that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction. The coefficient of determination (R Square) value of 0.327 indicates that service quality explains 32.7% of public satisfaction, while the remaining 67.3% is influenced by other factors outside this research model. Based on these findings, improving service procedures, officer responsiveness, information clarity, professionalism, and service facilities is necessary to enhance the quality of land services and increase public satisfaction at the Sleman Regency Land Office.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Land Services, SERVQUAL, Sleman Regency Land Office.

INTISARI

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait administrasi pertanahan dan kepastian hukum hak atas tanah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pertanahan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden yang memperoleh pelayanan pertanahan secara langsung di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dengan teknik pengambilan sampel total sampling. Variabel kualitas pelayanan (X) diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Variabel kepuasan masyarakat (Y) diukur menggunakan sembilan unsur pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,304 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,327 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 32,7% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 67,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan prosedur pelayanan, peningkatan responsivitas petugas, penyampaian informasi yang jelas, profesionalitas petugas, serta optimalisasi fasilitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Pertanahan, SERVQUAL, Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENEGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Kajian Teoriti	16
C. Kerangka Pemikiran	20
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Format Penelitian	23
B. Lokasi atau Objek Penelitian	24
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel	24
D. Definisi Operasional dan Variabel	26
E. Jenis dan Sumber Data.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Alat Ukur Penelitian	32
H. Teknis Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM	40
A. Gambaran Umum Kabupaten Sleman	40

B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	44
BAB VI PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik yang baik akan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat merupakan keadaan yang timbul setelah masyarakat membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang benar-benar diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, masyarakat cenderung merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, masyarakat dapat mengalami kekecewaan atau ketidakpuasan. Kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup pengalaman selama proses pelayanan, seperti kemudahan prosedur, ketepatan waktu, keramahan petugas, keterbukaan informasi, dan keadilan dalam pemberian pelayanan (Al-arrafi dkk., 2025).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penilaian terhadap kepuasan masyarakat perlu dilakukan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang relevan dan terukur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menetapkan sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Dalam penelitian ini, sembilan unsur tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan indikator variabel kepuasan masyarakat.

Penggunaan indikator tersebut dimaksudkan untuk menggambarkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang diterima secara sistematis dan sesuai dengan karakteristik pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Agrita (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas Badan Pertanahan Nasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat karena pengguna layanan mengharapkan pelayanan yang cepat, prosedur yang jelas, sikap petugas yang ramah, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan. Meskipun demikian, tingkat kepuasan masyarakat belum sepenuhnya merata karena masih terdapat keluhan mengenai kecepatan penyelesaian layanan, kejelasan informasi, dan efektivitas proses pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan pertanahan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kabupaten Sleman dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu wilayah di Daerah Istimewa Yogyakarta yang mengalami perkembangan pembangunan, investasi, perumahan, dan infrastruktur. Perkembangan tersebut meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi dan kepastian hukum pertanahan. Dalam kondisi tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan pertanahan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman relevan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (InfoPublik, 2025).

Meskipun penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pertanahan, sebagian besar penelitian dilakukan pada lokasi dan objek yang berbeda sehingga belum menggambarkan kondisi pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman secara khusus. Selain itu, penelitian yang menguji pengaruh

kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan indikator pelayanan publik yang mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman masih terbatas. Padahal, pelayanan pertanahan berkaitan langsung dengan kebutuhan administrasi dan kepastian hukum masyarakat sehingga membutuhkan pelayanan yang cepat, jelas, tepat, dan responsif. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat persoalan pelayanan, seperti lamanya proses penyelesaian, kurang jelasnya prosedur, dan belum optimalnya respons petugas. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penelitian untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan pertanahan terhadap kepuasan masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks penelitian yang secara khusus menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat diukur melalui sembilan indikator pelayanan yang mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Pengaruh antara kedua variabel tersebut selanjutnya diuji menggunakan regresi linear sederhana. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris dan menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini didasarkan pada Teori yang relevan untuk menjelaskan mekanisme pengaruh, yaitu yang Pertama ada Teori Kualitas Pelayanan Publik Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila masyarakat merasa puas terhadap proses maupun hasil yang diterima. Teori ini dikenal dengan SERVQUAL, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, serta bukti fisik dalam penyelenggaraan pelayanan dan yang kedua ada Teori Menurut Kotler dan

Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas, tetapi jika pelayanan tidak sesuai, masyarakat akan merasa kecewa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor pertanahan kabupaten sleman”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam bidang pelayanan publik, khususnya pada sektor pertanahan, serta menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan responsif. Penelitian ini berfokus pada pelayanan pertanahan secara umum di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dan tidak terbatas pada jenis layanan tertentu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pertanahan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Pertanahan terhadap kepuasan masyarakat di kantor pertanahan kabupaten sleman.
2. Adapun manfaat dari penelitian ini:
 - a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam memperkuat kajian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan pertanahan dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di bidang pertanahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pertanahan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan

D. Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk menjaga fokus dan keakuratan analisis, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
2. Fokus penelitian hanya pada sistem pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
3. Responden merupakan masyarakat yang secara langsung melaksanakan pelayanan pertanahan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,52, sedangkan kepuasan masyarakat memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian cukup baik terhadap kualitas pelayanan dan merasa puas terhadap pelayanan pertanahan yang diterima. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,246, nilai t hitung sebesar 5,304, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Nilai koefisien korelasi R sebesar 0,572 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif dengan tingkat hubungan sedang. Sementara itu, nilai koefisien determinasi atau $RSquare$ sebesar 0,327 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 32,7%. Adapun sisanya sebesar 67,3% dijelaskan oleh faktor lain dan kesalahan acak di luar model penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan masyarakat, meskipun bukan satu-satunya faktor yang memengaruhinya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan semakin meningkat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki kecepatan dan ketepatan proses pelayanan, memberikan informasi yang jelas, meningkatkan ketanggapan petugas, memberikan kepastian dalam pelayanan, serta memperkuat perhatian dan pendampingan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman juga perlu mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik oleh masyarakat, termasuk kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta kejelasan prosedur pelayanan. Evaluasi pelayanan secara berkala perlu dilakukan agar permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat segera diketahui dan ditindaklanjuti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 32,7%, sedangkan 67,3% sisanya dijelaskan oleh faktor lain dan kesalahan acak di luar model penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kemudahan akses pelayanan, transparansi informasi, efektivitas pelayanan digital, kepercayaan masyarakat, dan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan wilayah penelitian yang berbeda agar hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan:

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

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:

Agrita, T. W., & Wulandari, T. (2022). The influence of service quality on community satisfaction of land certificate applicants. *Jurnal Tunas Pendidikan*, 4(2), 281–289. <https://doi.org/10.52060/pgsd.v4i2.733>

Al-Arrafi, M. I., Sovia, R., & Ramadhanu, A. (2025). Analisis kepuasan masyarakat terhadap proses pengurusan sertipikat analog ke elektronik menggunakan metode Naïve Bayes. *Bulletin of Computer Science Research*, 5(5), 1103–1112. <https://doi.org/10.47065/bulletincsr.v5i5.758>

Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arlan, A. S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 668–699. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/1132>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman. (2026). *Kabupaten Sleman dalam angka 2026*. <https://slemankab.bps.go.id/id/publication/2026/02/27/0f87290bbc9c2d648f2210f7/kabupaten-sleman-dalam-angka-2026.html>

Budiaji, W. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, 2(2), 127–133.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Pemerintah Kabupaten Sleman. (2023, December 21). *Diskominfo Sleman rampungkan pemasangan program Wi-Fi padukuhan*.

<https://kominfo.slemankab.go.id/diskominfo-sleman-rampungkan-pemasangan-program-wi-fi-padukuhan/>

- Putra, D. C., Pasulu, I., & Kannapadang, D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(2), 11–25. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i2.335>
- Putri, D. A. (2025). *Persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman* [Diploma thesis, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional]. Repository Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. <https://repository.stpn.ac.id/4566/>
- Rahayu, I. S., Lukman, L., & Ramlan, P. (2023). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(3), 91–97. <https://doi.org/10.55678/jia.v11i3.1067>
- Rosmidah, R., Siregar, E., & Yusra Pebrianto, D. (2021). Sosialisasi e-sertifikat tanah dalam rangka mewujudkan kepastian hukum di Indonesia. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(3), 62–69. <https://doi.org/10.22437/jkam.v5i3.16999>
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (SERVQUAL–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan: Studi kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen. *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarno, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. *Jl@P*, 10(1), 213–220. <https://doi.org/10.33061/jp.v10i1.5121>