



# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Seluma

Kamelia Astuty <sup>1)</sup>; Risna Purnama Sari <sup>2)</sup> Kimas Kurniawan <sup>3)</sup>

<sup>1,2)</sup> Department of Akuntansi, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

E-mail: <sup>1)</sup>[kamelia@unived.ac.id](mailto:kamelia@unived.ac.id); <sup>2)</sup>[risnapurnamasari001@gmail.com](mailto:risnapurnamasari001@gmail.com); <sup>3)</sup>[kiemas@unived.ac.id](mailto:kiemas@unived.ac.id)

## How to Cite :

Kamelia, As., Risna, P.S. Kurniawan, K.(2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11 (2) doi: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2>

## ARTICLE HISTORY

Received [30 Maret 2023]

Revised [08 Juni 2023]

Accepted [24 Juli 2023]

## KEYWORDS

Service quality,  
Satisfaction,  
Department of  
Population and Civil  
Registration

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



## ABSTRAK

Mengetahui pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden ke Dinas DUKCAPIL Seluma. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 16. Pengujian hipotesis menggunakan uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Dinas DUKCAPIL Seluma. Berdasarkan analisis diketahui nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,477 yang berarti 47,7% variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy of service quality to consumer satisfaction of Dinas DUKCAPIL Seluma. The sampling technique in this study using purposive sampling techniques and data collection is done by distributing questionnaires to the respondents. The questionnaires were distributed to the 100 respondent of Dinas DUKCAPIL Seluma. The analysis tool used is multiple linear regression using SPSS 16. Hypothesis testing using the T test. Result shows that partially, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables has significant effect on consumer satisfaction of Dinas DUKCAPIL Seluma. Based on the analysis of known coefficient of determination value of Adjusted R Square is 0.477, this means 47,7% variable consumer satisfaction is influenced by variables service quality.

## PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status dialami oleh penduduk yang berada didalam dan / atau diluar wilayah Republik Indonesia. Dan berdasarkan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan ( UU adminduk), UU ini menyatakan bahwa administrasi kependudukan memuat catatan tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Tercantum pada pasal I angka (I) UU Adminduk menyatakan administrasi kependudukan adalah “ rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain”.

Menurut S.P. Siagian (1990 : 13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atau rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma merupakan cabang dari pusat atau bagian dari Pemerintahan yang mana setiap Kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah mempermudah masyarakat dalam membuat identitas, seperti KTP, KK Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar Pemerintah mengetahui data penduduk di suatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi-institusi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jumlah seluruh masyarakat Kabupaten Seluma pada tahun 2019 – 2021 berjumlah 639.711 jiwa. Laki – laki berjumlah 329.925 dan yang perempuan berjumlah 309.786. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus mendata dengan mengadakan berbagai kebijakan seperti Menggelar Bulan Sadar Administrasi Kependudukan (adminduk), Pelayanan melalui media online, dan Pekan Sagu / Jemput Bola( datang langsung ke desa-desa untuk melayani administrasi masyarakat Kabupaten Seluma) dan mendata masyarakat yang sudah wajib KTP dan jumlah kepala keluarga 3 tahun terakhir.

Menurut data yang sudah di sampaikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Seluma terus bekerja semaksimal mungkin agar sesuai dengan moto pelayan mereka yaitu “ Pelayanan yang berorientasi membahagiakan masyarakat”. Dinas DUKCAPIL bertekad memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dengan melakukan perbaikan secara terus menerus dan siap disanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Melihat kondisi tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut seberapa besar pengaruh faktor-faktor pelayanan seperti: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta kepedulian (empathy) dalam memenuhi kepuasan konsumen.

## LANDASAN TEORI

### Kepuasan Konsumen

Landasan ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari Dinas DUKCAPIL adalah untuk menciptakan rasa puas pada konsumen. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, maka akan semakin baik tingkat akreditasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma karena akan banyak komentar baik di tengah masyarakat. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka akan turun akreditasi dari Dinas DUKCAPIL yang menyebabkan banyaknya aduan masyarakat tentang pelayanan buruk Dinas DUKCAPIL Kabupaten Seluma.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap harapan mereka (Kotler 2012). Sedangkan menurut Tjiptono (2011) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang dirasakan saat sebelum pemakaiannya dan yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau pelayanan dinas tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu dinas harus selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan

sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Rangkuti 2009).

### **Kualitas Layanan**

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pola konsumsi dan gaya hidup konsumen menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality. Menurut Kotler (2012) service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh setiap dinas, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki kantor atau dinas. Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Tjiptono (2011) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam memenuhi harapan konsumen. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan dinas. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Lupiyoadi (2013) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan konsumen. Walaupun pelayanan/jasa adalah suatu barang yang tidak berwujud, namun pelayanan dapat dinilai berdasarkan pengalaman dan penalaran seseorang. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen karena terjadinya interaksi antara konsumen dengan pihak perusahaan. Sesuai dengan konsep kepuasan konsumen, bahwa kepuasan konsumen dapat tercapai bila kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen. Jadi, baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu dinas, sangatlah mempengaruhi kepuasan konsumen.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2009), dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan konsumen. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: tangible atau bukti nyata, reliability atau kehandalan, responsiveness atau ketanggapan, assurance atau jaminan, empathy atau kepedulian.

H1: Bukti fisik/tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H2: Kehandalan/reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H3: Daya tanggap/responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H4: Jaminan/Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

H5: Empathy/kepedulian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif serta kuantitatif dan jenis penelitiannya studi kasus ini didukung dengan teknik survei. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memaparkan dan

menjelaskan sifat suatu keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan. Metode yang akan digunakan untuk pengambilan sampel adalah metode non-probability sampling. Dalam metode ini, elemen populasi dipilih atas dasar ketersediaan atau karena pertimbangan pribadi bahwa mereka dapat mewakili populasi (Ferdinand, 2014). Adapun cara pengambilan sampel yang akan digunakan adalah purposive sampling, yaitu pengambilan sampel dalam hal yang terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, yakni konsumen/pengguna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (multiple regression analysis). Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yang terdiri dari tangible/bukti fisik (X1), reliability/keandalan (X2), responsiveness/daya tanggap (X3), assurance/jaminan (X4), empathy/empati (X5) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (Independent) yaitu: Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Emphaty (X5) terhadap variabel terikat (dependen) Kepuasan Konsumen (Y).

**Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,257	1,635		1,992	,049
Tangible	,355	,113	,306	3,132	,002
Reliability	,307	,126	,241	2,446	,01
Responsiveness					
Assurance	,192	,065	,232	2,970	,004
Emphaty	,318	,152	,182	2,093	,039

Sumber: Hasil Penelitian 2022, diolah

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak dengan menggunakan program SPSS versi 23, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan diperoleh Hasil pengujian variabel bukti nyata (tangible) menunjukkan nilai t hitung = 3,132 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ , bahwa pada variabel tangible/bukti nyata terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini mengindikasikan bahwa responden merasa puas dengan bentuk fisik dari pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma . Teori yang mendukung penelitian dikemukakan oleh Lupiyoadi (2013) yang menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan dari bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu untuk memberikan suatu kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam memuaskan konsumen". Hasil ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2011) bahwa "bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan pegawai." Dengan kata lain jika perusahaan dapat memberikan mendapat respon positif sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik menjadi variabel yang mempengaruhi meningkat atau menurunnya kepuasan. Oleh karena itu, bukti fisik seperti penampilan pegawai atau staf, bangunan, fasilitas serta peralatan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu unsur dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan diketahui bahwa Hasil pengujian variabel kehandalan (reliability) menunjukkan nilai t hitung = 2,446 dengan nilai signifikansi sebesar  $,016 < 0,05$ , bahwa pada variabel reliability/kehandalan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Dinas DUKCAPIL Seluma. Dengan adanya pegawai atau staf yang cepat dalam melayani konsumen dan proses menggunakan jasa yang tidak berbelit-belit, tentunya akan semakin membuat konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan Dinas DUKCAPIL Seluma semakin memuaskan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lupiyoadi, (2013) yang menyatakan keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut A.Parasuraman (2001) keandalan merupakan "Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati". Jadi layanan yang akurat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk memiliki karyawan-karyawan yang handal dibidangnya, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap perusahaan. (Kotler 2012).

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan diperoleh variabel daya tanggap (responsiveness) menunjukkan nilai t hitung = 2,059 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,042 < 0,05$ , bahwa pada variabel responsiveness/daya tanggap terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Dinas DUKCAPIL. Responsiveness/daya tanggap merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki setiap perusahaan jasa terutama pegawai atau staf karena dengan memiliki daya tanggap yang baik, akan membuat konsumen merasa diberikan perhatian yang serius saat mereka membutuhkan sesuatu. Setelah apa yang diinginkan konsumen terpenuhi dengan baik, maka konsumen akan merasa puas dengan kinerja serta pelayanan yang diberikan pegawai dan dinas. Teori yang mendukung dikemukakan oleh Lupiyoadi (2013) bahwa, "Suatu layanan jasa banyak melibatkan adanya tingkat tanggap dari suatu konsumen untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Panjaitan & Yuliati. 2016) yang menyatakan daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2009) menyebutkan bahwa variable responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan diperoleh hasil pengujian variabel jaminan (assurance) menunjukkan nilai t hitung = 2,970 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ , bahwa pada variabel assurance/jaminan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa dinas DUKCAPIL. Assurance/jaminan adalah kemampuan dinas untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan konsumen untuk tetap menggunakan jasa perusahaan mereka. Assurance/jaminan tidak hanya tentang bagaimana dinas tersebut membuat konsumen tetap percaya dan yakin untuk menggunakan jasa mereka, tapi assurance/jaminan juga meliputi kenyamanan konsumen saat menggunakan jasa mereka. Dengan adanya jaminan yang baik dari dinas dukcapil terhadap konsumen, tentunya hal ini akan meningkatkan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa dinas tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lupiyoadi (2013) yang menyatakan jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Teori yang mendukung dikemukakan oleh Tjiptono (2009) menyatakan bahwa, "Dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan diperoleh pengujian variabel kepedulian (empathy) menunjukkan nilai t hitung = 2,093 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,039 < 0,05$ , bahwa pada variabel empathy/kepedulian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Dinas DUKCAPIL. Empathy/kepedulian dapat berupa jalinan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan konsumen, memahami apa yang dibutuhkan konsumen, dan kemudahan bagi konsumen dalam memberikan masukan atau saran kepada perusahaan. Apabila konsumen memberikan penilaian yang baik bagi

perusahaan mengenai kepedulian mereka terhadap konsumen, maka hal tersebut akan berdampak sangat baik bagi kepuasan konsumen. Dan hal ini akan membuat konsumen berniat kembali menggunakan jasa dinas tersebut. Konsep dan teori yang mendukung yaitu Tjiptono (2011) menyatakan bahwa, "Empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan image mengenai pola pengembangan pelayanan yang harus dipenuhi agar memberikan impact kepada kepuasan konsumen" Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lupiyoadi, (2013) yang menyatakan empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dianggap baik oleh sebagian besar konsumennya. Akan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap harus meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi agar kualitas pelayanan yang diberikan bisa selalu memberikan kepuasan kepada konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka konsumen akan puas pada saat menggunakan pelayanan Dinas DUKCAPIL, sehingga dapat meningkatkan citra positif di mata tamu konsumen dan pada akhirnya akan tercipta kepuasan konsumen yang bagus pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Seluma.

### **Saran**

Pihak Dinas DUKCAPIL bisa lebih menerima atau membuka diri untuk konsumen dalam memberikan keluhan atau pendapat mereka. Dinas DUKCAPIL juga dirasa perlu untuk memonitor kepuasan pelanggan secara berkala melalui pelaksanaan survei dalam mengantisipasi perubahan-perubahan yang mungkin terjadi di masa depan. Hasil pelaksanaan survei secara berkala menjadi tolok ukur bagi Dinas DUKCAPIL dalam mengembangkan serta membina hubungan dengan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A, Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Camarero, Claudio. 2007. Relationship Orientation Or Service Quality. What Is The Trigger Of Performance In Financial And Insurance Services
- Ferdinand. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Seri Pustaka Kunci.
- Hasan. 2009. Marketing, Yogyakarta : MedPress (Anggota IKAPI)
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa (Praktek dan Teori). Jakarta: Salemba.
- Panjaitan & Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Derema Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2
- Rangkuti, Freddy. 2009. Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Sekaran, Uma 2006. Research Methods For Business: A Skill Building Aproach, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.