

# Analisis Kepuasan Konsumen melalui Kualitas Pelayanan Uji Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar

Djamilatul Chasanah dan Sandi Eka Suprajang  
Program Studi Manajemen, STIE Kesuma Negara  
Jl. Mastrip No. 59 Blitar, 66111, Jawa Timur

## **Abstrak**

Kualitas pelayanan merupakan hal yang utama bagi kepuasan konsumen sehingga kinerja karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan uji kir perlu di perhatikan. Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan uji kir untuk kepuasan konsumen, dalam hal ini pelayanan yang diberikan agar semakin berkualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan terhadap kepuasan konsumen yang melakukan uji kir di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen. Sampel dalam penelitian ini yang melakukan uji kir sebanyak 123 konsumen. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan kelima indikator faktor terkuat dalam menjelaskan kualitas pelayanan berturut-turut adalah bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. Dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi lima indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah jaminan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel jaminan(waktu) perlu diadakan peningkatan. Sedangkan bila dilihat dari pengujian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas maupun uji regresi. Bahwa masing-masing variabel saling berkaitan serta memberikan pengaruh yang signifikan. Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen semakin meningkat dan juga fasilitas/tempat parkir yang disediakan juga memadai. Kepala bagian uji kir sebaiknya mengevaluasi kinerja karyawan bagian uji kir sehingga semua karyawan mempunyai keterampilan yang memadai sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga tidak menghambat proses uji kir dan juga kurangnya jumlah tenaga penguji dan staf administrasi bisa dicari solusinya demi kepuasan konsumen.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan

## **PENDAHULUAN**

Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelaikan kendaraan/kir harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan maka diharapkan kepuasan konsumen dapat tercapai. Beberapa konsumen mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan terutama masalah waktu yang terlalu lama, kurangnya jumlah tenaga pengujian dan staf administrasi juga fasilitas/tempat parkir yang tersedia kurang besar sedangkan banyak kendaraan setiap harinya yang ingin melakukan uji kir, sehingga penulis ingin menguji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. Dalam meningkatkan pelayanan publik berbagai upaya sudah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Blitar mulai dari upaya perbaikan dan inovasi yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan prosedur sederhana, waktu yang cepat, biaya yang murah serta transparan dalam setiap pelayanan. Pemerintah Kabupaten Blitar, dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar sebagai instansi teknis yang dibutuhkan masyarakat sebagai regulator dalam bidang transportasi selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, terutama dalam bidang Pengujian Kendaraan Bermotor.

Masalah yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar adalah Menanggapi setiap keluhan dari konsumen atas kualitas layanan yang masih tidak sesuai, dalam hal ini permasalahan yang sering dialami adalah waktu yang digunakan petugas dalam proses uji kir yang masih belum sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan atau SOP ( Standar Operasional Prosedur/ *Standard Operating Procedure*) dan lebih lama dari yang seharusnya. Selain permasalahan waktu, ada juga permasalahan yang terjadi karena masih kurangnya jumlah tenaga pengujian dan staf administrasi serta tempat parkir atau fasilitas kurang memadai untuk menampung kendaraan setiap harinya yang ingin melakukan uji kir. Jumlah semua karyawan yang ada pada bagian uji kir hanya berjumlah 23 orang, hal ini tidak sesuai dengan kendaraan yang melakukan uji kir setiap harinya.

## **KAJIAN TEORI**

### **Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran dapat disimpulkan adalah proses menganalisis, merencanakan dan melaksanakan program sesuai sasaran pasar guna keuntungan individu dan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat disimpulkan adalah sebuah pencapaian atau prestasi atas layanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

### **Pengertian Kepuasan Konsumen/Pelanggan**

Kepuasan konsumen/pelanggan dapat disimpulkan adalah membandingkan kinerja produk yang dirasakan oleh konsumen/pelanggan apakah sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan serta bisa menimbulkan perasaan kecewa maupun senang. Apabila kinerja jauh dari apa yang diharapkan, maka konsumen akan kecewa. Sedangkan apabila harapan yang diperoleh sesuai maka konsumen akan merasa puas dengan kinerja yang diberikan.

### **Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan dapat disimpulkan adalah hasil prestasi kerja atau pekerjaan yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas serta dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai tanggung jawab yang diberikan oleh karyawan pada periode tertentu.

### **Pengertian Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar**

Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar adalah merupakan Dinas Daerah yang menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan. Berdasarkan Rencana Strategy (RENSTRA). Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar tahun 2016-2021 mempunyai tujuan meningkatkan layanan angkutan dan keselamatan lalu lintas, sasarannya yaitu menurunnya pelanggaran lalu lintas dan meningkatnya kualitas sarana prasarana perhubungan, juga program yang ingin dicapai adalah pengendalian, pengawasan dan rekayasa lalu lintas, peningkatan fasilitas keselamatan transportasi, peningkatan kelaikan pengoperasian kendaraan bermotor, perencanaan dan pengembangan transportasi.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**

Kualitas pelayanan merupakan kualitas layanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar kepada konsumen guna memberikan kepuasan. Kelima indikator kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan yang diberikan kemudian dibandingkan dengan keinginan konsumen. Dari kualitas pelayanan ini, diharapkan dapat sesuai atau bahkan melampaui harapan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan dari kelima indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan yang diberikan tidak sesuai maka akan membuat konsumen merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan sehingga tidak akan tercapai kepuasan konsumen.

Dari penjelasan tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_a$  : Kualitas pelayanan yang optimal berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar

$H_0$  : Kualitas pelayanan yang optimal tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama 3 bulan yaitu bulan Januari-Maret tahun 2018. Tempat melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Raya Dandong No.53 Desa Dandong, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar, Provinsi Jawa Timur 66152.

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah *Deskriptif Kuantitatif*. *Deskriptif Kuantitatif* yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian kemudian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

### **Definisi Operasional Variabel**

Adapun definisi variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sebagai variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam kualitas layanan yang

diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- X1 : Keandalan (*Reliability*) yaitu sesuatu yang bersangkutan dengan kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar kepada konsumen.
  - X2 : Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu berhubungan terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen termasuk kemauan pegawai dalam membantu dalam melayani konsumen.
  - X3 : Empati (*Empathy*) yaitu suatu sifat dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam memberi suatu perhatian kepada konsumen.
  - X4 : Jaminan (*Assurance*) yaitu pelayanan yang terfokus pada kemampuan seorang pegawai kepada konsumen.
  - X5 : Bukti Langsung/bukti fisik (*Tangible*) yaitu suatu keadaan yang secara langsung dapat dimanfaatkan oleh konsumen sesuai dengan fungsinya seperti gedung serta fasilitas-fasilitas lain yang disediakan.
2. Sebagai variabel Terikat (Y) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen di dalam pelayanan uji kir yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar.

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subjek dari penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah konsumen yang melakukan uji kir. Populasi = 44.031 (dari data uji kir selama 3 tahun dari tahun 2014-2016, dihitung 1 kendaraan sama dengan 1 orang).

Sedangkan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Consuelo G. Sevila sebagai berikut:

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

Keterangan

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai kritis atau prosentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel (batas ketelitian yang diinginkan)

Dengan demikian akan dapat diketahui jumlah sampel minimal yang digunakan:

$$n = \frac{13.006 (2014) + 14.612 (2015) + 16.413 (2016)}{1 + (13.006 + 14.612 + 16.413)(0,09)^2}$$

= 123

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 123 orang responden.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengamatan/*Observasi*

*Observasi* merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai biologis dan psikologis.

Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. *Observasi*

merupakan proses dalam mengumpulkan data yang sebagian besar peneliti melakukan pengamatan terhadap subyek maupun obyek peneliti, pada tahap ini peneliti melakukan pengamatan terhadap pelayanan uji kir, mulai dari karyawan bagian uji kir dan juga tenaga penguji di bidang uji kir.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara merupakan pengumpulan data melalui proses tanya jawab antara peneliti dan subyek teliti yang dapat dilakukan dengan komunikasi secara langsung (tatap muka), peneliti melakukan tanya jawab dengan Kepala Seksi Pengujian dan juga karyawan bagian uji kir untuk memperoleh data.

## 3. Kuesioner/ angket

Kuesioner/ angket merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner/ angket adalah pengumpulan data dimana peneliti *menyusun* daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan dan dijawab oleh responden, untuk kemudian hasil dari kegiatan tersebut dicatat sebagai data penelitian. Dalam tahap ini, peneliti memberikan daftar pertanyaan kepada para konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Tempat Penelitian

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Susunan organisasi dan tata kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar dan Peraturan Bupati Blitar Nomor 39 Tahun 2011 Tentang penjabaran tugas dan fungsi Dinas Perhubungan. Dinas Perhubungan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perhubungan. Pengujian Kendaraan Bermotor adalah salah satu pelayanan vital di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar, karena pelayanan ini menentukan laik tidaknya sebuah kendaraan melaju di jalan, sebuah kendaraan dikatakan laik jalan apabila telah lulus melalui di beberapa uji ditempat pengujian. Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar memiliki 2 (dua) unit pengujian yaitu unit I di Srengat dan unit II di Wlingi. Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar diarahkan untuk mendukung pencapaian visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati melalui serangkaian program dan kegiatan, baik yang menjadi kebijakan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi Jawa Timur maupun Pemerintah Kabupaten Blitar. Banyak parameter yang dapat dijadikan tolok ukur kinerja pembangunan bidang perhubungan baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif termasuk penilaian penilaian masyarakat terhadap fenomena baik buruknya pelayanan transportasi.

Kabupaten Blitar terletak pada wilayah yang sangat strategis, hal ini dikarenakan terdapat beberapa sektor-sektor perekonomiannya mendukung berkembangnya daerah tersebut. Selain itu, Kabupaten Blitar juga digunakan sebagai sarana penghubung transportasi antara satu daerah dengan daerah lain dikawasan Selatan Propinsi Jawa Timur. Pusat pemerintahan Kabupaten ini berada di Kota Kanigoro setelah sebelumnya satu wilayah dengan Kota Blitar. Kabupaten Blitar memiliki 22 kecamatan yang dibagi lagi menjadi 220 desa dan 28 kelurahan dengan luas wilayah 1.588,79 km<sup>2</sup> yang berbatasan dengan:

Sebelah Utara : Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang

Sebelah Timur: Kabupaten Malang

Sebelah Selatan : Samudra Hindia

Sebelah Barat: Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri  
Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar memberikan fasilitas-fasilitas yang ada sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar mempunyai peralatan pengujian mekanis yang lengkap.
2. Dalam pelayanan administrasi terdapat 5 loket untuk mengurus proses uji kir, dengan adanya loket-loket tersebut diharapkan pelayanan kepada konsumen dapat berjalan dengan lancar.
3. Toilet, Mushola, Tempat parkir  
Struktur organisasi yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten blitar berdasarkan uraian pekerjaan adalah sebagai berikut:
  1. Kepala Dinas: sebagai pimpinan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
  2. Sekretaris: membantu Kepala Dinas dalam mengumpulkan dan mengolah data dalam menyusun rencana program, monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan, menyelenggarakan ketatausahaan, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan dan urusan umum serta memberikan pelayanan administrasi kepada semua unit kerja di Lingkungan Dinas.
  3. Bidang Lalu Lintas: Bidang lalu lintas mempunyai tugas membantu kepala dinas menyiapkan pembinaan, bimbingan dan pengendalian, manajemen dan rekayasa lalu lintas darat, sungai dan perairan di dalam wilayah Kabupaten.
  4. Bidang Angkutan: mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam pembinaan dan manajemen serta menyusun perencanaan, pembinaan dan pengendalian prasarana angkutan darat, sungai dan perairan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.
  5. Bidang Teknik dan Sarana: mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan urusan pengujian kendaraan bermotor, perawatan dan pemeliharaan kendaraan operasional, perencanaan, pengawasan dan pengelolaan perambuan dan fasilitas jalan.

### Gambaran Umum Responden

Berdasarkan penelitian dari 123 responden/konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. Diperoleh gambaran umum yang akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan berapa kali konsumen sudah melakukan uji kir.

#### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil tabulasi dan distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin dan hasil penyebaran kuisisioner kepada para responden memiliki gambaran seperti berikut:

**Tabel 1.**  
Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	123	100 %
2	Perempuan	0	-
Total		123	100 %

(Sumber: Data diolah 2018)

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 123 responden, 100 % atau semua responden berjenis kelamin laki-laki.

2. Berdasarkan Usia

Faktor usia menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Hal ini disebabkan tingkatan usia yang berbeda memiliki perilaku dan kecenderungan yang berbeda pula. Komposisi konsumen/ pelanggan dapat dilihat pada tabulasi data melalui distribusi frekuensi melalui tabel berikut:

**Tabel 2.**  
Responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	<17	-	-
2	18-28	26	21 %
3	29-39	67	54 %
4	40-49	23	19 %
5	>50	7	6 %
Total		123	100 %

(Sumber: Data diolah 2018)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 123 orang responden, responden yang berusia < 17 tahun tidak ada, responden yang berusia 18-28 tahun sebanyak 26 orang (21%). Responden yang berusia 29-39 tahun sebanyak 67 orang (54%), responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 23 orang (19%), sedangkan responden yang berusia >50 tahun sebanyak 7 orang (6%).

3. Berdasarkan Pendidikan

Hasil tabulasi distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan dari hasil penyebaran kuisioner kepada para responden/ konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.**  
Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SMA	105	86 %
2	Diploma (D1,D2,D3)	8	6 %
3	Sarjana (S1)	10	8 %
4	Pascasarjana (S2,S3)	-	-
Total		123	100 %

(Sumber: Data diolah 2018)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 123 responden, sebanyak 105 responden (86%) berpendidikan SMA, sebanyak 8 responden (6%) berpendidikan Diploma (D1,D2,D3), sebanyak 10 orang berpendidikan Sarjana (S1), sedangkan yang pendidikan di tingkat Pascasarjana (S2,S3) tidak ada.

4. Berdasarkan Berapa kali melakukan Uji Kir

Hasil tabulasi distribusi frekuensi berdasarkan berapa kali konsumen/ responden melakukan uji kir. Dari hasil penyebaran kuisioner kepada para responden Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.**  
Responden Berdasarkan Berapa Kali Uji Kir

No	Berapa Kali Uji Kir	Frekuensi	Prosentase
1	<3 kali	28	23 %
2	1-3 kali	33	27 %
3	>3 kali	62	50 %
Total		123	100 %

(Sumber: Data diolah 2018)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 123 responden, sebanyak 28 responden (23%) yang melakukan uji kir <3 kali, sebanyak 33 responden (27%) yang melakukan uji kir 1-3 kali, dan sebanyak 62 responden (50%) yang melakukan uji kir >3 kali.

### Analisa Data

- Uji validitas dilakukan untuk mengetahui untuk kecermatan instrumen penelitian yang digunakan. Validitas adalah sejauh mana ketepatan suatu ukur dalam menjalankan fungsi ukurannya. Suatu tes atau instrumen pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurannya dengan baik sesuai maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Suatu item pertanyaan dikatakan valid jika korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,05 kebawah sehingga faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat.

**Tabel 5.**  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Item	Koefisien Korelasi	r tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti (X <sub>1</sub> )	1	0,468	0,1771	0,000	Valid
		2	0,705	0,1771	0,000	Valid
		3	0,607	0,1771	0,000	Valid
		4	0,744	0,1771	0,000	Valid
		5	0,684	0,1771	0,000	Valid
	Keandalan (X <sub>2</sub> )	1	0,603	0,1771	0,000	Valid
		2	0,745	0,1771	0,000	Valid
		3	0,669	0,1771	0,000	Valid
		4	0,760	0,1771	0,000	Valid
		5	0,626	0,1771	0,000	Valid
	Daya Tanggap (X <sub>3</sub> )	1	0,865	0,1771	0,000	Valid
		2	0,801	0,1771	0,000	Valid
		3	0,787	0,1771	0,000	Valid
		4	0,803	0,1771	0,000	Valid
		5	0,838	0,1771	0,000	Valid
	Empati (X <sub>4</sub> )	1	0,760	0,1771	0,000	Valid
		2	0,738	0,1771	0,000	Valid
		3	0,492	0,1771	0,000	Valid
		4	0,720	0,1771	0,000	Valid
		5	0,678	0,1771	0,000	Valid
Jaminan (X <sub>5</sub> )	1	0,731	0,1771	0,000	Valid	
	2	0,753	0,1771	0,000	Valid	

Variabel	Indikator	Item	Koefisien Korelasi	r tabel	Sig.	Keterangan
Kepuasan (Y)		3	0,783	0,1771	0,000	Valid
		4	0,820	0,1771	0,000	Valid
		5	0,705	0,1771	0,000	Valid
		1	0,589	0,1771	0,000	Valid
		2	0,545	0,1771	0,000	Valid
		3	0,724	0,1771	0,000	Valid
		4	0,724	0,1771	0,000	Valid
		5	0,686	0,1771	0,000	Valid
		6	0,500	0,1771	0,000	Valid
		7	0,659	0,1771	0,000	Valid
	8	0,441	0,1771	0,000	Valid	
	9	0,715	0,1771	0,000	Valid	
	10	0,628	0,1771	0,000	Valid	

(Sumber: Data diolah 2018)

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran *internal consistency* indikator dari suatu konstruk. Hasil reliabilitas yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator individu semua konsisten dengan pengukurannya. Sebuah hasil dari uji reliabilitas dikatakan memiliki tingkat reliabilitas baik apabila sebuah instrumen memiliki tingkat reliabilitas dengan nilai koefisien semakin mendekati angka satu. Instrumen dapat dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,6.

**Tabel 6.**  
Hasil Pengujian reliabilitas terhadap semua variabel

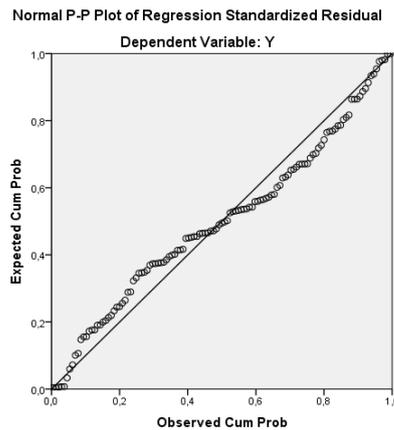
Variabel	Nilai alpha cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)		
1. Bukti Langsung	0,642	Reliabel
2. Keandalan	0,712	Reliabel
3. Daya Tanggap	0,877	Reliabel
4. Empati	0,695	Reliabel
5. Jaminan	0,815	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,822	Reliabel

(Sumber: Data diolah 2018)

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Dalam uji normalitas, penelitian ini menggunakan grafik P-P Plots. Bila grafik P-P Plots terletak di sekitar garis diagonal dan distribusi titik-titik dan menyebar di sekitar garis diagonal maka sudah terdistribusi normal dan jika sebaliknya maka distribusi menunjukkan tidak normal. Hasil uji ditunjukkan dengan grafik seperti berikut ini:



Sumber: Data diolah 2018

**Gambar 1.**  
Uji Normalitas

Hasil pengujian menunjukkan grafik P-P Plots terletak di sekitar garis diagonal dan distribusi titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal yang berarti asumsi normalitas terpenuhi

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini dilakukan dengan cara melihat varian inflating factor dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya, jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10 maka model tidak terdapat multi kolinieritas. Hasil uji multi kolinieritas ditunjukkan dengan tabel berikut ini:

**Tabel 7**  
Hasil Uji Multikorelasi

Persamaan	Variabel	VIF	Keterangan
1	X1	1,064	Tidak Multikolinier
	X2	1,276	Tidak Multikolinier
	X3	1,210	Tidak Multikolinier
	X4	1,036	Tidak Multikolinier
	X5	1,243	Tidak Multikolinier

(Sumber: Data diolah 2018)

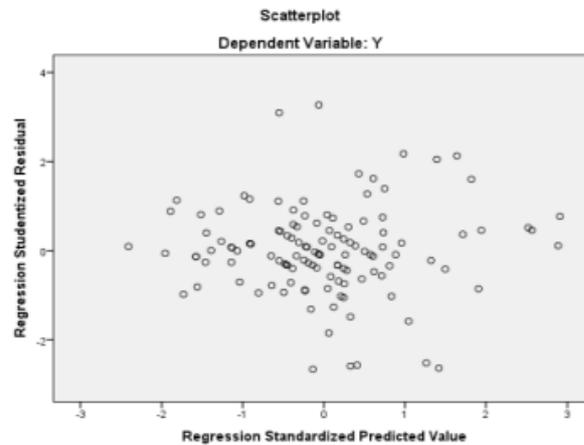
Hasil pengujian menunjukkan semua variabel memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10. Ini berarti asumsi multi kolinieritas terpenuhi. Kesimpulan dari pengujian ini yaitu tidak terjadi multi kolinieritas antara variabel bebas pada penelitian ini.

c. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterodastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik *scartterplot* antara nilai prediksi variabel terikat/dependen (ZPRED) dengan

residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scartterplot* antara ZPRED dan SRESID, dimana sumbu Y adalah sumbu yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah *diturdentized*.



Sumber : Data diolah 2018

**Gambar 2.**  
Uji heterokedastisitas

Dari grafik scatterplots terlihat titik-titik menyebar secara acak (random) baik di atas angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu (disturbance term-ed.) pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya (t - 1). Apabila terjadi korelasi maka hal tersebut menunjukkan adanya problem autokorelasi. Uji autokorelasi yang paling sering digunakan oleh peneliti adalah uji Durbin-Watson seperti yang dilakukan dalam penelitian ini. Keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah bila nilai DW berada diantara dU sampai dengan 4-dU, koefisien korelasi sama dengan nol. Artinya, tidak terjadi autokorelasi.

**Tabel 8.**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,729 <sup>a</sup>	,532	,512	,30674	1,973

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

(Sumber: Data diolah 2018)

Dari tabel 8 diperoleh nilai DW= 1,973. Dan diperoleh nilai dL= 1,6184, dU=1,7901. 4 - dU=2,2099. Dengan demikian, DW berada diantara dU dan 4-dU, yaitu 1,7901<1,973<2,2099. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan secara parsial maupaun bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan program SPSS. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada tabel 9 berikut:

**Tabel 9.**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,162	,343		3,387	,001
X_4	,181	,080	,179	2,270	,025
X_1	,157	,074	,171	2,127	,036
X_2	,197	,076	,234	2,600	,011
X_3	,171	,069	,216	2,470	,015
X_5	,185	,072	,229	2,568	,011

a. Dependent Variable: Y

Sumber: (Data diolah 2018)

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut ke dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,162 + 0,179 X_1 + 0,171 X_2 + 0,234 X_3 + 0,216 X_4 + 0,229 X_5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 1,162 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub> dan X<sub>5</sub>, maka nilai variabel Y adalah 1,162.
2. Koefisien regresi variabel bukti langsung (X<sub>1</sub>) sebesar 0,179 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai dari variabel bukti langsung (X<sub>1</sub>) memberikan kenaikan skor sebesar 0,179 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
3. Koefisien regresi variabel keandalan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,171 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai dari variabel keandalan (X<sub>2</sub>) memberikan kenaikan skor sebesar 0,171 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
4. Koefisien regresi variabel daya tanggap (X<sub>3</sub>) sebesar 0,234 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai dari variabel daya tanggap (X<sub>3</sub>) memberikan kenaikan skor sebesar 0,234 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
5. Koefisien regresi variabel empati (X<sub>4</sub>) sebesar 0,216 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai dari variabel empati (X<sub>4</sub>) memberikan kenaikan skor sebesar 0,216 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
6. Koefisien regresi variabel jaminan (X<sub>5</sub>) sebesar 0,229 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai dari variabel jaminan (X<sub>5</sub>) memberikan kenaikan skor sebesar 0,229 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

## Uji Hipotesis

### Uji t

Untuk menguji pengaruh model regresi untuk masing-masing secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial

#### 1. Variabel Bukti langsung (X1)

Berdasarkan hasil perhitungan, variabel kualitas pelayanan (bukti langsung) memiliki t hitung sebesar 2,270 dan nilai signifikan 0,025. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,025 < 0,05$ : maka disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_{a1}$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh positif dan signifikan bukti langsung terhadap kepuasan konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar”, diterima. Semakin tinggi bukti langsung yang dimiliki maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, dan sebaliknya semakin rendah bukti langsung yang dimiliki maka akan semakin rendah pula kepuasan konsumen.

#### 2. Variabel Keandalan (X2)

Berdasarkan perhitungan di atas, variabel kualitas pelayanan (keandalan) memiliki t hitung sebesar 2,127 dan nilai signifikan 0,008. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,036 < 0,05$ : maka disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_{a2}$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh positif dan signifikan keandalan terhadap kepuasan konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar”, diterima. Semakin tinggi keandalan yang dimiliki maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, dan sebaliknya semakin rendah keandalan yang dimiliki maka akan semakin rendah pula kepuasan konsumen.

#### 3. Variabel Daya tanggap (X3)

Berdasarkan perhitungan di atas, variabel kualitas pelayanan (keandalan) memiliki t hitung sebesar 2,600 dan nilai signifikan 0,011. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$ : maka disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_{a3}$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar”, diterima. Semakin tinggi daya tanggap yang dimiliki maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, dan sebaliknya semakin rendah daya tanggap yang dimiliki maka akan semakin rendah pula kepuasan konsumen.

#### 4. Variabel Empati (X4)

Berdasarkan perhitungan di atas, variabel kualitas pelayanan (keandalan) memiliki t hitung sebesar 2,470 dan nilai signifikan 0,015. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ : maka disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_{a4}$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh positif dan signifikan empati terhadap kepuasan konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar”, diterima. Semakin tinggi empati yang dimiliki maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, dan sebaliknya semakin rendah empati yang dimiliki maka akan semakin rendah pula kepuasan konsumen.

## 5. Variabel Jaminan (X5)

Berdasarkan perhitungan di atas, variabel kualitas pelayanan (kehandalan) memiliki t hitung sebesar 2,568 dan nilai signifikan 0,011. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$ : maka disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_{a5}$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar”, diterima. Semakin tinggi jaminan yang dimiliki maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, dan sebaliknya semakin rendah jaminan yang dimiliki maka akan semakin rendah pula kepuasan konsumen.

*Uji f*

Hasil perhitungan regresi secara bersama-sama diperoleh pada tabel 10 berikut:

**Tabel 10.**  
Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12,493	5	2,499	26,555	,000 <sup>b</sup>
Residual	11,009	117	,094		
Total	23,502	122			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

(Sumber: Data diolah 2018)

Pengujian variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 26,555 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis ( $H_{a3}$ ) yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan terhadap kepuasan konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar”, diterima.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjuster R square*.

**Tabel 11.**  
Koefisien Determinasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729 <sup>a</sup>	,532	,512	,30674

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

(Sumber: Data diolah 2018)

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjuster R<sup>2</sup>*) yang diperoleh sebesar 0,512. Hal ini berarti 51,2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan). Sedangkan sisanya yaitu 48,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan dalam hal jaminan (waktu) serta kinerja karyawan pada proses uji kir terhadap kepuasan konsumen

Dari hasil penelitian ini, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X). Sebagian responden/konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar mengakui bahwa kualitas pelayanan hanya sebatas cukup baik. Hal ini membuat kualitas pelayanan harus ditingkatkan menjadi baik atau sangat baik kepada konsumen yang melakukan uji kir. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, namun jika dilihat dari jawaban responden/konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar, pada jawaban item ke dua puluh lima mengenai jaminan waktu yang diberikan kurang baik. Menurut mereka waktu yang diberikan agak lama dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, yang datang pertama atau terakhir memerlukan waktu yang sama sehingga tidak ada bedanya konsumen yang datang terlebih dahulu atau tidak. Ini dikarenakan belum adanya sistem *First in First out* yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. Dilihat dari kepuasan konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar pada variabel kepuasan konsumen, pada item ke tiga puluh lima paling dominan menjawab kurang puas mengenai jaminan waktu yang diberikan. Sedangkan kurangnya jumlah tenaga pengujian dan staf administrasi (kinerja karyawan) kurang optimal karena tidak dilaksanakannya pengujian speedometer tester, side slip, dan head light tester, alat pengukur berat kendaraan (Axle load) mengalami kerusakan sehingga hasil dari pengujian kurang akurat, kurangnya perawatan terhadap alat uji, pelaksanaan administrasi pengujian kendaraan bermotor kurang efektif dan efisien karena jumlah loket yang banyak akan tetapi yang beroperasi hanya 2 loket serta penyimpanan arsip dan kartu induk yang kurang rapi. Dilihat dari penjelasan tersebut di atas kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa jaminan waktu yang diberikan tidak sesuai atau kurang baik. Sedangkan jaminan itu adalah keyakinan yang diberikan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Mengenai kinerja karyawan yang

kurang optimal juga menghambat proses uji kir sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan bagi konsumen.

2. Pengaruh kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (fasilitas/tempat parkir) pada saat melakukan uji kir terhadap kepuasan konsumen  
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (fasilitas/tempat parkir) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang melakukan uji kir. Pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan uji kir terhadap konsumen merupakan suatu rangkaian yang dapat terjadi. Konsumen akan membandingkan harapan mereka terhadap kualitas pelayanan uji kir yang mereka terima. Jika kualitas pelayanan uji kir dibawah harapan mereka, maka terjadi ketidakpuasan dari konsumen. Sebaliknya jika kualitas pelayanan uji kir yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Dilihat dari hasil jawaban responden/konsumen Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar pada variabel ke dua yaitu kurang puas dengan tempat parkir pada pelayanan uji kir. Dominan dari responden menjawab kurang puas dengan tempat parkir pada pelayanan uji kir. Hal ini menjadi evaluasi bagi Dinas Perhubungan untuk memberikan pelayanan yang baik meliputi daya tarik fasilitas fisik dari kualitas, perlengkapan dan material yang digunakan Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar.
3. Kelima indikator dari kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen  
Kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan semuanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, akan tetapi faktor yang paling dominan dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu daya tanggap berdasarkan hasil uji t. Daya tanggap mempunyai nilai  $t_{hitung}$  (2,600) paling besar dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini karena kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan konsumen, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2010. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Atmojo, V. Gunawan Sri. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Swamitra Asmino Surakarta. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret.
- Bandu, Muh. Yunus. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.
- Buchory, Herry Achmad dan Djaslim Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran (Teori Aplikasi dan Tanya Jawab)*. Penerbit Linda Karya. Bandung.
- Fajar, Laksana. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Happy, Wendi Ardiawan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo). *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret.
- Jasfar, Farida. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler & Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa oleh Bob Sabran. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.

- Kotler, Philip dan Gary armstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research*. Panduan Bagi Manajer. Pimpinan Perusahaan Organisasi. Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Pujawan, I Nyoman. 2010. *Supply chain management* Edisi Kedua. Guna Widya. Surabaya.
- Purnamawati, Eka. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada GraPari Telkomsel Samarinda. *Skripsi*. Universitas Mulawarman.
- Rochyan, Ridlo Rien Rizqy. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Indonesia cabang Semarang). *Skripsi*. Universitas Dian Nuswantoro.
- Saladin, Djaslim. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Linda Karya. Jakarta.