

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PUSKESOS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA GROGOL KECAMATAN GUNUNG JATI

Darul Sugianto<sup>1</sup>, Dewi Laily Purnamasari<sup>2</sup>, Ni Wayan Fitriana Ayu Lestari<sup>3</sup>, Ika Iryanti<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Universitas Catur Insan Cendekia

<sup>1</sup>[darulsugianto43@gmail.com](mailto:darulsugianto43@gmail.com), <sup>2</sup>[dewilaily@cic.ac.id](mailto:dewilaily@cic.ac.id), <sup>3</sup>[niwayan.lestari@cic.ac.id](mailto:niwayan.lestari@cic.ac.id), <sup>4</sup>[ika.iryanti@cic.ac.id](mailto:ika.iryanti@cic.ac.id)

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara parsial dan simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan masyarakat Desa Grogol di Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon. Masyarakat Desa Grogol, yang mendapat bantuan sembako adalah subjek penelitian ini. Metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan, dan indikator diukur dengan skala likert 1-4. Data dikumpulkan melalui metode kuisioner yang disebarakan melalui Google Forms, yang terdiri dari 24 pernyataan dan dijawab oleh 104 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik sampling Analisis data menggunakan koefisien determinasi, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, dan uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai 5,560 lebih besar dari 1,984 dan signifikansi 0,000 kurang dari 0,005. Selain itu, variabel kinerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai 4,544 lebih besar dari 1,984 dan signifikansi 0,000 kurang dari 0,005. Nilai R square sebesar 0,604 menunjukkan bahwa presentase kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 60,4%, dan variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini sebesar 39,6%.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, kinerja dan Kepuasan Masyarakat

### Abstract

The purpose of this study is to determine partially and simultaneously the effect of service quality and performance on community satisfaction in Grogol Village in Gunung Jati District, Cirebon Regency. The Grogol Village community, who received basic food assistance, were the subjects of this study. A quantitative method with a descriptive approach was used, and indicators were measured on a Likert scale of 1-4. Data were collected through a questionnaire method distributed through Google Forms, consisting of 24 statements and answered by 104 respondents. The sampling technique used was the sampling technique. Data analysis used the coefficient of determination, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, and T test. The results showed that the service quality variable partially had a positive and significant effect on community satisfaction, with a value of 5.560 greater than 1.984 and a significance of 0.000 less than 0.005. In addition, the performance variable also had a positive and significant effect on community satisfaction, with a value of 4.544 greater than 1.984 and a significance of 0.000 less than 0.005. The R square value of 0.604 shows that the percentage of performance and quality of service to public satisfaction is 60.4%, and other variables not analyzed in this study are 39.6%.

**Key words:** Service Quality, Performance and Public Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Kesejahteraan sosial merupakan bagian penting dalam pembangunan masyarakat yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pokok, pemberdayaan warga, serta perlindungan terhadap kelompok rentan. Melalui berbagai kebijakan, pemerintah berupaya menyediakan layanan sosial yang lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut adalah dengan menghadirkan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di tingkat desa atau kelurahan yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam pelayanan sosial.

Keberhasilan Puskesmas tidak hanya ditentukan oleh banyaknya program yang disalurkan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan kinerja aparatur yang menjalankannya. Pelayanan yang ramah, cepat, transparan, dan profesional diyakini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono (2016), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan. (Ridho & Mahargiono, 2021) Pandangan ini diperkuat oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi terhadap kinerja layanan, sehingga jika kinerja layanan melampaui harapan, maka pelayanan dianggap berkualitas. (Raharjo & Putra, 2021) Sementara itu, Zeithaml dan Bitner (1996) menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah penyampaian jasa yang unggul relatif terhadap harapan pelanggan, yang kemudian diukur melalui lima dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Selain itu, kinerja merupakan elemen penting yang berpengaruh terhadap efektivitas suatu lembaga pelayanan publik. Menurut Mangkunegara (2009), kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja pegawai yang diukur dari aspek kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diemban. (Putri & Gaol, 2021) Kinerja tidak hanya menggambarkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi dalam mewujudkan tujuan pelayanan.

Senada dengan hal tersebut, Gali (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tercermin dari kinerja aparatur yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. (Cendana, 2022)

Temuan penelitian terdahulu mendukung hubungan antara kualitas pelayanan, kinerja, dan kepuasan masyarakat. Aprilia (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan publik. (Aprilia & Rofiuddin, 2023) sementara penelitian Reynilda (2025) menemukan bahwa kinerja aparatur desa berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat. (Reynilda, 2025) Hal ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Dalam konteks Desa Grogol, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon, Puskesmas diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai kebutuhan layanan sosial masyarakat, khususnya bagi keluarga miskin dan kelompok rentan. Meski demikian, sejauh mana kualitas pelayanan serta kinerja Puskesmas benar-benar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat masih membutuhkan kajian lebih mendalam. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja Puskesmas terhadap kepuasan masyarakat Desa Grogol, dengan tujuan memberikan masukan yang konstruktif bagi peningkatan mutu pelayanan sosial di tingkat desa.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim (2021:68) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. (Handayani, 2022) Goest dan Davis (2021:68) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan,

Dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk/jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.(Arip Budiman, 2022).

Didasarkan pada pernyataan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas adalah segala jenis layanan yang diberikan oleh seseorang atau penyelenggaraan jasa sebaik mungkin dengan menggunakan semua potensi dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

### B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Membandingan persepsi pelanggan tentang layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sebenarnya yang mereka harapkan adalah cara terbaik untuk mengetahui kualitas layanan. Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry dalam (Janah, Pathul; Raudah, Siti; Fahmi, 2024) mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut :

1. Tangible atau bukti fisik yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness atau ketanggapan yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

### C. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan adalah dimensi kualitas pelayanan di mana setiap layanan memiliki beberapa elemen yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat kualitasnya. Menurut Suryani (2013:91) dalam (Kristianto & Usman, 2020), terdapat lima indikator Kualitas layanan di antaranya sebagai berikut:

1. Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

### C. Pengertian Kinerja

Kinerja pegawai adalah hasil kerja dalam bentuk kualitatif maupun kuantitatif yang dilakukan oleh karyawan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi, konsisten dengan hasil pekerjaan yang diharapkan dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi.(Setyaningsih et al., 2022)

Kinerja karyawan diartikan sebagai hasil dan produktivitas seorang karyawan dalam

melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. (Maslianor et al., 2025).

#### D. Dimensi dan Indikator Kinerja

Kesuksesan kinerja pegawai adalah sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, sesuai dengan standar organisasi, serta mampu beradaptasi terhadap perubahan dan memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan kerja. (Rahayu et al., 2024) Kinerja tidak hanya dilihat dari hasil output, tetapi juga dari perilaku, proses, dan dampaknya terhadap organisasi.

1. Dimensi kemampuan teknis adalah kompetensi pegawai dalam menggunakan pengetahuan, keterampilan, metode, dan alat yang diperlukan untuk melaksanakan tugas utama pekerjaan. Indikatornya Menyelesaikan tugas sesuai spesifikasi teknis yang ditetapkan dan Kualitas hasil kerja yang sesuai standar (akurasi, ketelitian).
2. Dimensi Kemampuan Konseptual ialah kemampuan pegawai untuk memahami hubungan antar bagian pekerjaan, menyusun rencana, memecahkan masalah, dan berpikir strategis terkait pekerjaan yang lebih luas. Indikatornya Pegawai dapat merumuskan tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan tugasnya dan Pegawai mampu memecahkan masalah tak terduga dalam pelaksanaan tugas.
3. Dimensi Hubungan Interpersonal / Interpersonal Skills dimensi ini mengukur kemampuan pegawai dalam berkomunikasi, bekerja sama, berkoordinasi dengan rekan kerja, pihak eksternal, dan mampu menjaga hubungan harmonis dalam organisasi. Indikatornya Pegawai bekerja sama dengan rekan kerja dan pihak lain dalam menyelesaikan tugas dan Pegawai mampu menjaga komunikasi yang baik dan aktif memberikan feedback atau dukungan ketika dibutuhkan.
4. Dimensi SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Bound) sering digunakan sebagai kerangka

evaluasi kinerja yang jelas, terukur, dan terarah. Dalam penelitian terkini, implementasi SMART dipakai untuk memastikan target kinerja terdefinisi dengan baik. Indikatornya *Specific*: Sasaran tugas jelas dan spesifik, *Measurable*: Ada tolok ukur kuantitatif/objektif untuk mengukur pencapaian, *Achievable*: Target yang realistis dan dapat dicapai, *Relevant*: Target relevan terhadap tugas pegawai dan tujuan organisasi, *Time-Bound*: Batas waktu penyelesaian tugas jelas.

5. Dimensi Kompetensi dan Profesionalisme mencakup keseluruhan keahlian, etika, dan standar kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya secara profesional. Indikatornya Pegawai memiliki kemampuan yang sesuai pekerjaan (sesuai kompetensi yang dibutuhkan) dan Pegawai menunjukkan sikap profesional: disiplin, bertanggung jawab, mematuhi ketentuan kerja.

#### E. Pengertian Kepuasan

Menurut Atmaja (Telaumbanua et al., 2024) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi / pemerintah daerah sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010:221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). (Muzaki et al., 2023) Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

#### F. Indikator Kepuasan

Indikator untuk kepuasan pelanggan, menurut indrasari (2019:92) dalam (Wa Ode Melly Samarinda, 2024) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi

disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.

2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

### G. Dimensi Kepuasan

Menurut Irawan (2003: 24) dalam terdapat 3 dimensi kepuasan pelanggan, yaitu ;

1. Satisfaction Toward Quality, yaitu kepuasan terhadap kualitas produk dan untuk servis industri, kualitas merujuk kepada kualitas pelayanan.
2. Staisfaction Toward Value, yaitu kepuasan terhadap harga dengan tingkat kualitas yang diterima.
3. Perceived Best, yaitu untuk mengetahui keyakinan apakah merek produk yang digunakan adalah yang terbaik kualitasnya dibandingkan dengan merek produk pesaing lainnya.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati pemilihan lokasi ini didasarkan pada data dan informasi yang dibutuhkan, relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi obyek penelitian.

### A. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi  
Observasi adalah suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan melakukan pengamatan, baik secara berhadapan langsung maupun secara tidak langsung.
0. Wawancara  
Wawancara adalah suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang

bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan.

### 0. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

### B. Sumber Data

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan proposal ini. Penulis memperoleh data yang bersumber dari:

#### 1. Data Primer

Data Primer diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah closed ended questions, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternative jawaban bagi responden.

#### 0. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang di peroleh melalui pencatatan dokumen-dokumen perusahaan dan dari industry terkait yang ada hubungannya dengan pembahasan penulisan.

### C. Populasi dan sampel

#### 1. Populasi

Menurut Mulyatiningsih (2011: 19), Populasi ialah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti.(Alfita et al., 2022) Populasi akan menjadi wilayah generalisasi kesimpulan hasil penelitian. Menurut Howel (2011: 7), Populasi ialah sebagai kumpulan dan peristiwa dimana anda tertarik dengan peristiwa tersebut. (Sipahutar, 2022) Menurut Morissan (2012: 19), Populasi ialah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Grogol yang berjumlah kurang lebih 5.163 orang

#### 0. Sampel

Menurut Gulo (2011:78), sampel merupakan himpunan bagian/subset dari suatu populasi, sampel memberikan gambaran yang benar mengenai populasi.(Pratiwi et al., 2022) Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:188) yaitu, suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi.(Latte, 2023) Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 140 Orang yaitu masyarakat yang mendapat bantuan sembako. Berdasarkan rumus *Slovin*, maka jumlah minimal sampel ditentukan :

$$n = N/(1+(e)^2)$$

$$n = 140/ (1+140 \times 0,05)^2$$

$$n = 140/ (1+140 \times 0,0025)$$

$$n = 140/(1+0,35)$$

$$n = 140/1,35 \quad n = 103,7037$$

Dengan demikian jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 103,7037 tetapi dibulatkan menjadi 104 responden. Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling.

#### D. Metode Analisis Data

##### a. Uji Validitas

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrument pengukuran dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur Dengan kata lain, instrument tersebut dapat mengukur construct sesuai dengan yang diharapkan peneliti.

##### b. Uji Reliabilitas

Reliability test atau uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuisisioner terhadap variabel utamanya. Menurut Malhotra (2014) pertanyaan dalam kuisisioner sudah dianggap reliable, konsisten dan relevan terhadap variabel atau faktor dalam penelitian jika memiliki koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,6.(Rona Gah & Syam, 2022)

##### c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya

hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Untuk mengetahui adanya pengaruh antara kompensasi dan iklim kerja terhadap kepuasan kerja, digunakan metode analisis regresi berganda yang dibantu dengan program SPSS, dengan rumus yang digunakan :

$$\hat{y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

$\hat{y}$  : Kepuasan kerja

a : konstanta

b<sub>1</sub> : koefisien regresi kualitas pelayanan

b<sub>2</sub> : koefisien regresi kinerja

X<sub>1</sub> : kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> : kinerja

##### d. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel X dan Y, apakah variabel X<sub>1</sub> (Kompensasi) dan variabel X<sub>2</sub> (Iklim Kerja) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Kerja). Untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Adapun penentuan kriteria penerimaan dan penolakan:

Ha diterima jika : t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y

Ho diterima jika : t hitung < t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak, itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y

##### e. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis nol bahwa koefisien determinasi majemuk dalam populasi, R<sup>2</sup>, sama dengan nol. Uji signifikansi meliputi pengujian signifikansi persamaan regresi secara keseluruhan serta koefisien regresi parsial spesifik. Uji keseluruhan dapat dilakukan dengan menggunakan statistik F.

Statistik uji ini mengikuti distribusi F dengan derajat kebebasan k dan (n-k-1). Jika hipotesis nol keseluruhan ditolak, satu atau lebih koefisien regresi majemuk populasi mempunyai nilai tak sama dengan 0.

Uji F parsial meliputi penguraian jumlah total kuadrat regresi SSreg menjadi komponen yang terkait dengan masing-masing variabel independen. Dalam pendekatan yang standar, hal ini dilakukan dengan mengasumsikan bahwa setiap variabel independen telah ditambahkan ke dalam persamaan regresi setelah seluruh variabel independen lainnya telah disertakan. Kenaikan dari jumlah kuadrat yang dijelaskan, yang disebabkan oleh penambahan sebuah variabel independen X1, merupakan komponen variasi yang disebabkan variabel tersebut dan disimbolkan dengan SSx. Signifikansi koefisien regresi parsial untuk variabel, diuji dengan menggunakan sebuah statistic F inkremental.

- f. Analisis Koefisien Determinasi  
Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi-variabel dependen

sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Hasil**

Untuk membantu penulis menjelaskan latar belakang responden berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan terakhir, deskripsi umum responden diberikan di sini. Faktor-faktor ini dimaksudkan sebagai karakteristik responden dalam penelitian karena memiliki dampak pada proses komunikasi. Dalam hal komunikasi dengan perempuan dan laki-laki, pendekatan untuk mengubah sikap tentunya berbeda. Hal ini juga berlaku untuk latar belakang pekerjaan, karena perbedaan karakter individu tentu berbeda dalam cara mereka berkomunikasi. Didasarkan pada kuesioner yang dibagikan ke responden, masing-masing jawaban dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan dengan jumlah seluruhnya adalah sebanyak 104 responden. Data yang dikumpulkan dari jawaban responden adalah sebagai berikut :

**Karakteristik Variabel**

- **Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument.

**Tabel 1** Jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Responden	Jumlah (%)
Laki-Laki	51	49%
Perempuan	53	51%
<b>Jumlah</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah peneliti, 2025

Dari tabel terlihat bahwa jumlah responden laki-laki dari sampel lebih dominan dibandingkan perempuan yaitu reponden laki-

laki sebanyak 51 orang(49%) sedangkan responden perempuan 53 orang (51%).

**Tabel 2** Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Jumlah (%)
Buruh Harian Lepas	2	1,9%
Karyawan Swasta	12	11,5%
Mengurus Rumah Tangga	43	41,3%
Nelayan	12	11,5%
PNS	1	1%
Pelajar	12	11,5%
Perdagangan	1	1%
Wiraswasta	21	20,2%
<b>Jumlah</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah peneliti, 2025

Pada tabel dapat dilihat dari segi pekerjaan, Ibu rumah tangga sangat dominan sebanyak orang 43 (41%) sedangkan, Buruh Harian lepas 2 Orang (1,9%), Karyawan Swasta 12 Orang (11,5%),

Nelayan 12 Orang (11,5%), PNS 1 Orang (1%), Pelajar 12 Orang (11,5%), Pedagang 1 Orang (1%) dan Wiraswasta 21 Orang (20,2%)

**Tabel 3** Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>Tabel</sub>	Keterangan
X1.1	0,609	0,1927	Valid
X1.2	0,558	0,1927	Valid
X1.3	0,679	0,1927	Valid
X1.4	0,455	0,1927	Valid
X1.5	0,557	0,1927	Valid
X1.6	0,455	0,1927	Valid
X1.7	0,525	0,1927	Valid
X1.8	0,587	0,1927	Valid
X1.9	0,415	0,1927	Valid
X1.10	0,629	0,1927	Valid

Sumber: Data Diolah peneliti, 2025

Hasil uji validitas menunjukkan variabel kepuasan Masyarakat (Y) tidak terdapat instrument yang tidak valid karena nilai r hitungnya diatas 0,1927. Sehingga instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuisioner terhadap variabel utamanya

**Tabel 6** Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Minimal Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( X1 )	0,735	0,60	Reliabel
Kinerja (X2)	0,802	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat ( Y )	0,760	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel reliabilitas diatas, diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan(X1), Kinerja

(X2), Kepuasan Masyarakat (Y) adalah reliable karena memiliki nilai reliabilitas yang lebih besar dari r tabel 0,6.

**b. Regresi Linier Berganda**

Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan masyarakat secara bersama-sama melalui suatu persamaan regresi linear berganda.

Adapun bentuk umum persamaan regresi linier berganda dengan dua variabel bebas adalah sebagai berikut :  $Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$   
Dimana :

$Y =$  Kepuasan Masyarakat

$b_0 =$  Intercept / konstan

$b_1, b_2 =$  Koefisien regresi

$X_1 =$  Kualitas Pelayanan

$X_2 =$  Kinerja

$e =$  Disturbance error ( variabel Pengganggu)

Hasil output dari regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 7 Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.322	1.529		.864	.389
	Kualitas Pelayanan	.335	.060	.468	5.560	.000
	Kinerja	.281	.062	.382	4.544	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.322 + 0,335 (X_1) + 0,281 (X_2) + e$$

Penjelasan:

1. Nilai Constant bernilai 1,322 artinya jika kualitas pelayanan dan kinerja dalam keadaan tetap atau tidak terjadi perubahan maka terjadi kenaikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 1,322.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan 0,5560 artinya jika variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,5560 dengan asumsi variabel kinerja ( $X_2$ ) adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang searah antara kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat. Jika semakin baik kualitas pelayanan puskesmas maka akan semakin besar pula kepuasan masyarakat.
3. Nilai koefisien kinerja sebesar 0,4544 artinya jika variabel kinerja ( $X_2$ ) meningkat 1% maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,4544 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah tetap. Koefisien

bernilai positif artinya terjadi hubungan yang searah antara kinerja dengan kepuasan masyarakat. Jika semakin kinerja dari Puskesmas maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

**c. Uji Parsial (Uji-t)**

Dalam penelitian ini uji t dilakukan sebanyak dua kali untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat. pengujian menggunakan SPSS versi 18.

**Tabel 8 Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.322	1.529		.864	.389
	Kualitas Pelayanan	.335	.060	.468	5.560	.000
	Kinerja	.281	.062	.382	4.544	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel uji T diatas, hasil uji t jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai Sig. > 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima dan jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau Sig. < 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Nilai tabel diperoleh dengan :

$$t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = (0,05/2; 104-2-1) = (0,025; 101) = 1,984.$$

Maka secara parsial pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil perhitungan menyatakan bahwa  $t_{hitung} 0,5560 > t_{tabel} 1,984$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,005$ , maka H0 diterima dan Ha ditolak artinya kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil perhitungan membuktikan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan Masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

2. Pengaruh kinerja (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil perhitungan menyatakan bahwa  $t_{hitung} 0,4544 > t_{tabel} 1,984$  dengan nilai signifikansi pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar  $0,000 < 0,005$  maka H0 diterima dan Ha ditolak artinya kinerja (X2) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukan bahwa kinerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

**d. Uji Simultan (Uji-f)**

Uji simultan (Uji-f) dalam penelitian ini untuk menguji variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat secara bersama-sama. Pengujian menggunakan SPSS versi 18, hasil uji simultan (Uji-f) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 9 Uji F**

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Simultan (Uji-f)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	730.388	2	365.194	76.979	.000 <sup>a</sup>
	Residual	479.150	101	4.744		
	Total	1209.538	103			

a. Predictors: (Constant), Kinerja, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah peneliti, 2025

Berdasarkan 4.10, jika nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau nilai signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima dan jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau

nilai signifikansi > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Nilai diperoleh dengan rumus :

$$F_{tabel} = f(k ; n-k)$$

$$F_{tabel} = f(2 ; 104-2)$$

$$F_{tabel} = f(2 ; 102) = 3,0855$$

Hasil perhitungan nilai F pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu  $f_{hitung} 76,979 > f_{tabel} 3,0855$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya kualitas pelayanan (X1) dan kinerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja secara

simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

**e. Koefisien Determinasi**

Koefisiensi determinasi (KD) digunakan untuk mengetahui tingkat presentase pengaruh variabel bebas dan variabel terkait. Pengujian menggunakan SPSS versi 18, hasil uji koefisiensi determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 10** Koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 <sup>a</sup>	.604	.596	2.178

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas, nilai R square sebesar 0,604 atau 60,4%. Hal ini menunjukkan presentase pengaruh kualitas layanan dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat 60,4% dan sisanya 39,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . (Sugianto, 2025)

**4.2. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel dimana nilai thitung 5,560 dan nilai ttabel 1,984 dengan nilai signifikansi kualitas layanan yaitu 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,005 serta nilai koefisien regresi linier kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,335 maka kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama membuktikan bahwa kualitas layanan pada Puskesmas Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin meningkat juga kepuasan masyarakatnya. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh AE Kurniawan, H Purwanto (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan

Pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil analisis data diatas diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel dimana nilai thitung 4,544 dan nilai ttabel 1,984 dengan nilai signifikansi citra perusahaan yaitu 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,005 serta nilai koefisien regresi linier kinerja 0,281 maka kinerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua membuktikan bahwa kinerja pada Puskesmas Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya semakin meningkatnya kinerja maka semakin meningkat juga kepuasan masyarakatnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh N Zakiyah, W Wahyono (2020) yang menyatakan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar  $0,02 < 0,05$ . (Mirawati et al., 2024)

76,697 dan  $f_{tabel} 3,085$ . Hasil nilai signifikansi F kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu 0,00 lebih kecil dari nilai

Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, berdasarkan hasil analisis data diatas diperoleh yaitu nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  dimana nilai  $f_{hitung}$  signifikansi 0,005 serta nilai R square koefisien determinasi dengan nilai 0,604 yang artinya kualitas layanan dan kinerja memiliki pengaruh

sebesar 60,4% kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja Puskesmas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten

## 5. KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan dilakukan dengan maksimal maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak dilakukan dengan secara maksimal maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan.

Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat, hal ini berarti bahwa apabila kinerja meningkat, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan demikian pula sebaliknya jika kinerja mengalami penurunan maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan.

Kualitas Pelayanan dan Kinerja sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu dengan adanya Kualitas Pelayanan dan Kinerja yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alfita, A., Jurusan, H., Niaga, A., & Bandung, P. N. (2022). The Influence of Product Quality and Consumer Satisfaction for Halsean Coffee and Resto in Cimahi City, Indonesia Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Halsean Coffee & Resto di Kota Cimahi, Indonesia. *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* |, 3(3), 14–29. <https://ijabo.a3i.or.id>
- [2] Aprilia, M., & Rofiuddin, M. (2023). Prinsip good governance dan kepuasan masyarakat penerima BLT dengan kualitas pelayanan pemerintah sebagai variabel pemediasi. *Journal of Management and Digital Business*, 3(2), 83–102. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v3i2.416>

Cirebon . Penelitian ini juga konsisten yang dilakukan oleh VJ Kristania, [IWJ Ogi](#) (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kinerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . (Kristania et al., 2022)

- [3] Arip Budiman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(2), 216–226. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v8i2.1094>
- [4] Cendana, G. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa. *Jurnal Publika* , 10(4), 1089–1100. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/47547%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/47547/39802>
- [5] Handayani, F. (2022). ... Kualitas Pelayanan Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Pati (Studi .... 13, 144–159. [https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13216/%0Ahttps://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13216/2/Bab 1.pdf](https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13216/%0Ahttps://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13216/2/Bab%201.pdf)
- [6] Janah, Pathul; Raudah, Siti; Fahmi, Y. (2024). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum ( Pdam ) Unit Ikk Ampah Kecamatan Dusun Tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol 1 No.4, 1066–1078.
- [7] Kristania, V. J., Ogi, I. W. J., & Karuntu, M. M. (2022). Effect of Service Quality, Satisfaction Customers, and Corporate Image on Customer Loyalty At Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Manado Branch Office. *533 Jurnal EMBA*, 10(4), 533–544.
- [8] Kristianto, A. H., & Usman. (2020). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395.
- [9] Latte, J. (2023). Inovatif, Vol. 5, No.2, Desember 2023 ISSN: 2685-855X. *Jurnal Administrasi Niaga*, 5(2), 49–73.

- [10] Maslianor, M., Sulastini, S., & Maskur, M. (2025). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 116–129. <https://doi.org/10.36985/x6yen604>
- [11] Mirawati, M., Khurniawan, A. W., & Wihadanto, A. (2024). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kedisiplinan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Pengkadan Kabupaten Kapuas Hulu. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(4), 1320–1334. <https://doi.org/10.38035/rj.v6i4.925>
- [12] Muzaki, M., Nyoman Putu Martini, N., Susbiyanti, A., & Qomariah, N. (2023). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(2), 247–267. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.856>
- [13] Pratiwi, D. R., Dormawaty, R., & Bulan, Z. I. B. (2022). Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap Keterlambatan Crew Change di LPG Marianna Golden pada PT Equinox Bahari Utama. *Meteor STIP Marunda*, 15(2), 320–325. <https://doi.org/10.36101/msm.v15i2.243>
- [14] Putri, N. W., & Gaol, P. L. (2021). Pengaruh Persepsi Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Pada Direktorat Jenderal Penguatan Inovasi Kementerian Riset Dan Teknologi/Brin. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 3(2). <https://doi.org/10.32834/jsda.v3i2.358>
- [15] Raharjo, S. T., & Putra, D. N. G. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(6), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [16] Rahayu, S. T., Ismail, I., Madura, U. T., & Inda, P. T. (2024). Pengaruh kinerja karyawan terhadap suksesnya suatu perusahaan. 2(12).
- [17] Reynilda, R. (2025). Efek Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi Aparatur Desa Dan Disiplin Kerja Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(4), 98–107. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i4.1706>
- [18] Ridho, & Mahargiono. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Fastfood Indonesia, Tbk (Studi Kasus Kfc Cabang Bg Junction Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(6), 1–13. [www.journal.stiemkop.ac.id](http://www.journal.stiemkop.ac.id)
- [19] Rona Gah, D. Z., & Syam, A. H. (2022). Pengaruh Kompensasi dan Kompetensi terhadap Kinerja pegawai Kejaksaaan Tinggi Sulawesi Selatan. *Economics and Digital Business Review*, 3(1), 61–71. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v3i1.118>
- [20] Setyaningsih, S., Saporso, & Assa, A. F. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Motivasi Kerja. *Primanomics: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(2), 1–15.
- [21] Sipahutar, R. (2022). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Dexa Medica Jambi. *Skripsi Thesis*. <http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/2211>

- [22] Sugianto, D. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL (PUSKESOS) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA GROGOL KECAMATAN GUNUNG JATI KABUPATEN CIREBON. *Concept and Communication*, null(23), 301–316.  
<https://doi.org/10.15797/concom.2019..23.009>
- [23] Telaumbanua, J. C., Mendrofa, S. A., Baene, E., & Hulu, F. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 948–959.  
<https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.55226>
- [24] Wa Ode Melly Samarinda. (2024). *Sultra Journal Of Economic and Business Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan*
- [25] Pembelian Tiket Pada Travel Abdillah Kampus Baru Uho Kendari, 5, 223–231.