

Research Article

Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Yusuf^{1*}, Hastuti¹, Muhammad Taufik¹, Ariawan²¹Universitas Halu Oleo, Indonesia²Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia*Korespondensi: yusufrauf@uho.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the role of service quality in improving community satisfaction at the Kendari City Registry Office. The survey was conducted with up to 75 community-served residents of Kendari City at the Kendari City Civil Registration Office. This study was conducted using a survey method using a questionnaire whose validity and reliability was verified. The data analysis uses multiple regression, and the simultaneous service quality consists of physical evidence (X1), empathy (X2), trustworthiness (X3), responsiveness (X4), and safety (X5) is the foundation to have a significant impact on satisfaction. In partial tests, empathy (X2), trustworthiness (X3), responsiveness (X4), and assertiveness (X5) had a significant positive impact on community well-being, whereas physical evidence (X1) was found to have a positive but no significant effect.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Public Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Kendari. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Kota Kendari yang menggunakan layanan masyarakat pada Kantor Catatan Sipil Kota Kendari sebanyak 75 orang. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey dan pengumpulan data melalui kuesioner yang telah lolos uji validitas dan reliabilitasnya. Analisa data menggunakan regresi linear berganda. Peneliti menemukan bahwa secara simultan kualitas layanan yang diprosikan oleh dimensi bukti fisik (X1) empati (X2), kehandalan (X3), daya tanggap (X4) dan jaminan (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan uji parsial ditemukan variabel empati (X2), kehandalan (X3), daya tanggap (X4) dan jaminan (X5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, namun kualitas layanan pada dimensi bukti fisik (X1) memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ARTICLE HISTORY

Received: 20.10.2021

Accepted: 20.11.2022

Published: 21.11.2022

ARTICLE LICENCE

Copyright © 2022 The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

1. Latar Belakang

Tujuan utama dari pelayanan publik yaitu meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan ini tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui standar pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan. Beberapa ahli mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas layanan adalah suatu kegiatan atau kinerja yang dapat dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mempengaruhi pilihan terhadap sesuatu (Kotler, et.al., 2012: 46). Oleh karena itu, seyogianya layanan yang diberikan oleh entitas (perusahaan) adalah upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Affandi, et.al., (2017), bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Zeithaml and Bitner, (2003) mencatat bahwa keterampilan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan publik. Adanya komunikasi yang efektif dapat membantu masyarakat meningkatkan pengetahuan dan memahami

pentingnya kepuasan publik pada instansi pemerintah. Komunikasi yang sering dan berkualitas tinggi mengarah pada peningkatan kepuasan publik.

Beberapa temuan sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Agustinawati, (2016) bahwa kualitas pelayanan yang baik menciptakan kepuasan. Hal ini juga didukung oleh hasil riset Psomas (2020); Fida et al, (2020); Mosimenagape, (2020); Alfionita dan Gunawan, (2020); dan Yusuf (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, berbeda dengan Engdaw (2019) menemukan bahwa meskipun kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, akan tetapi kualitas layanan yang diprosikan variabel empati berpengaruh negatif dan signifikan. Hasil dari penelitian sebelumnya bertentangan (ketidakkonsistenan) dengan temuan peneliti sebelumnya, mendorong peneliti untuk mengeksplorasi lebih jauh dampak kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan masyarakat pada kantor catatan sipil Kota Kendari pada pengamatan yang dilakukan pada prapenelitian menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Kendari masih menganggap bahwa pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh dinas catatan sipil masih belum memuaskan, hal ini menurut beberapa masyarakat yang ditemui di kantor catatan sipil Kota Kendari sedang menerima pelayanan masyarakat menyatakan bahwa untuk pengurusan surat-surat seperti kartu keluarga, KTP dan lainnya waktu pengurusannya masih relatif lama dan prosedur yang panjang sehingga seringkali masyarakat akhirnya menggunakan bantuan perantara yang membuat biaya pengurusan menjadi lebih besar. Berdasarkan fenomena yang diamati di Kantor catatan sipil Kota Kendari dan hasil kajian teori serta riset *gap* terdahulu, peneliti melakukan penelitian dengan judul "Peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada kantor catatan sipil Kota Kendari".

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2012: 177), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan persepsi dan kesan kinerja produk (hasil) terhadap harapan. Di sisi lain, menurut Tjiptono (2011: 146), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan didefinisikan sebagai ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau ukuran kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan dari produk adalah reaksi pelanggan. Untuk evaluasi pelanggan tentang menggunakan. Dalam studi mereka, Sundaram, et.al, (2017) mengembangkan ukuran kepuasan pelanggan adalah:

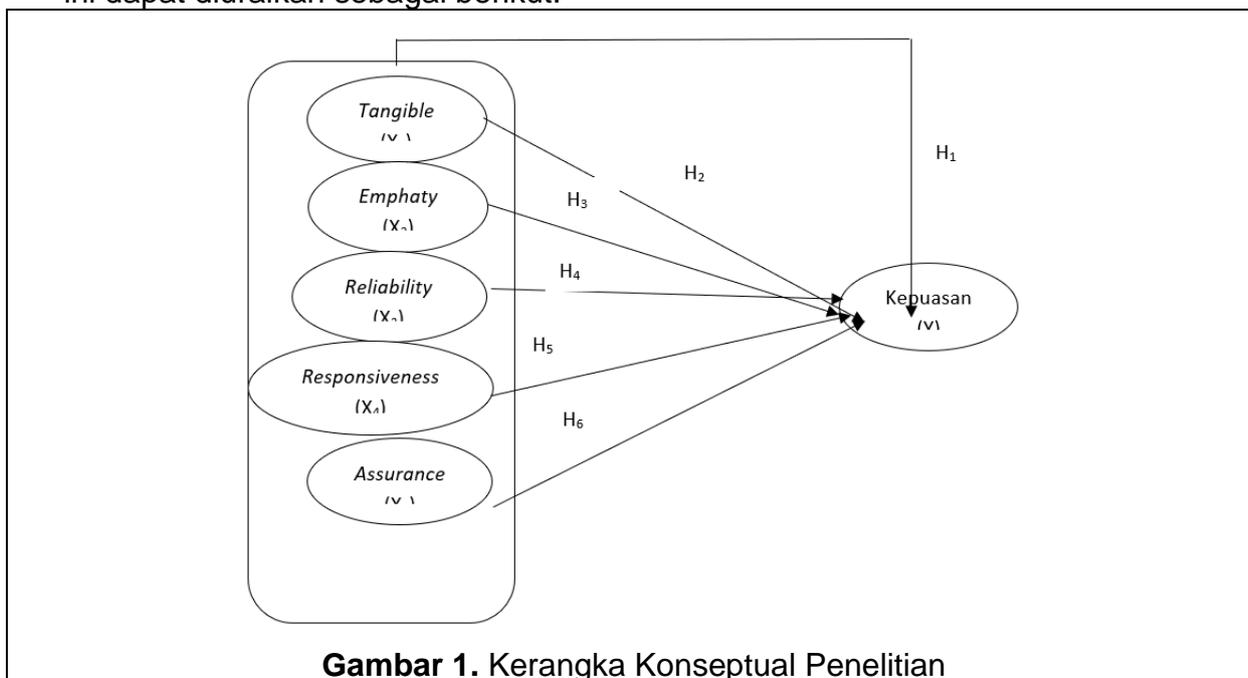
- a. Kesenangan dalam mengkonsumsi produk/jasa
- b. Produk atau jasa yang dikonsumsi memenuhi harapan
- c. Pengalaman konsumsi yang memuaskan
- d. Konsumsi produk atau jasa yang memuaskan secara keseluruhan layanan

2.2 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011: 180), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 174-175) terdapat lima aspek kualitas layanan yang digunakan pelanggan sebagai pedoman untuk mengevaluasi kualitas layanan:

- a. *Tangible* meliputi tampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil
- b. *Empathy* meliputi sikap peduli dan perhatian
- c. *Reliability* meliputi ketepatan dan kepercayaan
- d. *Responsiveness* meliputi sikap membantu/menolong dan tanggap
- e. *Assurance* meliputi pengetahuan, kesopanan dan keyakinan.

ini dapat diuraikan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan kajian teoritis dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dalam penelitian ini adalah:

- Hipotesis 1 :Terdapat pengaruh secara simultan bukti fisik, empati, dapat dipercaya, responsif, dan jaminan terhadap kepuasan masyarakat
- Hipotesis 2 :Kualitas layanan pada dimensi bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
- Hipotesis 3 :Kualitas layanan pada dimensi empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
- Hipotesis 4 :Kualitas layanan pada dimensi kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
- Hipotesis 5: Kualitas layanan pada dimensi daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
- Hipotesis 6: Kualitas layanan pada dimensi jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

3. Metode Penelitian

Penelitian menggunakan studi asosiasi, yaitu studi yang bertujuan untuk menentukan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012: 100). Yang terkait dalam penelitian ini adalah variabel independen: kualitas layanan meliputi *tangible* (bukti fisik), empati (*empathy*), dapat dipercaya (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian

(*assurance*), dan Variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kota Kendari yang pernah menggunakan pelayanan publik di Kantor Catatan Sipil Kota Kendari.

Sampel penelitian ini terdiri dari 75 pengguna layanan publik di Kantor Catatan Sipil Kota Kendari dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan regresi linier berganda

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini dilakukan analisis regresi linear berganda agar hipotesis yang diajukan yaitu pengaruh variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan masyarakat dapat dijawab secara simultan atau parsial dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Rangkuman hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada Tabel 1:

Tabel 1. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel Bebas	Koefisien Regresi (β)	t_{hitung}	t_{sig}
1	Bukti Fisik	0.06	0.706	0.483
2	Empati	0.171	2.453	0.017
3	Kehandalan	0.307	3.268	0.002
4	Daya Tanggap	0.336	4.215	0,000
5	Jaminan	0.217	2.415	0.018
R		0.855		
R Square (R²)		0.731		
F_{hitung}		37.578		
F_{sig}		0,0000		
Standar Error		0.70772		

Sumber: Hasil olah data SPSS 23, 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (Tabel 1.) di atas dan interpretasinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai R 0,855 menunjukkan korelasi antara *tangible* (bukti fisik), *empati* (*empathy*), *dapat dipercaya* (*reliability*), *daya tanggap* (*responsiveness*), *kepastian* (*assurance*) terhadap masyarakat kepuasan memiliki hubungan sangat kuat karena nilai R mendekati 1,
- Nilai R² sebesar 0,731 menunjukkan bahwa 73,1% variasi variabel dalam model yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan dijelaskan oleh variabel kepuasan masyarakat yang diprosikan oleh variabel bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Sedangkan sisanya 26,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

Model persamaan regresi adalah:

$$Y = 0.060 X_1 + 0.171 X_2 + 0.307 X_3 + 0.336 X_4 + 0.217 X_5$$

Dengan mengacu pada Tabel 1 dan persamaan regresi di atas dapat diinterprestasikan sebagai berikut:

- Koefisien regresi variabel bukti fisik 0,060 dan variabel lainnya dianggap tetap maka akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat sebesar 6,00 persen. Artinya bahwa semakin meningkat kualitas layanan yang diprosikan oleh variabel bukti fisik

pada Kantor Catatan Sipil Kota Kendari maka semakin meningkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan.

- 2) Koefisien regresi variabel empati (X_2) 0,171 dan variabel lainnya dianggap tetap akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 10,71 persen. Artinya semakin baik kualitas layanan dalam bentuk empati yang dilakukan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari yang berminat melayani masyarakat maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
- 3) Koefisien regresi variabel keandalan (X_3) 0,307 dan variabel lainnya dianggap tetap maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 30,70 persen. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui dimensi keandalan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan pada Kantor Catatan Sipil Kota Kendari.
- 4) Koefisien regresi variabel daya tanggap (X_4) 0,336 dan variabel lainnya dianggap tetap
- 5) Maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 33,60 persen. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui dimensi daya tanggap oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari maka kepuasan masyarakat akan meningkat dalam menggunakan layanan pada Kantor Catatan Sipil Kota Kendari.
- 6) Koefisien regresi variabel jaminan (X_5) 0,217 dan variabel lainnya dianggap tetap maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 21,70 persen. Artinya semakin baik jaminan kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari maka kepuasan masyarakat akan meningkat dalam menggunakan layanan pada Kantor Catatan Sipil Kota Kendari..

4.2 Pengujian Hipotesis Penelitian

a. Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Uji hipotesis secara simultan menggunakan uji nilai F yang dihitung atau dengan probabilitas (FSig.). Berdasarkan hasil analisa pada Tabel 1, dapat dikatakan bahwa:

Hipotesis 1: Terdapat Pengaruh Bukti Fisik, Empati, Dapat Dipercaya, Responsif, dan Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Uji hipotesis simultan menunjukkan tingkat probabilitas (F-Sig.) adalah 0,000. lebih kecil dari tingkat signifikansi (α) pada 0,05. Sehingga hipotesis penelitian bahwa bukti fisik, empati, kepercayaan, daya tanggap, dan jaminan secara simultan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Catatan Sipil Kota Kendari diterima. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan.

b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Uji hipotesis secara parsial didasarkan pada hasil uji t yang digunakan untuk menguji parsial antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Pentingnya Uji-t ini digunakan untuk memprediksi koefisien regresi yang dihasilkan, semakin besar nilai uji-t dan semakin kecil nilai signifikansi maka semakin akurat daya prediksi model regresi. Adapun Hasil analisa uji hipotesis secara parsial adalah:

Hipotesis 2: Kualitas Layanan Pada Dimensi Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisa secara parsial pengaruh kualitas layanan pada dimensi bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat memperoleh nilai t hitung 0,760 lebih kecil dari nilai t tabel dengan nilai probabilitas (t sig.) sebesar 0,483 lebih besar dari 0,05 Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 bahwa kualitas layanan pada dimensi bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat' ditolak. Temuan ini menjelaskan bahwa kualitas layanan pada dimensi bukti fisik yang diberikan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang diberikan.

Hipotesis 3: Kualitas Layanan pada Dimensi Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisa uji parsial pengaruh kualitas layanan pada dimensi empati terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t hitung 2.453 lebih besar dari nilai t tabel dengan nilai probabilitas (t sig.) sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat' diterima. Temuan ini menjelaskan bahwa kualitas layanan pada dimensi empati yang diberikan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang diberikan

Hipotesis 4: Kualitas Layanan pada Dimensi Kehandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis uji parsial kualitas layanan pada dimensi kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t hitung 3.628 lebih besar dari nilai t tabel dengan nilai probabilitas (t sig.) sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat' diterima. Temuan ini menjelaskan bahwa kualitas layanan pada dimensi kehandalan yang diberikan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang diberikan. Artinya semakin tinggi layanan yang diberikan maka masyarakat akan semakin merasa puas.

Hipotesis 5: Kualitas Layanan pada Dimensi Daya Tanggap Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis uji parsial kualitas layanan pada dimensi daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t hitung 4.215 lebih besar dari nilai t tabel dengan nilai probabilitas (t sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat' diterima. Temuan ini menjelaskan bahwa kualitas layanan pada dimensi daya tanggap yang diberikan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang diberikan..

Hipotesis 6: Kualitas Layanan pada Dimensi Jaminan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis uji parsial kualitas layanan pada dimensi jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t hitung 2.415 lebih besar dari nilai t tabel dengan nilai probabilitas (t sig.) sebesar 0,018 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat' diterima. Temuan ini menjelaskan bahwa kualitas layanan pada dimensi jaminan yang diberikan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Kendari mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang diberikan

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan: 1) kualitas layanan yang diprosikan oleh variabel Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Kendari. Artinya kualitas layanan yang lebih baik akan membuat masyarakat di Kota Kendari semakin puas. 2) kualitas layanan pada dimensi bukti fisik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 3) kualitas layanan pada dimensi empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya perhatian pribadi yang diberikan oleh pegawai, ketersediaan informasi dari Dinas Catatan Sipil Kota Kendari, dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan masyarakat membuat masyarakat Kota Kendari lebih puas. 4) kualitas layanan pada dimensi keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Kota Kendari dari awal sampai akhir, semakin akurat pengolahan atau pengelolaan arsip/dokumen dan semakin puas masyarakat Kota Kendari dengan pelayanan yang dijanjikan. 5) kualitas layanan pada dimensi daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Kendari. Artinya semakin termotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat, semakin termotivasi pegawai untuk segera membantu kesulitan masyarakat, dan semakin banyak waktu yang dimiliki pegawai untuk merespon dengan cepat permintaan masyarakat. 6) Kualitas layanan pada dimensi jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya semakin terjamin reputasi dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan serta keramahan pegawai dalam memberikan layanan maka masyarakat akan semakin puas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi bukti fisik terbukti tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat, oleh karena itu disarankan bagi Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Kendari perlu melakukan pembenahan terkait dengan variabel bukti fisik berupa sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyampaian layanan Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Kendari ke masyarakat, khususnya kemutakhiran sarana fisik yang paling rendah dipersepsikan oleh responden dalam pelayanan kepada masyarakat. Temuan penelitian bahwa kualitas layanan yang diprosikan daya tanggap terbukti memiliki pengaruh yang paling kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Kendari terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Kendari, Oleh Karena itu diharapkan kepada Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Kendari perlu meningkatkan daya tanggap pegawainya dalam memberikan pelayanan khususnya untuk indikator keluangan waktu pegawai untuk menanggapi permintaan masyarakat dengan cepat.

Daftar Pustaka

- Affandi, Herry., Muhammad Zaki., & Azmeri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala*, 6 (3).
- Alfionita, Mila., & Gunawan, Iba. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *PROGRESS Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3 (1).
- Agustinawati. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Kuliner Dengan Penilaian SERVQUAL. *Jurnal Visioner & Strategis*. Volume 5, Nomor 2, September 2016. ISSN : 2338-2864. p. 33- 39

- Engdaw, Besfat Dejen. (2019). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal Of Public Administration*.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>.
- Fida, Bashir Ahmad., Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi., & Dharmendra Singh. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Journals.sagepub.com/home/sgo*.
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/open-access-at-sage>).
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2012). *Principles of Marketing, Fourteen Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management, Fourteen Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Mosimenagape, Phetogo., Olumide Jaiyeoba., Chux Gervase Iwu., & Cheneso Chekula Mahama. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, 17.
- Psomas, Evangelos. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers. *The TQM Journal* © <https://www.emerald.com/insight/1754-2731.htm>
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Yusuf. (2017). Effect of Public Service Quality on Satisfaction and Its Implication on Public Trust. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: Volume 19, Issue 2. Ver. I (Feb. 2017), PP 14-20 www.iosrjournals.org
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2003). *Service Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. 3th Ed. New York: McGraw-Hill.