**PENGARUH PENERAPAN *E-GOVERNMENT* TERHADAP KEPUASAN**

**MASYARAKAT PADA PELAYANAN ADMINISTRASI**

**PADA KECAMATAN SUKABUMI KOTA BANDARLAMPUNG**

TUGAS METODE PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

Oleh

Azka Faris Hudia

(2416041085)

Reguler C



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Paradigma Penelitian**

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian positivistik sebagai landasan filosofisnya. Paradigma positivistik atau positivisme merupakan aliran yang menganggap bahwa realitas sosial bisa dipahami melalui data empiris yang dapat diamati dan diukur secara objektif. Dalam buku Metodologi Penelitian Kuantitatif (Amruddin, Priyanda, dkk., 2022) disebutkan bahwa paradigma kuantitatif identik dengan positivisme, yang menekankan hubungan sebab-akibat antar variabel, penggunaan instrumen yang terstandarisasi, serta logika deduktif dalam merumuskan hipotesis dan pengujian.

Selanjutnya, paradigma positivistik menekankan pada objektivitas peneliti, minimnya intervensi subjektivitas, dan pengukuran yang reliabel serta valid. Misalnya dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif: Kajian Teoretik & Praktik oleh Amir Hamzah dan Lidia Susanti (2021), disebut bahwa metode kuantitatif sangat cocok untuk menguji variabel yang sudah jelas operasionalnya, menggunakan instrumen seperti kuesioner, dan menghasilkan data numerik yang kemudian dianalisis secara statistik.

Dalam konteks penelitian “Pengaruh Penerapan *E-Government* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Administrasi di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung”, paradigma ini sesuai karena fokus penelitian adalah mengukur besaran pengaruh antara variabel penerapan *e-government* (variabel independen) terhadap kepuasan masyarakat (variabel dependen). Peneliti akan mengumpulkan data kuantitatif melalui kuesioner, menguji validitas dan reliabilitas instrumen, serta menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis. Dengan demikian, paradigma positivistik memungkinkan penelitian ini berfokus pada pengukuran objektif dan generalisasi hasil ke populasi yang lebih luas dalam cakupan kecamatan.

Meskipun demikian, paradigma positivistik memiliki keterbatasan, misalnya kurang memperhitungkan aspek subjektif, pengalaman mendalam, atau nuansa yang tidak bisa diukur secara numerik. Namun karena tujuan penelitian kamu adalah untuk mengetahui pengaruh dan kuantifikasi kepuasan masyarakat, maka paradigma positivistik tetap menjadi pilihan paling tepat. Peneliti akan berusaha meminimalkan bias melalui desain instrumen yang baik, validitas dan reliabilitas, serta penentuan sampel yang representatif.

**3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada proses pengumpulan dan analisis data berbentuk angka untuk menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif. Menurut Hamzah dan Susanti (2021), pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh atau hubungan suatu variabel terhadap variabel lainnya melalui perhitungan statistik. Pendekatan ini umumnya digunakan ketika peneliti ingin menguji hipotesis dan membuat kesimpulan yang dapat digeneralisasi pada populasi yang lebih luas.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan bentuk kausal, karena penelitian ini berupaya mengetahui sejauh mana penerapan *e-government* (variabel independen) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (variabel dependen) dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian asosiatif bertujuan untuk menganalisis hubungan antarvariabel, baik yang bersifat korelasional maupun kausal, guna menemukan pola hubungan empiris berdasarkan data lapangan.

Pendekatan kuantitatif ini dinilai paling sesuai karena masalah yang dikaji melibatkan dua variabel yang dapat diukur menggunakan indikator yang jelas. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat Kecamatan Sukabumi sebagai responden, kemudian hasilnya dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menentukan tingkat pengaruh antarvariabel. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh hasil yang sistematis, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Selain itu, metode kuantitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena sosial secara lebih terstruktur. Melalui pengujian data yang valid dan reliabel, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai efektivitas penerapan *e-government* dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

**3.3 Metode Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi konsep merupakan langkah penting dalam penelitian kuantitatif karena berfungsi untuk menerjemahkan variabel-variabel konseptual ke dalam bentuk indikator yang dapat diukur secara empiris. Operasionalisasi konsep bertujuan agar setiap variabel yang bersifat abstrak dapat dinyatakan dalam indikator yang terukur dan dapat diuji menggunakan alat analisis statistik. Dengan demikian, penelitian ini dapat mengukur secara objektif bagaimana penerapan *e-government* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini memiliki dua variabel utama, yaitu penerapan *e-government* (**variabel independen/X**) dan kepuasan masyarakat (**variabel dependen/Y**). Untuk menjabarkan kedua variabel tersebut, peneliti menggunakan tiga teori pendukung yang berfungsi sebagai dasar konseptual, yaitu *New Public Management* (NPM) sebagai grand theory, *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai middle theory, dan *SERVQUAL* sebagai applied theory.

1. **Variabel X: Penerapan *E-Government***

Variabel ini dijabarkan berdasarkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989) dan telah banyak digunakan untuk menjelaskan tingkat penerimaan seseorang terhadap teknologi. TAM menjelaskan bahwa dua faktor utama yang menentukan penerimaan terhadap teknologi adalah *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Selain itu, variabel ini juga diperkaya dengan konsep *New Public Management (NPM)* dari Hood (1991), yang menekankan efisiensi, efektivitas, serta transparansi dalam pelayanan publik berbasis teknologi.

Berdasarkan kedua teori tersebut, indikator penerapan e-government dalam penelitian ini meliputi:

1. Kemudahan masyarakat dalam menggunakan layanan digital (*Ease of Use* – TAM).
2. Kegunaan sistem e-government dalam mempercepat pelayanan (*Usefulnes*s – TAM).
3. Efisiensi waktu dan proses dalam pelayanan administrasi (NPM).
4. Transparansi dan keterbukaan informasi publik melalui sistem digital (NPM).
5. Akuntabilitas dan keandalan sistem pelayanan online (NPM).

Berdasarkan Indikator-indikator tersebut akan diukur menggunakan skala Likert lima poin.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skor** | **Kategori Penilaian** | **Keterangan Interpretasi** |
| 5 | Sangat Setuju (SS) | Responden sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan |
| 4 | Setuju (S) | Responden setuju terhadap pernyataan yang diberikan |
| 3 | Netral (N) | Responden berada di posisi tengah / ragu-ragu |
| 2 | Tidak Setuju (TS) | Responden tidak setuju terhadap pernyataan |
| 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) | Responden sama sekali tidak setuju terhadap pernyataan |

Sehingga dapat menggambarkan tingkat penerimaan dan persepsi masyarakat terhadap penerapan *e-government.*

1. **Variabel Y: Kepuasan Masyarakat**

Variabel ini dijabarkan menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini digunakan secara luas untuk menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat. Menurut Parasuraman dkk. (1988), terdapat lima dimensi utama dalam pengukuran kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* & *tangibles.*

Dengan mengacu pada teori tersebut, indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini meliputi:

1. *Reliability* (Keandalan): konsistensi dan ketepatan pelayanan yang diberikan.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap): kecepatan petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat.
3. *Assurance* (Jaminan): kemampuan dan kesopanan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pengguna layanan.
4. *Empathy* (Empati): perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.
5. *Tangibles* (Bukti fisik): ketersediaan sarana, fasilitas, serta tampilan sistem digital yang mendukung pelayanan.

Seperti variabel X, semua indikator diukur dengan skala Likert lima poin untuk mengetahui tingkat kesetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Dimensi / Indikator | Deskripsi / Pernyataan | Skala Pengukuran | Sumber Teori |
| Penerapan e-government (X) | 1. Ease of Use.  2. Usefulness  3. Efisiensi Pelayanan  4.Transparansi  5.Akuntabilitas | Kemudahan penggunaan sistem, kegunaan dalam mempercepat pelayanan, efisiensi waktu, keterbukaan informasi, keandalan sistem | Skala Likert  ( 1-5 ) | TAM & NPM |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 1. Reliability  2.Responsiveness  3. Assurance  4. Empathy  5. Tangibles | Ketepatan pelayanan, kecepatan respon, kompetensi petugas, perhatian terhadap masyarakat, fasilitas pelayanan digital | Skala Likert  ( 1-5 ) | SERVQUAL |

Tabel 3.1 menjelaskan bahwa setiap variabel penelitian dijabarkan menjadi sejumlah indikator yang disusun berdasarkan teori yang relevan. Variabel penerapan e-government (X) dikembangkan dari teori *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) dan *New Public Management* (Hood, 1991), yang menekankan aspek kemudahan penggunaan, kegunaan teknologi, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik berbasis digital.

Sedangkan variabel kepuasan masyarakat (Y) disusun berdasarkan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yang menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.*

Seluruh indikator dalam tabel diukur menggunakan skala Likert lima poin untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Dengan demikian, tabel tersebut berfungsi sebagai pedoman dalam penyusunan instrumen kuesioner dan analisis hubungan antara penerapan e-government dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukabumi.

**3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dirancang untuk memperoleh informasi yang akurat, relevan, dan dapat diukur secara objektif sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan. Menurut Makbul (2021), pengumpulan data merupakan langkah penting untuk mendapatkan informasi empiris yang dapat digunakan dalam menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah penelitian. Data yang dikumpulkan harus mampu menggambarkan variabel-variabel yang diteliti secara valid dan reliabel agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

1. Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu masyarakat Kecamatan Sukabumi yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis e-government. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner (angket tertutup) yang berisi pernyataan-pernyataan terukur berdasarkan indikator variabel yang telah dioperasionalkan sebelumnya. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju), agar peneliti dapat mengukur tingkat penerimaan teknologi dan kepuasan masyarakat secara kuantitatif.
2. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber pendukung seperti laporan tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung, publikasi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, hasil survei Ombudsman, artikel jurnal ilmiah, serta literatur relevan yang mendukung teori dan latar belakang penelitian. Data sekunder ini berfungsi untuk memperkuat analisis, memberikan

konteks, dan membantu membandingkan hasil penelitian dengan studi-studi terdahulu.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, peneliti melakukan observasi awal ke Kecamatan Sukabumi untuk memastikan kesiapan responden dan memahami sistem pelayanan *e-government* yang berlaku. Kedua, peneliti menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan digital, seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran. Ketiga, seluruh data kuesioner dikumpulkan, diperiksa kelengkapannya, lalu dikodekan untuk siap dianalisis secara statistik.

Metode ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang bersifat kuantitatif, objektif, dan representatif terhadap populasi yang diteliti. Menurut Hamzah & Susanti (2021), penggunaan kuesioner tertutup dalam penelitian kuantitatif memungkinkan peneliti memperoleh data dalam jumlah besar secara efisien dan mengurangi bias interpretasi. Dengan demikian, metode pengumpulan data ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang valid mengenai pengaruh penerapan *e-government* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi.

**3.5 Metode Pengujian Data**

Sebelum data dianalisis lebih lanjut, perlu dilakukan pengujian terhadap kualitas instrumen penelitian untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan benar-benar dapat mengukur variabel secara akurat dan konsisten. Menurut Sugiyono (2022), pengujian kualitas instrumen merupakan langkah penting dalam penelitian kuantitatif agar data yang dihasilkan memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Dua uji utama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

1. **Uji Validitas**

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Ghozali (2021), suatu instrumen dikatakan valid apabila pernyataan dalam kuesioner mampu menggambarkan konstruk atau variabel yang hendak diukur secara tepat. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, di mana setiap item pernyataan dikorelasikan dengan skor total variabelnya.

Rumus korelasi Pearson dapat ditulis sebagai berikut:

Keterangan :

* = koefisien korelasi antara skor item dan skor total
* *n* = jumlah responden
* x = skor setiap item
* *y* = skor total

Kriteria pengambilan keputusan ditentukan berdasarkan nilai r hitung dan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai r hitung > r tabel, maka item pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Sebaliknya, jika nilai r hitung ≤ r tabel, maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan perlu dihapus atau direvisi.

1. **Uji Realibilitas**

Setelah uji validitas terpenuhi, langkah berikutnya adalah menguji reliabilitas instrumen. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya atau konsisten bila pengukuran dilakukan berulang kali terhadap subjek yang sama. Menurut Daruhadi & Sopiati (2024), instrumen dikatakan reliabel apabila menghasilkan nilai Cronbach’s Alpha lebih besar dari 0,60, karena nilai tersebut menunjukkan konsistensi internal antaritem dalam satu variabel.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas juga dilakukan dengan bantuan program SPSS untuk menghitung nilai Cronbach’s Alpha dari masing-masing variabel. Semakin tinggi nilai alpha (mendekati 1,00), semakin tinggi pula tingkat reliabilitas instrumen. Jika seluruh item pernyataan menghasilkan nilai alpha di atas batas minimum, maka instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Pengujian validitas dan reliabilitas ini penting agar data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan. Dengan demikian, hasil analisis statistik yang dihasilkan nantinya dapat diinterpretasikan secara ilmiah dan dipercaya. Hal ini sejalan dengan pendapat Hamzah & Susanti (2021) yang menegaskan bahwa kualitas data yang baik merupakan fondasi utama dalam penelitian kuantitatif, karena akan menentukan ketepatan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis

.

**3.6 Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan proses penting dalam penelitian kuantitatif karena berfungsi untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang bermakna. Analisis data adalah serangkaian kegiatan dalam menafsirkan hasil pengumpulan data agar dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian secara sistematis (Muhson, 2006). Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif dan inferensial, menggunakan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS versi terbaru.

1. **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban terhadap setiap indikator variabel. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang data yang diperoleh melalui ukuran seperti rata-rata (*mean*), persentase, dan standar deviasi. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan intensitas penggunaan layanan *e-government*, serta untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap penerapan *e-government* dan tingkat kepuasan pelayanan administrasi kependudukan.

1. **Analisis Inferensial**

Analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis dan menentukan hubungan antarvariabel. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, karena hanya melibatkan satu variabel independen (penerapan *e-government*) dan satu variabel dependen (kepuasan masyarakat). Menurut Ghozali (2021), regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan model persamaan umum:

*Y = a + bX + e*

Keterangan :

1. *Y* = Kepuasan Masyarakat
2. *X* = Penerapan *E-Government*
3. *a* = Konstanta
4. *b* = Koefisien regresi
5. *e* = Tingkat kesalahan (*error term*)

Melalui analisis ini, akan diketahui apakah penerapan *e-government* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi (Sig) dibandingkan dengan *α* = 0,05 untuk menentukan penerimaan atau penolakan hipotesis.

1. **Uji Hipotesis**

Untuk memastikan hasil analisis dapat dipercaya, dilakukan uji t (parsial). Menurut Priyatno (2017), uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Jika nilai Sig < 0,05, maka hipotesis alternatif (H₁) diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara penerapan *e-government* dan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, jika Sig > 0,05, maka hipotesis nol (H₀) diterima, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara kedua variabel. Melalui tahapan analisis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang objektif dan dapat digeneralisasi. Analisis kuantitatif ini juga mendukung paradigma positivistik yang menjadi dasar penelitian, karena seluruh kesimpulan ditarik berdasarkan data empiris dan perhitungan statistik yang terukur.

**3.7 Keterbatasan Penelitian**

Setiap penelitian memiliki keterbatasan yang perlu diakui agar hasil yang diperoleh dapat dipahami secara proporsional. Keterbatasan penelitian merupakan bagian penting dalam laporan ilmiah karena menunjukkan kesadaran peneliti terhadap ruang lingkup dan kondisi yang mungkin memengaruhi hasil penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan bias dalam interpretasi data dan hasil analisis.

Pertama, penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung, sehingga hasilnya belum tentu sepenuhnya mencerminkan kondisi masyarakat di kecamatan atau daerah lain. Hal ini menjadi keterbatasan dalam hal generalisasi temuan, karena perbedaan karakteristik sosial, tingkat literasi digital, serta ketersediaan infrastruktur teknologi antarwilayah dapat memengaruhi penerapan *e-government* dan tingkat kepuasan masyarakat.

Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner tertutup, yang berfokus pada pengukuran angka dan tingkat persepsi responden. Pendekatan ini memiliki keterbatasan dalam menggali penjelasan yang lebih mendalam mengenai alasan di balik persepsi masyarakat. Seperti dijelaskan oleh Hamzah (2021), metode survei sering kali tidak mampu menangkap dimensi kontekstual atau emosional yang dapat muncul dalam interaksi pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (*mixed* *methods*) agar dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

Terakhir, keterbatasan juga terletak pada kemungkinan bias responden, seperti kecenderungan memberikan jawaban yang dianggap “aman” atau sesuai harapan peneliti. Meskipun langkah-langkah pengendalian telah dilakukan, seperti menjaga anonimitas dan memberikan penjelasan yang jelas sebelum pengisian kuesioner, potensi bias tetap dapat terjadi dan memengaruhi validitas hasil penelitian.

DAFPUS

Amruddin, A., Priyanda, R., Agustina, T. S., Nyoman Sri Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., ... & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif.*

Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan data penelitian. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, *3*(5), 5423-5443.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamzah, A., & Susanti, M. D. L. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kajian Teoretik & Praktik Dilengkapi Desain, Proses, Dan Hasil Penelitian*. CV Literasi Nusantara Abadi.

Makbul, M. (2021). *Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian*.

Muhson, A. (2006). *Teknik analisis kuantitatif*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta, 183, 196.

Pali, K. A. K. (2000). *Metodelogi penelitian*. Repository. Radenfatah. Ac. IdVW SujarweniYogyakarta: Pustaka Baru Perss, 2014• repository. Radenfatah. Ac. Id.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114.

Priyatno, D. (2017). *Panduan praktis olah data menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 135-152