


Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial Di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok

Muhammad Irfan¹, Afni Yeni², Rasidah Nasrah³

^{1, 2, 3} Program Studi Manajemen, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin, Solok
Email : irfanmuhammad180221@gmail.com

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1063>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 25 May 2025

Revised: 29 May 2025

Accepted: 4 Juny 2025

Kata kunci

Kepuasan Penerima Bantuan Sosial, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Keywords

Social Assistance Recipient Satisfaction, Service Quality, Facilities



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok; (2) Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok; dan (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok, dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 2,995 lebih besar dari ttabel pada tingkat signifikan 5% yaitu 2,0047, maka $2,995 > 2,0047$ dan nilai probabilitas signifikan sebesar $(0,004 < 0,05)$; (2) Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok, dibuktikan dengan nilai thitung 4,065 lebih besar dari ttabel pada tingkat signifikan 5% yaitu 2,0047, maka $4,065 > 2,0047$ dan nilai probabilitas signifikan sebesar $(0,000 < 0,05)$; (3) Kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok dengan Fhitung sebesar $34,295 > 3,13$, dan dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,546 atau 54,6% dan sisanya sebesar 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini, seperti variabel pada kinerja, kepemimpinan, dan lain-lain.

This study aims to determine: (1) The Effect of Service Quality on Social Assistance Recipient Satisfaction at the Office of the Wali Nagari Muaro Paneh, Bukit Sundi District, Solok Regency; (2) The Effect of Facilities on Social Assistance Recipient Satisfaction at the Office of the Wali Nagari Muaro Paneh, Bukit Sundi District, Solok Regency; and (3) The Effect of Service Quality and Facilities on Social Assistance Recipient Satisfaction at the Office of the Wali Nagari Muaro Paneh, Bukit Sundi District, Solok Regency. The type of research used is quantitative descriptive research. The data used is primary data. The results showed that: (1) service quality affects the satisfaction of social assistance recipients at the Office of the Wali Nagari Muaro Paneh Bukit Sundi District, Solok Regency, as evidenced by the tcount value of 2.995 which is greater than the ttable at a significant level of 5%, namely 2.0047, then $2.995 > 2.0047$ and a significant probability value of $(0.004 < 0.05)$; (2) Facilities affect the Satisfaction of Social Assistance Recipients at the Office of the Wali Nagari Muaro Paneh, Bukit Sundi District, Solok Regency, as evidenced by the tcount value of 4.065 greater than the ttable at a significant level of 5%, namely 2.0047, then $4.065 > 2.0047$ and a significant probability value of $(0.000 < 0.05)$; (3) Service quality and facilities simultaneously affect the satisfaction of recipients of social assistance at the Office of the Wali Nagari Muaro Paneh, Bukit Sundi District, Solok Regency with an Fhitung value of $34.295 > 3.13$,

and with a coefficient of determination (R^2) of 0.546 or 54.6% and the remaining 45.4% is influenced by other variables outside the variables in this study, such as performance variables, leadership, and others.



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

How to Cite: Muhammad Irfan, et al (2025) Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial Di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok, 3(4). 3467-3473 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1063>

PENDAHULUAN

Negara berkembang seperti Indonesia telah lama mengalami kemiskinan, dengan banyak orang yang hidup di bawah garis kemiskinan dan dalam kondisi yang tidak layak. Data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa pada bulan Maret 2018, jumlah penduduk Indonesia yang hidup di bawah garis kemiskinan mencapai 25,95 juta orang (9,82%), turun sebesar 633,2 ribu orang dibandingkan dengan angka September 2017 sebesar 26,58 juta orang. Hal tersebut pemerintahan melakukan penyelenggaraan suatu program yaitu program bantuan sosial. Dalam konteks sosial dan ekonomi, program bantuan sosial memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang kurang mampu. Bantuan sosial bertujuan untuk memberikan dukungan finansial dan material kepada individu atau kelompok yang membutuhkan, seperti keluarga berpendapatan rendah, lansia, penyandang disabilitas, dan kelompok rentan lainnya. Upaya dalam mewujudkan pencapaian tujuan tersebut sesuai tujuan pemerintahan salah satunya dengan adanya program meningkatkan kepuasan penerima bantuan sosial.

Kepuasan penerima bantuan sosial menjadi hal yang penting untuk melihat pencapaian yang telah di dapatkan sesuai dengan tujuan. Konsep kepuasan konsumen telah menjadi konsep penting dalam pemerintahan. Dimana penerima bantuan sosial mengharapkan jasa yang mereka dapat diterima dan menikmati layanan yang baik. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan memposisikan penerima bantuan yang merasa puas cenderung lebih percaya pada sistem dan program yang ada, serta menunjukkan peningkatan dalam kualitas hidup mereka. Mekanisme pengaduan yang efektif memungkinkan penerima bantuan untuk menyampaikan keluhan atau masukan mereka terkait program yang berjalan pihak penyelenggara program dapat dengan cepat merespon dan memperbaiki masalah yang ada, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan penerima bantuan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi program juga dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepercayaan terhadap program bantuan sosial. Untuk meningkatkan kepuasan penerima bantuan sosial salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas bantuan sosial mencakup berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu penyaluran, jumlah dan jenis bantuan yang diberikan, serta relevansi bantuan dengan kebutuhan penerima. Bantuan yang disalurkan tepat waktu dapat membantu penerima memenuhi kebutuhan mendesak mereka, sehingga mengurangi tekanan finansial dan meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan. Selain itu, jumlah bantuan yang memadai dan jenis bantuan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik penerima dapat meningkatkan efektivitas program, sehingga penerima merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Kualitas mendorong untuk membangun hubungan yang kuat dengan untuk memahami dengan seksama sehingga memenuhi kebutuhan dan keinginan penerima bantuan sosial secara cepat dan tepat. Hal tersebut kualitas pelayanan harus diperhatikan dan dimaksimalkan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain kualitas pelayanan untuk mendorong kepuasan penerima bantuan sosial yaitu dengan tersedianya fasilitas pelayanan yang baik.

Fasilitas yang menyertai program bantuan sosial juga memegang peranan penting. Fasilitas ini dapat berupa akses mudah ke layanan bantuan, infrastruktur pendukung, dan mekanisme pengaduan yang efektif. Akses mudah ke layanan bantuan memungkinkan penerima untuk mendapatkan bantuan dengan lebih cepat dan efisien, tanpa harus menghadapi hambatan birokrasi yang rumit. Infrastruktur pendukung yang baik, seperti pusat pelayanan yang tersebar luas dan mudah dijangkau, juga berkontribusi pada kepuasan penerima bantuan.

Pemerintahan Daerah Kabupaten Solok terdapat beberapa organisasi sebagai penyaluran bantuan sosial. Salah satunya tempat penyaluran bantuan sosial terdapat pada Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok sebagai penunjang urusan pemerintahan yang menjadi

kewenangan daerah pada bidang kepegawaian. Dengan tujuan memajukan program-program pemerintah dimana program tersebut berhubungan untuk memajukan kesehatan masyarakat Kabupaten Solok. Kantor Wali Nagari mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan, dan pembantu pemerintahan dalam mencapai tujuannya..

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:(1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok, dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 2,995 lebih besar dari ttabel pada tingkat signifikan 5% yaitu 2,0047, maka $2,995 > 2,0047$ dan nilai probabilitas signifikan sebesar $(0,004 < 0,05)$; (2) Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok, dibuktikan dengan nilai thitung 4,065 lebih besar dari ttabel pada tingkat signifikan 5% yaitu 2,0047, maka $4,065 > 2,0047$ dan nilai probabilitas signifikan sebesar $(0,000 < 0,05)$; (3) Kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok dengan Fhitung sebesar $34,295 > 3,13$, dan dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,546 atau 54,6% dan sisanya sebesar 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini, seperti variabel pada kinerja, kepemimpinan, dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut tabel hasil analisis regresi linear berganda dari penelitian ini adalah :

Tabel 4.1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,276	3,276		,695	,490
KUALITAS PELAYANAN (X1)	,387	,129	,346	2,995	,004
FASILITAS(X2)	,519	,128	,469	4,065	,000

a. Dependent Variable : Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y)

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Pada model regresi ini, nilai konstanta sebesar 2,276. Ini menunjukkan bahwa jika variabel independen diasumsikan tetap atau sama dengan nol, maka Kepuasan Penerima Bantuan Sosial akan tetap sebesar 2,276. Dengan asumsi tersebut dinyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sama dengan nol maka kepuasan penerima bantuan sosial juga akan meningkat.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,387 dan bernilai positif. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa, jika Kualitas Pelayanan (X1) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y) juga akan meningkat sebesar 0,387 satuan, dengan asumsi variabel fasilitas (X2) bernilai tetap atau sama dengan nol. Dinyatakan bahwa jika terjadinya peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan penerima bantuan sosial juga akan meningkat.
3. Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas (X2) sebesar 0,519 dan bernilai positif. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa, jika Fasilitas (X2) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y) juga akan meningkat sebesar 0,519 satuan, dengan asumsi variabel kualitas

pelayanan (X1) bernilai tetap atau sama dengan nol. Dinyatakan bahwa jika terjadinya peningkatan pada fasilitas maka akan meningkat pula kepuasan penerima bantuan sosial.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y) di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.2
 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,546	,530	2,724

a. Predictors : (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable : Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil koefisien determinasi (R^2) bisa dilihat dari R Square sebesar 0,546 atau 54,6%. Hal ini dapat diartikan bahwa Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y) di Nagari Muara Paneh Kabupaten Solok dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Fasilitas (X2) sebesar 54,6%. Dan sisanya sebesar 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini, seperti variabel pada kinerja, kepemimpinan, dan lain-lain.

Pengujian Hipotesis

1. (Uji-t)

Uji statistik t digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari tiap variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan uji statistik. Berikut tabel perhitungan uji t :

Tabel 4.3
 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,276	3,276		,695	,490
KUALITAS PELAYANAN (X1)	,387	,129	,346	2,995	,004
FASILITAS(X2)	,519	,128	,469	4,065	,000

a. Dependent Variable : Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil sebagai berikut :

- Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki t_{hitung} sebesar 2,995 dengan signifikansi sebesar 0,004 dan t_{tabel} , $\alpha=0,05$; $df=57$ adalah sebesar 2,00247. Karena $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$, yaitu $|2,995| > |2,00172|$, atau nilai sig t (0,004) $< \alpha$ (0,05), maka H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa, Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y). Hal ini dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan masing-masing berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y) di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok.
- Variabel Fasilitas (X2) memiliki t_{hitung} sebesar 4,065 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan t_{tabel} , $\alpha=0,05$; $df=57$ adalah sebesar 2,00247. Karena $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$, yaitu $|4,065| > |2,0047|$, atau nilai sig t (0,000) $< \alpha$ (0,05), maka H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa, Fasilitas (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y) di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok.

Tabel 4.4
Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	509,104	2	254,552	34,295	,000 ^a
1 Residual	423,079	57	7,422		
Total	932,183	59			

a. Predictors : (Constant), Fasilitas(X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable : Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y)

Berdasarkan tabel di atas, F_{hitung} sebesar 34,295 dan F_{tabel} ($\alpha=0,05$; $df_1=2$; $df_2 = 56$) adalah sebesar 3,13. Karena $|F_{hitung}| > |F_{tabel}|$, yaitu $|34,295| > |3,13|$, atau nilai sig F (0,000) $< \alpha$ (0,05), maka H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan (secara bersama-sama) terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok.

SIMPULAN

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:
2. Pengujian secara parsial (uji t), variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y) di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji yang diperoleh, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) memiliki thitung sebesar 2,995 dengan signifikansi sebesar 0,004 dan ttabel, $\alpha=0,05$; $df=57$ adalah sebesar 2,00247. Karena $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$, yaitu $|2,995| > |2,00172|$, atau nilai sig t (0,004) $< \alpha$ (0,05), maka H1 diterima.
3. Untuk pengujian secara parsial (uji t), variabel Fasilitas (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y) di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok. Hal ini diperoleh dari uji variabel Fasilitas (X2) memiliki thitung sebesar 4,065 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan ttabel, $\alpha=0,05$; $df=57$ adalah sebesar 2,00247. Karena $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$, yaitu $|4,065| > |2,0047|$, atau nilai sig t (0,000) $< \alpha$ (0,05), maka H2 diterima.
4. Pada uji secara simultan (uji F), variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Penerima Bantuan Sosial (Y) di Kantor Wali Nagari Muaro Paneh Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji yang diperoleh, yaitu, terdapat Fhitung sebesar 34,295 dan Ftabel ($\alpha=0,05$; $df_1=2$; $df_2 = 56$) adalah sebesar 3,13. Karena $|F_{hitung}| > |F_{tabel}|$, yaitu $|34,295| > |3,13|$, atau nilai sig F (0,000) $< \alpha$ (0,05), maka H3 diterima.)

REFERENSI

- Adilah, W., Sucipto, H., & Mulyani, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peran Pendamping Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) (Studi Kasus di Desa Sidamulya). *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(4).
- Afrianti, Y., Yeni, A., & Indrawati, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Nasabah dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1).
- Angraini, A., Nasrah, R., & Yeni, A. (2023). Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (Jupsim)*, 2(3).

- Anwar, H., Adil, A., & Suardi, A. (2023). Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Bumi Mineral Sulawesi. *Seiko: Journal of Management & Business*, 6(1), 536–544. <https://doi.org/10.37531/Sejaman.V6i1.3720>
- Dirjas, A., Nurhayati, & Indrawati, N. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Advanced*, 16(2), 1–10.
- Fitri, I. K., Nasrah, R., & Irawan, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang Terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 24917–24922.
- Genda, R. (2022). Pengaruh Kualitas Internet dan Ketepatan Layanan Terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Cinoxmedia Network Indonesia Kota Solok). *Jurnal Advanced*, 16(2), 56–69.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Istiqomah, R., Utami, E., Fardani, R., Sukmana, D., & Auliya, N. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Issue March)*.
- Hayati, U., Nirwana, I., & Nurhayati. (2024). Inovasi dan Kreativitas Dalam Ekonomi Implementasi Minat Beli Produk Tenun Berdasarkan. *Inovasi dan Kreativitas Dalam Ekonomi*, 7(4), 63–69.
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1).
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3).
- Mawa, J., Musa, M., & Wardhana, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. *Pinisi Journal Of Art, Humanity And Social Studies*, 2(6), 38–52.
- Melenia, T., Nasrah, R., & Nurhayati. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Kerja Guru pada SMKN 1 Bukit Sundi. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(4), 186–202.
- Mursalini, W. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Pustaka Manajemen*, 1(1), 41–45.
- Nirwana, I. (2022). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3471(8), 1–4.
- Ofdiska, H., Nasrah, R., & Roza, S. (2023). The Influence of Job Skill and Servicescape on Consumer Satisfaction at Val Barbershop in Solok City. *Jurnal Ekonomi*, 12(04), 1383–1393.
- Oscar, & Purba, T. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Cahaya Express di Kota Batam. *Jurnal Rekaman*, 4(2), 406–416.
- Paramita, R., Rizal, N., & Sulistyan, R. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya Gama Press.
- Permada, A., Maheri, S., & Akbar, T. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop P Ada Tell Kopi Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(3), 295–306.
- Sabri, W., Yeni, A., & Roza, S. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan, dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok). *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 76–87.
- Safputri, Y. E., Nirwana, I., & Yeni, A. (2023). The Influence of Work Discipline and Public Service Systems on Community Satisfaction in One-Stop Services in Sawahlunto City. *Jurnal Manajemen*, 14(6), 607–612.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(38), 72–89.
- Sektiyaningsih, I., Haryana, A., & Rosalina, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien. *Journal of Business Studies*, 04(1), 17–29.
- Solka, P., Yeni, A., & Nasrah, R. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(1).
- Sudrajad, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Warkop Sawah Kopi Desa Tanjungsari Boyolangu Tulungagung. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3).

3473

- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi. *Jurnal Stei Ekonomi (Jemi)*, 31(02), 31–41.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Economic, Accounting, Management And Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3930684>
- Sylviani, Y., Nopiasadi, M. N., Alam, A. W., & Hijuzaman, O. (2024). Pengaruh Pelayanan Akademik, Fasilitas dan Kinerja Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa/ I di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologika (Jurnal Teknik-Logika-Matematika)*, 14(1), 99–108. <https://doi.org/10.51132/Teknologika.V14i1>
- Utari, P., & Firmansyah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- Widyaningrum, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal Stei Ekonomi*, Xx(Xx), 1–22.
- Wijaksono, E. B., Sutapa, H., & Fajariah, N. (2022). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perum Jasa Tirta I Wilayah Sub Dja II/I Kediri. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (Jupsim)*, 1(3).
- Yeni, A. (2022). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3471(8).
- Yuliza, M., Mursalini, W., I., Almasdi, Yeni, A., & Nelnis. (2022). *Edunomika*-Vol. 06, No. 02, 2022. *Edunomika*, 06(02), 1–14. *ermakna*. Jakarta: Penerbit Edukasi.