

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DINAS PASAR TERHADAP KEPUASAN PENYEWA TOKO PASAR BAWAH KOTA BUKITTINGGI

Rina Supryanita¹⁾ dan Febi Amelia Ananda²⁾

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia

email: ¹rinasupryanita190984@gmail.com

²febyamelia180617@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Service Quality on the Satisfaction of Tenants in Pasar Bawah Shop in the City of Bukittinggi. This type of research is quantitative research that uses descriptive methods. Data sources used are Primary data and Secondary data. Data collection techniques using questionnaire and library study methods. The population in this study were all the bottom market store tenants, totaling 622 shops with a sample of 86 stores. The data analysis method used is the Test Instrument, namely Validity Test and Reliability Test, and Variable descriptive analysis (TCR). The analysis tool used is Logistics Binery Regression Analysis. The results obtained are (1) Physical evidence, responsiveness and empathy have a positive and significant effect on the satisfaction of tenants at Pasar Bawah Kota Bukittinggi store. (2) Reliability and guarantees have a positive and insignificant effect on the satisfaction of tenants in Pasar Bawah Kota Bukittinggi store. (3) The most dominant variable affecting the satisfaction of store tenants is responsiveness.

Keywords: *satisfaction of tenants; service quality.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penyewa Toko Pasar Bawah Kota Bukittinggi. jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data Primer dan data Sekunder. Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner dan studi kepustakaan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penyewa toko pasar bawah yang berjumlah 622 petak toko dengan sampel berjumlah 86 toko. Adapun metode analisa data yang digunakan adalah Uji Instrumen yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, dan anlisis deskriptif Variabel (TCR). Alat analisa yang digunakan adalah Analisis Regresi Binery Logistik. Hasil yang didapatkan adalah (1) Bukti fisik, daya tanggap dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penyewa toko Pasar Bawah Kota Bukittinggi. (2) Keandalan dan jaminan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan penyewa toko Pasar Bawah Kota Bukittinggi. (3) Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan penyewa toko adalah daya tanggap.

Kata kunci: kepuasan penyewa; kualitas pelayanan.

Detail Artikel:

Diterima: 18 Juli 2019

Disetujui: 10 Januari 2020

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah, masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu masih saja berlangsung, begitu juga praktek pungutan liar marak akibat lemahnya pengawasan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas.

Dinas pasar kota Bukittinggi mempunyai peranan yang sangat besar dalam menyelenggarakan pemerintah kota Bukittinggi. Dinas pasar mempunyai tugas membantu penyelenggaraan sewa toko pasar bawah dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan di bidang perdagangan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pemilik toko pasar bawah. Dinas pasar kota Bukittinggi masih ada permasalahan yang dihadapi dalam sistem pelayanan dari pungutan retribusi bulanan yang dikelola oleh dinas pasar bukittinggi tersebut. Pemerintah telah menetapkan peraturan untuk mengatur dan menertibkan para pedagang dalam pengelolaan toko. Tetapi hal tersebut masih belum tercapai dengan maksimal khususnya di Pasar Bawah karena banyaknya para penyewa toko/kios yang melakukan keterlambatan dalam proses pembayaran bahkan sampai berbulan-bulan. Penelitian ini akan membahas pengaruh kualitas pelayanan dinas pasar terhadap kepuasan penyewa toko pasar bawah kota bukittinggi.

TELAAH LITERATUR

Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut:

1. Kotler (2009), kepuasan adalah seseorang merasa kekecewaan atau kesenangan sebagai hasil membandingkan satu capaian yang dirasa dari produk (atau hasil) dalam hubungan dengan harapannya. Seseorang yang melakukan pembelian pada suatu produk tidak sesuai dengan hasil yang didapatkan, begitupun para konsumen toko yang mendapatkan hasil yang maksimal dari dinas pasar dalam penyewaan toko.
2. Lovelock dan Witz (2011), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.
3. Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi 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 yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap dan simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemauan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Lembaga Administrasi Negara Indonesia dalam buku strategi peningkatan kualitas pelayanan publik tahun 2006, mengatakan bahwa pengertian pelayanan publik, berdasarkan jenis pelayanan yang yang disediakan dapat dibedakan menjadi dua yaitu pelayanan publik yang penyelenggaraannya dapat dilakukan secara bersama-sama antara pemerintah dan swasta akan tetapi kewajiban utama ada dipemerintah, misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan perhubungan dan lain-lain dan pelayanan publik yang hanya dikelola oleh pemerintah pada umumnya seperti berbagai bentuk pelayanan perijinan

Apriyani (2017) menganalisis bahwa Berdasarkan hasil Uji F pada penelitiannya menunjukkan sig. F $0,000 < 0,05$ yang berarti Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil Uji Expetasi B juga menunjukkan bahwa variable daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar atau dominan terhadap kepuasan konsumen. Dion(2012) menganalisis bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan emphati (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data adalah sebagai berikut:

1. Koesioner (angket) yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013). Adapun responden penelitian ini adalah penyewa toko pasar bawah kota bukittinggi.
2. Study kepustakaan yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal penelitian, dan literatur yang berhubungan dengan materi penelitian. Dalam penelitian ini studi kepustakaan yang diperoleh dijadikan sebagai teori dasar serta

pembelajaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penyewa toko pasar bawah.

Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pendapat orang lain atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, penulisan analisa kuantitatif berupa pertanyaan dan skor sebagai berikut:

Tabel 1
Skala Pengukuran Variabel

Pilihan jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji Validitas Mengukur sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono,2012). Uji validitas bisa menggunakan rumus Product Moment dari Karl Pearson.

$$r = \frac{n(\sum xy - \sum x \sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

- r : Koefisien korelasi satu item dengan item soal
- n : Jumlah responden
- $\sum x$: Jumlah skor setiap
- $\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor item variabel bebas
- $\sum y$: Jumlah skor seluruh item variabel bebas
- $\sum y^2$: Jumlah Kuadrat skor seluruh item variabel terikat
- $\sum xy$: Jumlah hasil kali skor X dan Y

Dari perhitungan tersebut menghasilkan butir-butir yang valid dan tidak valid

- a. Membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_h > r_t$) maka butir instrument tersebut valid.
- b. Jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_h < r_t$) maka instrumen tersebut tidak valid dan tidak dipergunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil penelitian dimana terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2009). Banyak rumusan yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas diantaranya adalah rumus Crombach`s Alpha.

$$rtt = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{Vt^2} \right)$$

Keterangan:

- r tt : Reabilitas Instrument
- k : Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma i^2$: Jumlah varian butir
- Vt² : Varians total

Uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Pengujian reabilitas dilakukan dengan analisis dengan teknik Alpha Cronbach. Kriteria penilaian uji reabilitas menurut Ghozali (2006) yang dikutip dalam Eprints.polsri.ac.id yang diakses tanggal 30 September 2017 adalah apabila hasil koefisien Apha lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuisioner tersebut reliabel dan apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuisioner tersebut tidak reliabel. Tingkat reabilitas dengan metode Alpha diukur berdasarkan skala Alpha 0-1. Apabila skala tersebut dikelompokkan kedalam lima belas dengan rentangan yang sama, maka kemantapan Alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 2
Tingkat Reabilitas

Alpha	Tingkat Reabilitas
0,0 – 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 – 0,40	Agak Reliabel
>0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 – 0,80	Reliabel
>0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Sugiono, 2008

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif (TCR)

Analisis deskriptif merupakan analisa yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. Tujuan analisa deskriptif variabel adalah mendiskripsikan sekilas hasil responden penelitian, nilai rata-rata (*mean*) masing-masing item pertanyaan dan total item (Sugiyono, 2012) yang dikutip dalam Eprints.polsri.ac.id yang diakses tanggal 30 September 2017.

Disamping itu analisa ini digunakan untuk mengetahui Tingkat Capaian Responden (TCR) terhadap penyebaran jawaban responden atas item pertanyaan yang digunakan. Dengan demikian akan tergambar persentase dan kegiatan pencapai responden tersebut. Untuk mengetahui tingkat pencapaian responden (TCR) dan kriteria hubungan, digunakan formulasi rumus yang dikembangkan Sugiyono (2010) sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{rata - rata skor} \times 100\%}{5}$$

Skor maksimum untuk mengemukakan kriteria jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Tingkat Capaian Responden (TCR)

Persentase pencapaian	Kriteria
90% - 100%	Sangat baik
80% - 89,99%	Baik
65% - 79,99%	Cukup Baik
55% - 64,99%	Kurang baik
0% -54,99%	Tidak baik

Sumber: Arikunto (2002)

Analisis Regresi Binery Logistik

Menurut Sugiyono (2012), analisis regresi binary logistik adalah analisis yang digunakan ketika variable dependen (respon) merupakan jenis data nominal dengan dua kriteria. Analisis regresi binary logistik digunakan untuk memprediksi probabilitas kejadian suatu peristiwa dengan mencocokkan data pada fungsi logit kurva logistic.

Pada penelitian ini regresi binary logistik digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan penyewa toko pasar bawah bikittinggi. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2012).

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + b3.X3 + b4.X4 + b5.X5 + e$$

$$Y = \log \quad p = \left(\frac{p}{1-p} \right)$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan penyewa
- b : Koefisien Regresi
- X1 : Bukti Phisik
- X2 : Kehandalan
- X3 : Daya tanggap
- X4 : Jaminan
- X5 : Emphati
- e : Error

Persamaan diatas adalah ekpresi model *Audit Report Lag* (ARL) yang dikembangkan dari konsep mengenai fungsi yang nilainya 0 sampai dengan 1. Rating responden untuk kepuasan penyewa digunakan skala binery.

Untuk memudahkan penelitian, peneliti membagi kategori penilaian diatas menjadi:

- a. Skala Binery 1 untuk nilai 5 dan 4
- b. Skala Binery 0 untuk nilai 3, 2 dan 1

Uji Ketetapan Model

Uji Wald

Menurut Hosmer dan Lemeshow (2000) Dalam regresi binary logistik uji wald digunakan untuk menguji parameter β secara parsial. Hipotesis yang diuji adalah:

- H0 : Variabel Independen berpengaruh terhadap variabel dependen
- H1 : Variabel Independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Formula untuk statistik wald adalah :

$$W = \frac{\beta_i}{Se(\beta_i)}$$

Dimana:

- W : Wald
- Bi : Nilai koefisien estimasi model logit
- Se(βi) : Standar error of coefficient

Ketentuan penerimaan atau penelitian hipotesis adalah :

1. Jika signifikan wald < 0.05 menerima H0 dan menolak H1, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika signifikan wald ≥ 0.05 menerima H1 dan menolak H0, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji G

Uji ini digunakan untuk menguji peranan variabel bebas secara simultan. Rumusnya sebagai berikut :

$$G = -2\ln\frac{L_o}{L_p}$$

Dimana:

- Lo : Maksimum Lieklihood dari model reduksi (Reduical Model) atau model yang terdiri dari konstanta saja
- Lp : Maksimum Lieklihood dari model penuh (Full Model) atau dengan semua variabel bebas

Ketentuan penerimaan atau penelitian hipotesis adalah:

1. H0 : β1= β2= β3= β4=0 (tidak terdapat pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel tak bebas).
2. H1: minimal ada satu βj≠0 (ada pengaruh sedikitnya satu variabel bebas terhadap variabel tak bebas) dimana j=1,2,3,4,...n (Raharjanti, dan Widiarti, 2012).

Uji Exp (B)

Uji Exp (B) atau uji Odds Ratio dapat dicari nilainya apabila penelitian yang dilakukan menggunakan skala data nominal dikotom. Pemahaman tentang Odds Ratio(OR) sangat diperlukan dalam konsep regresi logistik. Odds Ratio berperan dalam memudahkan proses interpretasi model regresi logistik yang diperoleh. Odds Ratio secara mudah dapat kita lihat dari persamaan Odds ratio yang dituliskan sebagai berikut (Mc Cullagh dan Nelder, 1989):

$$\left(\frac{\pi_i^i}{1 - \pi_i^i} \right)$$

Dengan demikian, OR atau Exp (B) adalah rasio perbandingan antara peluang kejadian untuk y=1 dengan peluang kejadian untuk y=0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Table 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai Korelasi	Sig.	Keterangan
Bukti Fisik			
Bukti Fisik 1	0,841	0,000	Valid
Bukti Fisik 2	0,692	0,000	Valid
Bukti Fisik 3	0,785	0,000	Valid
Bukti Fisik 4	0,714	0,000	Valid
Bukti Fisik 5	0,880	0,000	Valid
Kehandalan			
Kehandalan 1	0,738	0,000	Valid
Kehandalan 2	0,694	0,000	Valid
Kehandalan 3	0,842	0,000	Valid
Kehandalan 4	0,846	0,000	Valid
Kehandalan 5	0,650	0,000	Valid
Daya Tanggap			
Daya Tanggap 1	0,668	0,000	Valid
Daya Tanggap 2	0,736	0,000	Valid
Daya Tanggap 3	0,740	0,000	Valid
Daya Tanggap 4	0,767	0,000	Valid
Daya Tanggap 5	0,470	0,000	Valid
Jaminan			
Jaminan 1	0,894	0,000	Valid
Jaminan 2	0,730	0,000	Valid
Jaminan 3	0,787	0,000	Valid
Jaminan 4	0,878	0,000	Valid
Jaminan 5	0,787	0,000	Valid
Empati			
Empati 1	0,715	0,000	Valid
Empati 2	0,728	0,000	Valid
Empati 3	0,837	0,000	Valid
Empati 4	0,828	0,000	Valid
Empati 5	0,721	0,000	Valid
Kepuasan Penyewa			
Kepuasan penyewa 1	0,914	0,000	Valid
Kepuasan Penyewa 2	0,678	0,000	Valid
Kepuasan Penyewa 3	0,730	0,000	Valid
Kepuasan Penyewa 4	0,744	0,000	Valid
Kepuasan Penyewa 5	0,905	0,000	Valid

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0,361. Dengan demikian semua item pertanyaan variabel independen dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Table 5
Hasil Uji Reabilitas

N of item	Variabel	Cronbach Alpha	Status
5	X1	0,834	Reliabel
5	X2	0,811	Reliabel
5	X3	0,682	Reliabel
5	X4	0,875	Reliabel
5	X5	0,818	Reliabel
5	Y	0,834	Reliabel

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Terlihat bahwa rata-rata variabel memiliki angka *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Hal ini menandakan bahwa semua variabel penelitian memiliki kuisioner yang handal dan reliabel, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuisioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian sudah handal.

Analisi Deskriptif

Table 6
Distribusi Frekuensi Data Variabel Persepsi Bukti Fisik

No	Pertanyaan	Rata-rata	TCR	Keterangan
1	Penampilan dan kerapian petugas dalam melayani pelayanan sudah memenuhi syarat	3,535	70,7	Cukup Baik
2	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan memadai	3,267	65,34	Cukup Baik
3	Ruang pembayaran administrasi sewa toko dinas pasar terasa nyaman dan memadai	3,198	63,69	Kurang Baik
4	Kantor dinas pasar yang terawat dan masih layak untuk digunakan	3,314	66,28	Cukup Baik
5	Kelengkapan peralatan yang di pakai dinas pasar sangat mendukung untuk melakukan operasional	3,407	68,14	Cukup Baik
Total		16,721	334,15	Cukup Baik
Rata-rata		3,344	66,83	

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Diperoleh informasi bahwa skor rata-rata variabel bukti fisik adalah 3,344 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 66,83%. Hal ini menunjukkan bahwapersepsi bukti fisik dalam kategori cukup baik.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Data Variabel Persepsi Kehandalan

No	Pertanyaan	Rata-rata	TCR	Keterangan
1	Petugas memberikan informasi pelayanan yang akurat	3,558	71,16	Cukup Baik
2	Petugas memberikan prosedur pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,360	67,2	Cukup Baik

No	Pertanyaan	Rata-rata	TCR	Keterangan
3	Petugas memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan prosedur	3,279	65,58	Cukup Baik
4	Kecermatan petugas dalam membantu pelayanan	3,419	68,38	Cukup Baik
5	Memiliki standar pelayanan yang jelas dan akurat	3,360	67,2	Cukup Baik
Total		16,98	339,52	Cukup Baik
Rata-rata		3,396	67,90	

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Diperoleh informasi bahwa skor rata-rata variabel kehandalan adalah 3,396 dengan tingkat pencapaian responden (TCR) sebesar 67,90%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kehandalan dalam kategori cukup baik.

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Data Variabel Persepsi Daya Tanggap

No	Pertanyaan	Rata-rata	TCR	Keterangan
1	Rasa antusiasme petugas yang tinggi dalam mendengarkan keluhan penyewa toko	3,605	72,1	Cukup Baik
2	Respon petugas terhadap saran penyewa toko	3,326	66,52	Cukup Baik
3	Dinas pasar selalu mengingatkan terjaganya kebersihan lingkungan pasar	3,279	65,58	Cukup Baik
4	Kemudahan bagi penyewa toko untuk menghubungi dinas pasar guna menyampaikan saran, kritikan maupun keluhan penyewa	3,512	70,24	Cukup Baik
5	Dinas pasar mampu mengatasi masalah yang dihadapi penyewa toko	3,419	68,38	Cukup Baik
Total		47,912	342,82	Cukup Baik
Rata-rata		9,582	68,56	

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Diperoleh informasi bahwa skor rata-rata variabel Daya tanggap adalah 9,582 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 68,56%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi Daya tanggap dalam kategori cukup baik.

Tabel 9
Distibusi Frekuensi Data Variabel Persepsi Jaminan

No	Pertanyaan	Rata-rata	TCR	Keterangan
1	Dinas pasar mampu memberikan rasa aman terhadap informasi yang disampaikan kepada penyewa toko	3,616	72,30	Cukup Baik
2	Dinas pasar memberikan jaminan terhadap kerusakan toko	3,419	68,38	Cukup Baik
3	Dinas pasar memberikan jaminan keaman pada penyewa toko	3,291	65,82	Cukup Baik

No	Pertanyaan	Rata-rata	TCR	Keterangan
4	Dinas pasar mampu memberikan jaminan menerbitkan surat hak penempatan kartu tanda mengenal penyewa untuk bukti pembayaran retribusi	3,360	67,2	Cukup Baik
5	Bagi penyewa yang tokonya terbakar atau rusak akan disediakan lahan atau tempat baru untuk beraktivitas kembali	3,500	70,0	Cukup Baik
Total		17,186	280,7	Kurang baik
Rata-rata		3,437	56,14	

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Diperoleh informasi bahwa skor rata-rata variabel jaminan adalah sebesar 3,437 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 56,14%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi jaminan dalam kategori kurang baik.

Tabel 10
Distribusi Frekuensi Data Variabel Persepsi Empati

No	Pertanyaan	Rata-rata	TCR	Keterangan
1	Petugas melayani dan menghargai setiap penyewa toko	3,674	73,48	Cukup Baik
2	hubungan antara karyawan dengan masyarakat terjalin dengan baik	3,488	69,76	Cukup Baik
3	Pelayanan tidak dengan sikap diskriminatif	3,500	70,0	Cukup Baik
4	petugas mendahulukan kepentingan penyewa toko	3,651	73,02	Cukup Baik
5	Memberikan pelayanan dengan sikap ramah kepada penyewa	3,465	69,3	Cukup Baik
Total		17,778	355,56	Cukup Baik
Rata-rata		3,556	71,11	

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Diperoleh informasi bahwa skor rata-rata variabel empati adalah sebanyak 3,556 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 71,11%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi empati dalam kategori cukup baik.

Tabel 11
Distribusi Frekuensi Data Variabel Persepsi Kepuasan Penyewa

No	Pertanyaan	Rata-rata	TCR	Keterangan
1	Pelayanan yang diberikan petugas memenuhi harapan penyewa toko	3,663	73,26	Cukup Baik
2	Sikap dan kinerja yang diberikan petugas sangat baik	3,407	68,14	Cukup Baik
3	Lokasi dinas pasar dapat terjangkau dan tidak jauh	3,279	65,58	Cukup Baik

No	Pertanyaan	Rata-rata	TCR	Keterangan
4	Lingkungan dinas pasar mendukung kenyamanan dan keamanan penyewa toko	3,558	71,16	Cukup Baik
5	Waktu pengurusan permohonan dan pembayaran administrasi sewa toko selalu memberikan kecepatan pelayanan dan dilakukan dengan baik	3,581	71,62	Cukup Baik
Total		17,488	349,76	Cukup Baik
Rata-rata		3,498	69,95	

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Diperoleh informasi bahwa skor rata-rata variabel kepuasan penyewa adalah sebesar 3,498 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 69,95%. Hal ini menunjukkan persepsi kepuasan penyewa dalam kategori cukup baik.

Hasil Uji Analisis Logistik

Tabel 12
Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	Df	Sig.
1	3,510	8	,898

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan pada tabel Hosmer dan Lemeshow besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,898 maka dapat dikatakan bahwa Ho diterima. Hal ini berarti model regresi binery layak dipakai untuk analisis selanjutnya, karena tidak ada perbedaan yang nyata antara klarifikasi yang diamati.

Model Regresi Logistik 1

Regresi logistik digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara persial terhadap variabel dependen, selain itu juga untuk melihat independen yang dominan dalam model regresi logistik sesuai dengan tampilan *variables in the equation* seperti pada tabel 13 berikut:

Tabel 13
Koefisien Regresi Binery Logistik I
Variables in the Equation

	B	S.E.		Wald	Df	Sig.	95,0% C.I.for	
		Lower	Upper				Lower	Upper
Step 1(a)								
Buktifisik	,177	,511	,120	1	,012	1,194	,438	3,251
Kehandalan	,333	,685	,237	1	,626	,716	,187	2,744
Dayatanggap	1,098	,457	5,773	1	,016	2,997	1,224	7,339
Jaminan	,661	,575	1,323	1	,250	1,937	,628	5,977
Empati	,746	,368	4,117	1	,042	,474	,231	,975
Constant	-18,136	7,996	5,145	1	,023	,000		

a. Variable (s) entered on step 1: Buktifisik, Kehandalan, Dayatanggap, Jaminan, Empati.

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Pada tabel 13 diatas terlihat bahwa dari 5 (lima) variabel independen yang dianggap dapat mempengaruhi dan menjadi faktor penentu pilihan konsumen dalam kualitas pelayanan ternyata terdapat 5 variabel, yaitu Bukti fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap kepuasan penyewa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikan masing-masing variabel, yaitu (0,626), (0,250), karena nilai signifikan tersebut lebih besar dari nilai $\alpha = (0,05)$, pada tingkat kepercayaan 5%. Oleh karena itu, variabel yang memiliki tingkat probabilitas signifikan terbesar harus dikeluarkan dari model, maka variabel tersebut tidak dapat dimasukkan kedalam fungsi regres logistik. Dengan kata lain, bahwa model regres ini tidak layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Oleh karena itu, agar model regres layak digunakan, perlu digunakan pengulangan kembali pengolahan data dengan menghilangkan variabel yang memiliki signifikan terendah atau nilai probabilitas Sig. Yang terbesar tersebut dalam hal ini, yaitu variabel Kehandalan memiliki angka probabilitas Sig $0,626 > 0,05$.

Model Regresi Logistik II

Menilai Kelayakan Model Regresi

Perhatikan output dari Hosmer dan Lemeshow dengan urutan interpretasi berikut ini :

Tabel 14
Hosmer and Lemeshow Test

<i>Step</i>	<i>Chi-square</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
1	5,064	8	,751

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan pada tabel Hosmer dan Lemeshow besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,751 maka dapat dikatakan bahwa H_0 diterima. Hal ini berarti model regresi binery layak dipakai untuk analisis selanjutnya, karena tidak ada perbedaan yang nyata antara klarifikasi yang diamati.

Nilai Keseluruhan Model

Berikut ini adalah tabel output pada beginning block (Block = 0) dan Block 1 (Method = Enter)

Tabel 15
Block 0: Beginning Block
Iteration History (a,b,c)

<i>Iteration</i>	<i>-2 Log likelihood</i>		<i>Coefficients</i>
		<i>Constant</i>	<i>Constant</i>
Step 0	1	74,349	-1,395
	2	73,064	-1,693
	3	73,052	-1,725
	4	73,052	-1,726

- a. Constant is included in the model.
- b. Initial -2 Log Likelihood: 73,052
- c. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

Tabel 16
Block 1 : Method = Enter
Iteration History (a,b,c,d)

Iteration	-2 Log likelihood		Coefficients				
	Constant	Buktifisik	Dayatanggap	Jaminan	Empati	Constant	
Step 1	1	52,388	-8,382	,098	,235	,222	-,140
	2	41,285	-12,441	,072	,474	,365	-,300
	3	37,558	-15,013	,017	,742	,449	-,484
	4	36,602	-16,943	,019	,946	,471	-,628
	5	36,501	-17,845	,046	1,027	,465	-,690
	6	36,499	-17,974	,052	1,038	,463	-,699
	7	36,499	-17,976	,052	1,038	,463	-,699
	8	36,499	-17,976	,052	1,038	,463	-,699

a. Method: Enter.

b. Constant is included in the model.

c. Initial -2 Log Likelihood: 73,052.

d. Estimation terminated at iteration number 8 because parameter estimates changed by less than ,001.

Tabel 17
Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	Df	Sig.
Step 1	Step	36,553	4	,000
	Block	36,553	4	,000
	Model	36,553	4	,000

Tabel 18
Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	36,499(a)	,346	,605

a. Estimation terminated at iteration number 8 because parameter estimates changed by less than ,001.

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa pada awal (Block Number = 0) angka -2LL adalah 73,052 sedangkan pada (Block Number = 1) angka - 2LL turun menjadi 36,499. Penurunan ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan lebih baik lagi. Jika semakin kecil dan mendekati 0. Nilai ini semakin menggambarkan kecocokan model.

Menguji Koefisien Regresi

Regresi logistik digunakan untuk mengetahui variabel independen secara persial terhadap variabel dependen, selain itu juga untuk melihat independen yang dominan dalam mempengaruhi independen. Dari hasil pengolahan data yang diperoleh dengan model regres logistik sesuai dengan tampilan *variables in the equation*, seperti pada tabel 19 berikut:

Tabel 19
Koefisien Regresi Binery Logistik II
Variabel in The Equation

		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I.for	
								Lower	Upper
Step 1(a)	Buktifisik	,052	,465	,013	1	,911	1,054	,423	2,623
	Dayatanggap	1,038	,425	5,972	1	,015	2,824	1,228	6,495
	Jaminan	,463	,397	1,361	1	,243	1,589	,730	3,458
	Empati	-,699	,343	4,151	1	,042	,497	,254	,974
	Constant	-							
		17,976	7,748	5,383	1	,020	,000		

a. Variable(s) entered on step 1: Buktifisik, Dayatanggap, Jaminan, Empati.
Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Pada tabel 16 diatas kembali dapat diperhatikan bahwa ternyata meskipun variabel kehandalan dikeluarkan akan tetapi tidak memberikan pengaruh pada variabel yang lain sehingga hasilnya masih tetap tidak signifikan sebagai variabel independen yang dianggap menjadi faktor penentu pilihan terhadap kepuasan penyewa toko di Bukittinggi. hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas sig. (0,911) dan (0,243) yang nilainya masih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Hasil tersebut memberikan arti bahwa model regresi tersebut belum dapat dinyatakan sebagai faktor penentu terhadap kualitas pelayanan dinas pasar, sehingga tidak dapat dimasukkan kedalam fungsi regresi logistik kedua ini. Dengan kata lain, bahwa model regresi ini tidak layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Oleh karena itu, perlu di regres (diulang) kembali dengan menghilangkan bariabel Bukti fisik (X1) tersebut dari persamaan model, karena memiliki probabilitas signifikan terbesar (0,911).

Model Regresi Logistik III

Menilai Kelayakan Model Regresi

Perhatikan output dari Hosmer dan Lemeshow dengan urutan interprestasi berikut ini :

Tabel 20
Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	Df	Sig.
1	2,958	7	,889

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa signifikan pada tabel Hosmer dan Lemeshow besar dari 0,05 yaitu 0,889 maka dapat dikatakan bahwa Ho diterima. Hal ini berarti model regresi binery layak dipakai untuk analisis selanjutnya, karena tidak ada perbedaan yang nyata antara klarifikasi yang diamati.

Menilai Keseluruhan Model

Berikut ini adalah tabel output pada Beginning Block (Block = 0) dan Block 1 (Menthod = Enter).

Tabel 21
Block 0 : Beginning Block
Iteration History (a,b,c)

<i>Iteration</i>	<i>-2 Log likelihood</i>		<i>Coefficients</i>
		<i>Constant</i>	<i>Constant</i>
Step 0	1	74,349	-1,395
	2	73,064	-1,693
	3	73,052	-1,725
	4	73,052	-1,726

- a. Constant is included in the model.
- b. Initial -2 Log Likelihood: 73,052.
- c. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

Tabel 22
Block 1 : Method = Enter
Iteration History (a,b,c,d)

<i>Iteration</i>	<i>-2 Log likelihood</i>		<i>Coefficients</i>				
		<i>Constant</i>	<i>Buktifisik</i>	<i>Dayatanggap</i>	<i>Jaminan</i>	<i>Empati</i>	<i>Constant</i>
Step 1	1	52,542	-7,576	,268	,264	-,166	52,542
	2	41,260	-11,987	,497	,405	-,319	41,260
	3	37,567	-15,009	,744	,466	-,485	37,567
	4	36,610	-16,880	,949	,485	-,630	36,610
	5	36,513	-17,669	1,037	,496	-,695	36,513
	6	36,511	-17,773	1,048	,498	-,704	36,511
	7	36,511	-17,775	1,048	,498	-,704	36,511
	8	36,511	-17,775	1,048	,498	-,704	36,511

- a. Method: Enter
- b. Constant is included in the model.
- c. Initial -2 Log Likelihood: 73,052
- d. Estimation terminated at iteration number 8 because parameter estimates changed by less than ,001.

Tabel 23
Omnibus Tests of Model Coefficients

		<i>Chi-square</i>	<i>Df</i>	<i>Sig.</i>
Step 1	Step	36,541	3	,000
	Block	36,541	3	,000
	Model	36,541	3	,000

Tabel 24
Model Summary

<i>Step</i>	<i>-2 Log likelihood</i>	<i>Cox & Snell R Square</i>	<i>Nagelkerke R Square</i>
1	36,511(a)	,346	,605

- a. Estimation terminated at iteration number 8 because parameter estimates changed by less than ,001.

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa pada awal (Block Number = 0) angka -2LL adalah 73,052 sedangkan pada (Block Number = 1) angka -2LL turun menjadi 36,511. Penurunan ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan lebih baik lagi. Jika semakin kecil dan mendekati 0. Nilai ini semakin menggambarkan kecocokan model.

Menguji Koefisien Regresi

Regresi logistik digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara persial terhadap variabel dependen, selain itu juga untuk melihat independen yang dominan dalam mempengaruhi independen. Dari hasil pengolahan data yang diperoleh dengan model regresi logistik sesuai dengan tampil *variabel in the equation*, seperti pada tabel 4.19 berikut :

Tabel 25
Koefisien Regresi Binery Logistik III
Variabel in the Equation

		B		Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I.for EXP(B)	
		Lower	Upper					Lower	Upper
Step 1(a)	Buktifisik	1,048	,416	6,353	1	,012	2,851	1,262	6,440
	Dayatangg ap	,498	,246	4,104	1	,043	1,646	1,016	2,665
	Jaminan Empati	,704	,339	4,322	1	,038	,495	,255	,961
	-	17,77	7,548	5,546	1	,019	,000		
	5								
	Constant	1,048	,416	6,353	1	,012	2,851	1,262	6,440

a. Variable(s) entered on step 1: Dayatanggap, Jaminan, Empati.

Sumber: hasil pengolahan data primer 2019

Pada Tabel 25 diatas kembali dapat dilihat bahwa variabel terlihat signifikan secara statistik, yaitu nilai signifikan variabel kecil dari 0,05. Sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan pelayanan. Regresi logistik dapat dinyatakan:

$$Y = -17,775 + 1,048 + 0,498 + 0,704$$

Penjelasan dari persamaan diatas yaitu bahwa nilai konstanta sebesar -17,775 menjelaskan bahwa apabila daya tanggap nol, maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 17,775 dengan asumsi tidak ada variabel lain. Variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penyewa adalah variabel daya tanggap, jaminan dan empati. Hal ini ditunjukkan dengan angka sig yang kecil dari 0,5 (5%).

Uji Wald

Dari hasil uji wald yang telah didapatkan maka bisa dikatakan bahwa variabel daya tanggap dalam penelitian ini memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penyewa toko. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa nilai uji wald pada variabel daya tanggap sebesar 6,353 dengan nilai signifikan sebesar 0,012 sehingga dapat diketahui nilai signifikan tersebut kecil dari tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05 (5%). Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel daya tanggap terhadap kepuasan penyewa. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa H0 diterima.

Uji G

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil binery logistik dengan uji G artinya hipotesa secara bersama-sama diperoleh hasilnya seperti tabel .20 dibawah ini :

Tabel 26
Hasil Uji G
Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	36,262(a)	,348	,608

a. Estimation terminated at iteration number 8 because parameter estimates changed by less than ,001.

Sumber: data primer diolah, 2019

Data tabel model summary diatas dapat dijelaskan uji G yaitu, nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,608 atau sebesar 61% yang artinya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pada penyewa toko 61% berpengaruh terhadap kepuasan penyewa toko sedangkan 39% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dipenelitian ini.

Uji Ekspektasi B

Dari nilai ekspektasi B diatas menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X3) mempunyai pengaruh yang lebih besar yaitu dengan nilai ekspektasi B = 2,851 terhadap kepuasan penyewa toko Pasar Bawah Kota Bukittinggi dibandingkan variabel yang lain seperti jaminan dan emphati setelah di lakukan regres ulang. Hal ini berarti bahwa variabel Daya Tanggap memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan penyewa toko Pasar Bawah Kota Bukittinggi.

SIMPULAN

Dari hasil analisa yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan diketahui mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penyewa toko Pasar Bawah Kota Bukittinggi. Kemudian variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan penyewa adalah variabel daya tanggap .. Hasil penelitian yang penulis peroleh menunjukkan bahwa di dalam kualitas pelayanan pada variabel bukti fisik, daya tanggap dan empati saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penyewa toko yang artinya variabel tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap penyewa toko dan dinas pasar mampu memberikan tugasnya dalam sistem pelayanan, selain itu variabel kehandalan dan variabel jaminan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan artinya penyewa masih belum mendapatkan pelayanan yang jelas dan akurat atau mendapatkan jaminan atas kerusakan toko yang disewanya

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhana WaTa'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas bimbingan dan dorongan dalam penyelesaian penelitian ini dan kepada Ketua STIE HAS, Ketua LPPM, Ketua Prodi Manajemen serta teman-teman semua yang ikut membantu dan memotivasi dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani (2017), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)", <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/> Vol 51 No 2
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2011. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49.
- Armstrong dan Kotler. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia.
- Band, William A, 2008. *Crafeting Value for Customer*, Jhon willey and Sons Inc., New York.
- Dion Gama Putra (2015), "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (study kasus dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blinter)" *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*
- Engel, James F, et al. (2006) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X. Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta:
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Edisi Ke 4). Semarang
- Generalized Linear Models*, Second Edition. Front Cover. P. McCullagh, John A. Nelder. CRC Press, Aug 1, 1989 - Mathematics - 532 pages. 4 Reviews
- Hanna, Mack., Peter Karp. 2010. *Customer Satisfaction: How to Maximaze, Measure and Market Your Company's Ultimate Product*. New York: American Management Association.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:
- Wilkie, W.L (2013), "Consumer Behavior", 2nded., John Wiley & Sons. New York
- Yi, Y., 2009, "A Critical Review of Customer Satisfaction", in Zeithaml V. A (Ed), Review of Marketing, American Marketing Association, Chicago IL, p.68-123