

Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Alfamart Sukabirus, Kota Bandung

Intan Permatasari^{*1)}, Nurdinintya Athari²⁾, dan Rizqi Nur Safitri³⁾

Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom,

Jalan Telekomunikasi No.1, Bandung, 40257, Indonesia

Email: hallointan3@gmail.com, nurdinintya@telkomuniversity.ac.id, rizqiNS98@gmail.com

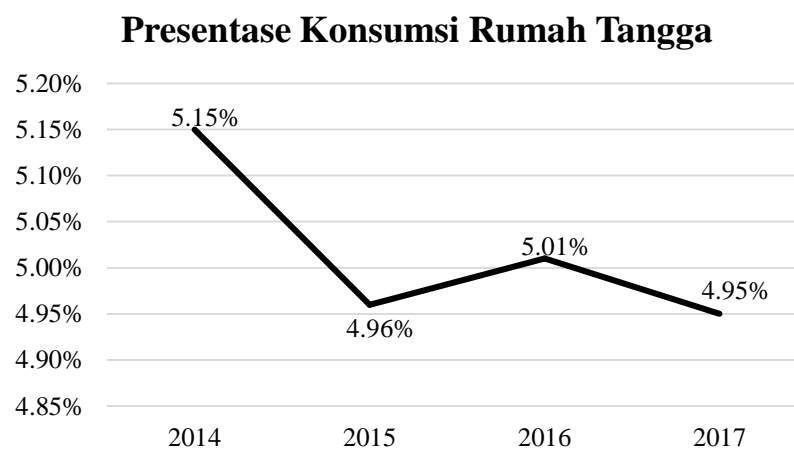
ABSTRAK

Pertumbuhan industri ritel di Indonesia saat ini sedang mengalami perlambatan yang ditandai dengan fluktuatifnya tingkat konsumsi rumah tangga dan akhirnya mengalami penurunan pada akhir tahun 2017. Kontradiksi dengan hal tersebut, terdapat peningkatan pembukaan gerai ritel di berbagai wilayah Indonesia seperti Alfamart, Indomaret, dan Alfamidi. Meningkatnya pertumbuhan jumlah ritel di Indonesia berbanding terbalik dengan menurunnya jumlah konsumsi rumah tangga di Indonesia. Untuk menghadapi persaingan yang ada, suatu ritel dapat menarik konsumen dengan pemenuhan kualitas pelayanan. Pemenuhan kualitas pelayanan dapat diukur dengan berbagai faktor. Tujuannya untuk mengetahui faktor-faktor dari kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan apakah dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penilaian dari pelanggan terhadap kualitas di Alfamart Sukabirus, Bandung. Jenis penelitian ini kuantitatif deskriptif dengan metode regresi linier berganda. Sumber data diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada 83 responden menggunakan teknik *incidental sampling*. Hasil dari penelitian ini merupakan diketahuinya pengaruh secara signifikan antara faktor-faktor dari kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang berada di Alfamart Sukabirus, Kota Bandung.

Kata kunci : fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, kualitas pelayanan, regresi linier berganda

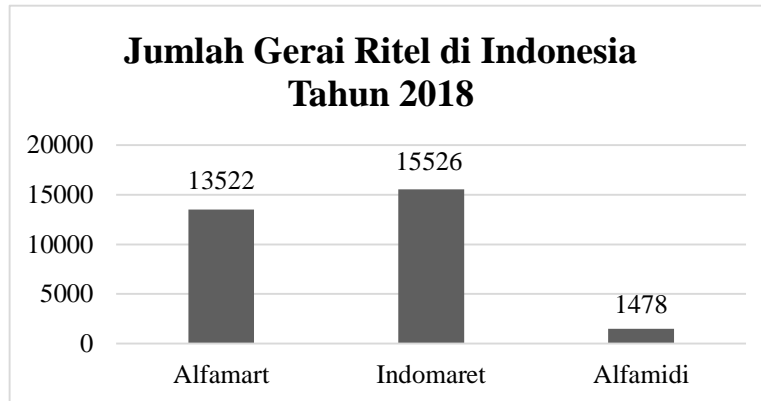
1. Pendahuluan

Pertumbuhan usaha di Indonesia saat ini yaitu pada industri ritel sedang mengalami perlambatan. Berdasarkan Laporan Perekonomian Indonesia (LPI) tahun 2018 diketahui bahwa pada akhir tahun 2017 konsumsi rumah tangga sebesar 4.95% yang mengalami penurunan pada tahun-tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2014 sebesar 5.15%, pada tahun 2015 sebesar 4.96%, dan pada tahun 2016 sebesar 5.01% yang digambarkan pada Gambar 1. Salah satu faktor yang menyebabkan konsumsi rumah tangga belum kuat disebabkan oleh adanya kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) yang ditetapkan oleh PT.PLN (Persero).



Gambar 1. Presentase Konsumsi Rumah Tangga
Sumber: Laporan Perekonomian Indonesia (LPI) Bank Indonesia

Peningkatan pembukaan gerai ritel terjadi di berbagai wilayah Indonesia seperti Alfamart, Indomaret, dan Alfamidi yang dapat dilihat pada Gambar 2. Berdasarkan jumlah gerai ritel di Indonesia dari data Alfaria Trijaya Tbk (2018), jumlah gerai Alfamart pada bulan Juni 2018 sebanyak 13.522 gerai.



Gambar 2. Jumlah Gerai Ritel di Indonesia Tahun 2018
Sumber : Alfaria Trijaya Tbk 2018

Semakin banyaknya gerai ritel di Indonesia membuat persaingan yang cukup ketat dengan cara menarik konsumen sebanyak-banyaknya. Untuk menghadapi persoalan konsumen yang mengalami penurunan daya beli, suatu gerai ritel seperti Alfamart dapat memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan dari pelanggan tersebut akan mempengaruhi keberlangsungan usaha Alfamart. Apabila kepuasan dari pelanggan tidak terpenuhi, maka pelanggan akan berpindah ke ritel lain yang dapat memberikan kepuasan pelayanan. Persaingan untuk menarik konsumen ini dilihat dari kualitas suatu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, tujuannya diadakan penelitian ini yaitu mengetahui faktor-faktor dari kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan apakah dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penilaian dari pelanggan terhadap kualitas di Alfamart Sukabirus, Bandung.

Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan dalam pemenuhan suatu kebutuhan, suatu keinginan, suatu penyampaian yang tepat dalam memenuhi harapan konsumen. Upaya peningkatan kualitas dari suatu pelayanan diperlukan untuk membentuk kedisiplinan di setiap kegiatan pekerjaan (Safitri, 2017). Kompetensi adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan dari seseorang untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya berdasarkan pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan sebelumnya. (Aziizir, 2013). Sedangkan fasilitas pelayanan merupakan segala sarana fisik yang digunakan oleh pegawai sebagai suatu masukan atau *input* menuju keluaran atau *output* dalam kegiatan penunjang pekerjaan untuk terciptanya kelancaran dalam pekerjaan (Safitri, 2017).

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yaitu penelitian Safitri (2017) membahas tentang adanya pengaruh dari variabel bebas yaitu kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Pada penelitian tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara faktor-faktor variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya diketahui bahwa terdapat faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kualitas dari suatu pelayanan, diantaranya kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di

Alfamart Sukabirus, Bandung, terutama pada faktor kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan.

2. Metode

2.1 Regresi Linier Berganda

Pengukuran kekuatan hubungan variabel bebas (independen) yang berjumlah satu dan variabel terikat (dependen) yang berjumlah lebih dari satu dapat dilakukan dengan menggunakan uji korelasi berganda dan uji korelasi parsial. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) yang berjumlah satu dan variabel terikat (dependen) yang jumlahnya lebih dari satu dapat dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda dan untuk mengetahui hubungan secara sumbangan prediktor dapat dengan menggunakan uji analisis kebersamaan. Pada penelitian ini, pengujian yang tepat untuk mengetahui faktor variabel kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan yaitu sebagai variabel terikat yaitu dapat dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

Metode analisis regresi linier berganda yang digunakan pada penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kompetensi pegawai (X1) dan fasilitas pelayanan (X2) sebagai variabel bebas terhadap variabel kualitas pelayanan (Y1) yaitu sebagai variabel terikat di Alfamart, Kota Bandung. Rumus regresi linier berganda pada persamaan 1 menurut Sugiyono (2017) yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad (1)$$

Keterangan:

Y : Kualitas Pelayanan;

a : Bilangan konstanta;

b1 : Koefisien regresi dari variabel independen (X1);

b2 : Koefisien regresi dari variabel independen (X2);

X1 : Kompetensi Pegawai;

X2 : Fasilitas Pelayanan

2.2 Metode Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini, sampel diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dan pengambilan data yang dilakukan pada sampel yaitu menggunakan teknik *incidental sampling*. Sampel diambil secara acak dari kumpulan populasi tanpa memperhatikan adanya tingkatan yang ada (Sugiyono, 2014). Penelitian ini dilakukan di Alfamart Sukabirus, Bandung sebanyak 83 responden. Responden melakukan pengisian kuesioner berdasarkan indikator pertanyaan yang telah dijabarkan sesuai dengan yang ditunjukkan pada Tabel 1.

2.3 Identifikasi dan Pengukuran Variabel

Berikut adalah Tabel 1 operasionalisasi variabel yang menunjukkan indikator-indikator pertanyaan dari kuesioner:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Kompetensi Pegawai (X1)	Kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas berdasarkan pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan sebelumnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai dapat membedakan produk berdasarkan jenisnya. 2. Pegawai dapat menjelaskan letak produk. 3. Pegawai dapat menjawab pertanyaan pelanggan dalam waktu singkat dan menunjukkan produk yang dituju. 4. Pegawai terampil menunjukkan harga produk yang dibutuhkan oleh pelanggan. 5. Pegawai terampil menghitung jumlah produk dan pengembalian uang. 6. Pegawai bersikap responsif dalam melayani 	(Pratiwi, 2013)

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
		kebutuhan pelanggan. 7. Pegawai bersikap ramah dan sopan ketika pelanggan membutuhkan bantuan.	
Fasilitas Pelayanan (X2)	Sarana fisik yang digunakan oleh pegawai sebagai suatu masukan atau input menuju keluaran atau output dalam kegiatan penunjang pekerjaan.	1. Tempat berbelanja cukup luas dan penataan perabotan cukup menarik. 2. Tempat perbelanjaan nyaman (terdapat fasilitas AC dan lampu yang terang). 3. Tempat berbelanja dilengkapi meja dan kursi untuk dimanfaatkan pelanggan . 4. Tempat berbelanja dilengkapi petunjuk yang memudahkan pencarian jenis produk. 5. Tempat perbelanjaan mempunyai produk yang lengkap. 6. Tempat perbelanjaan memiliki produk dengan kondisi fisik yang baik dan terawat.	(Pratiwi, 2013)
Kualitas Pelayanan (Y1)	Upaya yang dilakukan dalam pemenuhan suatu kebutuhan, suatu keinginan, suatu penyampaian yang tepat dalam memenuhi harapan konsumen	1. Pegawai memberikan layanan secara tepat waktu dan dapat dipercaya. 2. Pegawai menyampaikan informasi secara cepat dan tepat dalam membantu pelanggan untuk mengetahui produk dengan jelas. 3. Pegawai memberikan rasa aman kepada pelanggan mengenai risiko kehilangan. 4. Pegawai bersedia dalam menerima keluhan, dan melakukan komunikasi secara baik dengan pelanggan. 5. Pegawai berpenampilan menarik dan menyenangkan bagi pelanggan.	(Parasuraman, Zeitham 1, & Malhotra, 2005)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas

Berdasarkan output uji validitas menggunakan *IBM SPSS Statistics*, didapatkan hasil *item total statistic* yang menunjukkan pengujian pada 7 pertanyaan variabel kompetensi pegawai, menghasilkan nilai *corrected item-total correlation* diantaranya 0.609, 0.528, 0.513, 0.622, 0.527, 0.500, dan 0.622. Pada 6 pertanyaan variabel fasilitas pelayanan, menghasilkan nilai *corrected item-total correlation* diantaranya 0.495, 0.639, 0.582, 0.495, 0.639, dan 0.582. Sedangkan pada 5 pertanyaan variabel kualitas pelayanan, menghasilkan nilai *corrected item-total correlation* diantaranya 0.528, 0.492, 0.516, 0.372, dan 0.611. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan pada setiap variabel memberikan hasil yang valid karena hasil dari *corrected item-total correlation* ≥ 0.3 (Sugiyono, 2017).

3.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan output uji reliabilitas menggunakan *IBM SPSS Statistic*, didapatkan tabel *reliability statistics* yang menunjukkan nilai dari uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* yaitu 0.816 dengan total data 7 pertanyaan variabel kompetensi pegawai, 0.807 dengan total data 6 pertanyaan variabel fasilitas pelayanan, dan 0.741 dengan total data 5 pertanyaan variabel kualitas pelayanan. Data kuesioner reliabel karena menghasilkan nilai *cronbach's alpha* ≥ 0.7 (Sugiyono, 2017).

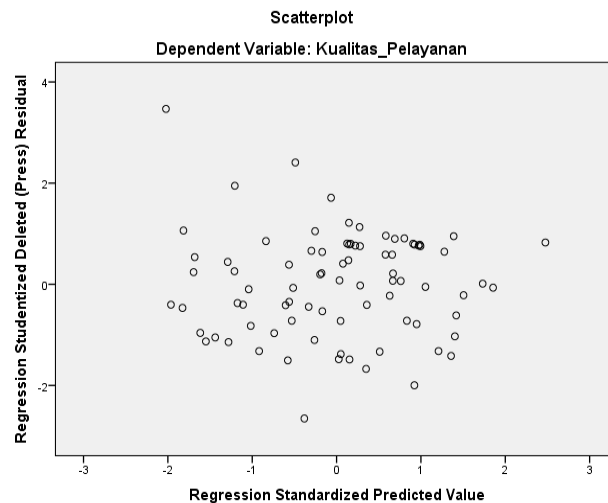
3.3 Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIF
Kompetensi Pegawai	0.975	1.025
Fasilitas Pelayanan	0.975	1.025

Dari hasil pengujian dengan *IBM SPSS Statistics*, nilai VIF pada Tabel 2 menghasilkan nilai dari variabel X1 dan X2 secara berturut-turut ialah 1.054 sedangkan nilai *tolerance* secara berturut-turut ialah 0.975. Nilai VIF dari variabel kompetensi pegawai (X1) dan fasilitas pelayanan (X2) tidak ada yang ≥ 10 (Ghozali, 2013). Maka dari itu, tidak terjadi multikolinieritas pada variabel kompetensi pegawai dan variabel fasilitas pelayanan.

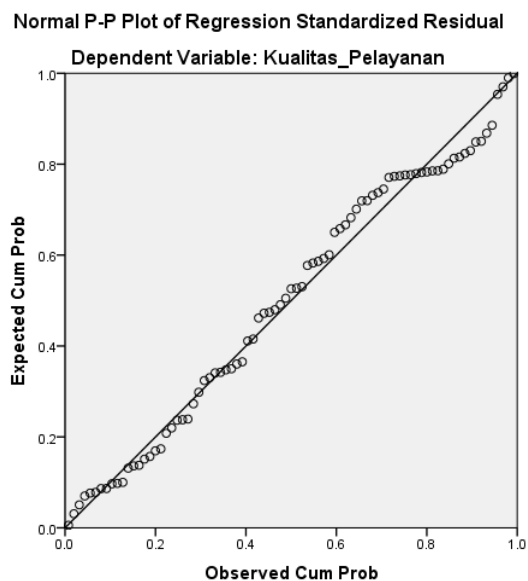
3.4 Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian dengan *IBM SPSS Statistics*, terlihat pada Gambar 3 bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas pada gambar *scatterplot* dikarenakan sebaran titik pada hasil uji heterokedastisitas tidak membentuk pola atau alur tertentu yang dapat disebut sebagai homokedastisitas. Asumsi klasik model heterokedastisitas secara tepat terpenuhi, yaitu terbebas dari uji heteroskedastisitas.

3.5 Uji Normalitas



Gambar 4. Hasil Uji Multikolineralitas

Berdasarkan hasil pengujian dengan *IBM SPSS Statistics*, pada Gambar 4 menunjukkan titik-titik yang memiliki sebaran pada gambar *Normal P-P Plot Regression Standardized*

Residual dapat dilihat bahwa garis titik-titik mendekati garis diagonal atau rapat dan tidak ada satupun titik yang menjauhi garis diagonal yang ada. Berdasarkan sebaran tersebut, data residual berdistribusi secara normal.

3.6 Uji Anova (Uji F)

Tabel 3. Hasil Uji Anova

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.222	2	3.611	10.923	.000 ^b
	Residual	26.448	80	.331		
	Total	33.670	82			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas_Pelayanan, Kompetensi_Pegawai

Berdasarkan hasil uji Anova atau uji F dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics* pada Tabel 3, terdapat beberapa informasi mengenai uji anova atau uji F, yaitu:

H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y1

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y1

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji F yaitu pengujian variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikatnya menghasilkan nilai F hitung = 10.926 dan menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat diambil keputusan dengan nilai *alpha* sebesar 0.05, maka terima H1 (tolak H0). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X1 (kompetensi pegawai) dan X2 (fasilitas pelayanan) terhadap variabel Y1 (kualitas pelayanan).

3.7 Uji Koefisien Regresi (Uji T)

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.044	.470		4.346	.000
	Kompetensi_Pegawai	.213	.099	.216	2.157	.034
	Fasilitas_Pelayanan	.359	.095	.377	3.757	.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Berdasarkan hasil uji Koefisien Regresi dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics* pada Tabel 4, terdapat beberapa informasi mengenai uji koefisien regresi atau uji T, yaitu:

H0 : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y1

H1 : Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y1

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji T yaitu pengujian pengaruh secara parsial dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikatnya (dependen) menunjukkan bahwa menghasilkan nilai signifikansi variabel X1=0.034 dan X2=0.000 dengan semua nilai signifikansi < 0.05 , sehingga dapat diambil keputusan dengan nilai alpha sebesar 0.05, maka terima H1 (tolak H0). Oleh karena itu dapat kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh secara positif yang signifikan dari variabel bebas X1 (kompetensi pegawai) dan X2 (fasilitas pelayanan) terhadap variabel terikat Y1 (kualitas pelayanan).

3.8 Koefisien Determinasi

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463 ^a	.215	.195	.57498

a. Predictors: (Constant), Fasilitas_Pelayanan, Kompetensi_Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics* pada Tabel 5, nilai dari koefisien determinasi (R) yaitu sebesar 0.463. Hal tersebut dapat diartikan bahwa 46.3% kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan yang diteliti, sedangkan sisanya sebesar 53.7% kualitas pelayanan dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain. Nilai koefisien determinasi sebesar 0.463 juga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel dependen dan independen cukup karena berada pada rentang 0.25 hingga 0.50.

3.9 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.044	.470		4.346	.000
	Kompetensi_Pegawai	.213	.099	.216	2.157	.034
	Fasilitas_Pelayanan	.359	.095	.377	3.757	.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Berdasarkan uji Regresi Linier Berganda dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics* pada Tabel 6, bentuk persamaan regresi secara *standardized* adalah sebagai berikut :

$$Y = 0.213 X_1 + 0.359 X_2 \quad (2)$$

Keterangan:

Y1 = Kualitas Pelayanan

X1 = Kompetensi Pegawai

X2 = Fasilitas Pelayanan

Persamaan regresi yang diperoleh pada persamaan 2, variabel kompetensi pegawai menghasilkan nilai dari koefisien regresi sebesar 0.213, variabel fasilitas pelayanan menghasilkan nilai dari koefisien regresi sebesar 0.359 dan konstanta sebesar 2.044. Jika nilai dari variabel bebas yaitu variabel kompetensi pegawai dan variabel fasilitas pelayanan yaitu 0, maka nilai variabel kualitas pelayanan menjadi 2.044. Jika terdapat peningkatan satu nilai pada variabel kompetensi pegawai, maka terdapat kenaikan pada variabel kualitas pelayanan sebesar

0.213. Sedangkan jika Jika terdapat peningkatan satu nilai pada variabel fasilitas pelayanan, maka terdapat kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0.359.

3.10 Implikasi Penelitian

Berdasarkan pengolahan data dari 83 responden dilakukan pengujian menggunakan asumsi klasik menghasilkan data yang valid dan reliabel, tidak terjadi multikolinieritas, terbebas dari heterokedastisitas, dan data terdistribusi normal sehingga dapat dikatakan data layak uji atau dapat dilanjutkan pada pengolahan selanjutnya. Pada pengujian menggunakan metode regresi linier berganda dilakukan uji (Anova) atau F menghasilkan nilai dari F hitung = 10.926 dan menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang ada di Alfamart Sukabirus, Bandung. Sedangkan berdasarkan uji T yang menghasilkan nilai kompetensi pegawai sebesar 0.034 dan fasilitas pelayanan sebesar 0.000 sehingga keduanya < 0.05 , maka dapat kesimpulannya terdapat pengaruh secara positif yang signifikan dari variabel kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Alfamart Sukabirus, Bandung. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R) yaitu sebesar 46.3%, maka nilai sebesar 46.3% dari kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan, sisanya sebesar 53.7% kualitas pelayanan dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain.

4 Simpulan

Berdasarkan penggunaan regresi linier berganda pada penelitian, maka diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 0.213 X_1 + 0.359 X_2$ yang dapat disimpulkan koefisien regresi variabel kompetensi pegawai sebesar 0.213, nilai koefisien regresi variabel fasilitas pelayanan sebesar 0.359 dan nilai konstanta sebesar 2.044. Kesimpulannya bahwa semakin tingginya kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan, maka semakin meningkatnya nilai dari kualitas pelayanan dan sebaliknya. Semakin rendahnya kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan, maka semakin buruk kualitas pelayanan yang ada. Simpulan yang dapat diambil yaitu terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Alfamart Sukabirus, Kota Bandung.

Dari penelitian yang dilakukan, untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan pegawai secara kontinu, adanya improvement layanan bagi pelanggan atau pengadaan fasilitas yang berbasis teknologi untuk mempermudah pegawai dan pelanggan atau konsumen dalam melakukan transaksi. Selain faktor kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan, masih terdapat faktor-faktor dari aspek lain yang masih harus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan dari suatu pelanggan bagi suatu objek penelitian. Sehingga saran bagi penelitian selanjutnya adalah penting dilakukannya pengembangan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga perbaikan yang harus dilakukan oleh objek penelitian lebih maksimal dalam mendapatkan tujuannya yaitu kepuasan dari suatu pelanggan dan dapat secara langsung diimplementasikan pada penelitian.

Daftar Pustaka

- Aziizir. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak*. Publika, Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN. Volume 1, Nomor 01 Tahun 1, Januari 2013.
- Ghozali, I. 2013. *Analisis Multivariat dan Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Eviews 8*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP (UNDIP Press).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Pratiwi, Monika. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Universitas Negeri Semarang.

- Safitri. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal* 6 (1) (2017).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.