

SKRIPSI

**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Administrasi Desa
(Studi Desa Bumiaji Kota Batu)**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Strata-1 (S-1)

Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh:

Winda Andriyana

202010050311123

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN

**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Administrasi Desa
(Studi Desa Bumiaji Kota Batu)**


Diajukan Oleh:

WINDA ANDRIYANA
202010050311123

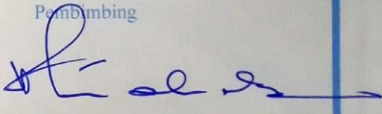
Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Senin / 15 Juli 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Drs. Krishno Hadi, M.A

Mengetahui


Najamuddin, S.IP., M.Hub.Int.

HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

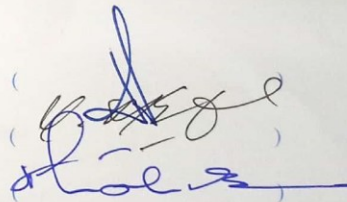
Dipersiapkan dan disusun oleh:

Winda Andriyana
202010050311123

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S
Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Senin, 15 Juli 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. **Ali Roziqin, S.A.P., MPA** (
2. **Yana Syafriyana Hijri, S.IP., M.IP** (
3. **Drs. Krishno Hadi, M.A**



Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin Khotimajal, S.IP., M.Hub.Int.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Winda Andriyana
NIM : 202010050311123
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
"Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa (Studi Desa Bumiaji Kota Batu)" adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 31 Mei 2024
Yang Menyatakan,



Winda Andriyana



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 432

Kampus II

Jl. Rembungan Selatan No 108 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 180 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 240 Klojorejo, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

HALAMAN CEK PLAGIASI



LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Winda Andriyana
NIM : 202010050311123
Judul TA/Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa (Studi Desa Bumiaji Kota Batu)
Pembimbing : Drs. Krishno Hadi, M.A

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	5%	7%	14%	5%	0%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd

Malang, 21 Juni 2024
Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT sebab atas segala rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa (Studi Desa Bumiaji Kota Batu)**”, skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk dapat dinyatakan lulus dari Program Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi kalangan pemerhati Pemerintah. Selanjutnya, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Secara khusus ucapan terimakasih penulis haturkan kepada :

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang menjadi motivator dan inspirator penulis selama menimba ilmu di kampus putih tercinta beserta jajarannya.
2. Dr. Muslimin Machmud, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
3. Muhammad Kamil, S.IP., MA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang
4. Drs. Krishno Hadi, M.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dedikasi waktu untuk membimbing, memberikan arahan serta masukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Segenap Bapak/Ibu dosen Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu selama penulis mengenyam pendidikan pada Prodi Ilmu Pemerintahan
6. Kepala Desa Bumiaji Kota Batu Bapak Edy Suyanto dan seluruh jajarannya yang telah menerima dan membantu saya untuk penelitian di Kantor Desa Bumiaji Kota Batu
7. Keluarga tercinta ayah Sugeng Hariyanto dan Ibunda tersayang (Almh) Lilis Ariyani yang telah banyak berkorban dan berjuang untuk anaknya, dan selalu memberi dukungan demi mengenyam bangku pendidikan tinggi, terimakasih tak terhingga sehingga dapat menyelesaikan Pendidikan S1 ini dengan baik
8. Teman-teman mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2020, atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian skripsi ini.

9. Semua pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terimakasih telah membantu dalam proses menyelesaikan Pendidikan S1 ini.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. hebat bisa tetap bertahan, terus berjuang hadapi segala kesulitan yang ada, dan tak pernah memutuskan untuk menyerah, semoga saya senantiasa kuat dan mampu yang selalu menebarkan hal-hal positif serta memberikan manfaat bagi sekitar.

Penulisan tugas akhir ini sudah layak untuk mendapatkan gelar strata 1 dan dipertahankan di hadapan penguji. Sumbangsih pemikiran yang berbentuk kritik dan saran sangat dibutuhkan oleh penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini bisa memberi manfaat untuk kita semua. Amin.

Malang, 31 Mei 2024

Penulis

Winda Andriyana



ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama efektivitas pemerintahan di Indonesia, karena UUD 1945 mewajibkan negara untuk menyediakan kebutuhan dasar seluruh warga negara. Pemerintahan Desa Bumiaji memberikan pelayanan administrasi yang dimana setiap surat mempunyai tujuan yang berbeda. Pemerintah desa tidak mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa, sehingga tidak dapat menjamin bahwa pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Bumiaji, Kota Batu.

Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Responden melibatkan anggota masyarakat yang secara aktif berinteraksi dengan layanan administrasi desa. Analisis data dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh baik terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat di lihat dari hasil analisis indeks kepuasan masyarakat dengan Nilai IKM Desa Bumiaji sebesar 76,9725 atau 76,97 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan pegawai Kantor Desa Bumiaji Kota Batu maka kepuasan masyarakat semakin meningkat

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Survey Kepuasan Masyarakat, Pelayanan public, Pelayanan Administrasi Desa Bumiaji

Winda Andriyana, 202010050311123, **Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Administrasi Desa (Studi Desa Bumiaji Kota Batu).**

Dosen Pembimbing : Drs. Krihno Hadi, M.A

ABSTRACT

The quality of public services is the main indicator of government effectiveness in Indonesia, because the 1945 Constitution requires the state to provide the basic needs of all citizens. The Bumiaji Village Government provides administrative services where each letter has a different purpose. The village government does not know the level of community satisfaction with village services, so it cannot guarantee that these services meet the community's needs and expectations. This research aims to analyze the level of community satisfaction with village administration services in Bumiaji Village, Batu City.

The research method used is a survey using a questionnaire as a data collection instrument. Respondents involve community members who actively interact with village administration services. Data analysis was carried out through a quantitative approach using descriptive statistical techniques.

The results of the research show that service quality has a good effect on community satisfaction. This can be seen from the results of the analysis of the community satisfaction index with a Bumiaji Village Community Satisfaction Index value of 76.9725 or 76.97, indicating that the increasing quality of service has an effect on community satisfaction felt by public. Thus, the better the quality of service provided by the Batu City Bumiaji Village Office employees, the more community satisfaction will increase

Keywords: Community Satisfaction, Community Satisfaction Survey, Public Services, Bumiaji Village Administrative Services

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN CEK PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR DIAGRAM	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	7
1.5 Definisi Konseptual	8
1.5.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat	8
1.5.2 Pelayanan Publik.....	8
1.6 Definisi Operasional	8
1.6.1 Persyaratan.....	8
1.6.2 Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	8
1.6.2 Waktu Penyelesaian	9
1.6.3 Biaya/Tarif	9
1.6.4 Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	9
1.6.5 Kompetensi Pelaksana	9
1.6.6 Perilaku Pelaksana	9
1.6.7 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9

1.6.8 Sarana dan prasarana.....	9
1.7 Metode Penelitian	10
1.7.1 Tahapan Survei.....	10
1.7.2 Tempat dan waktu penelitian	11
1.7.3 Populasi dan Sampel	11
1.7.4 Jenis dan Sumber Data.....	12
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data	12
1.7.6 Teknik Analisis Data	13
BAB II.....	16
KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian terdahulu	16
2.2 Kajian Teori.....	18
2.2.1 Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	19
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	21
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	23
2.2.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat	23
2.2.7 Cara Mengukur Kepuasan Masyarakat	24
BAB III.....	26
DESKRIPSI WILAYAH.....	26
3.1 Gambaran Umum Desa Bumiaji.....	26
3.1.1 Letak Geografis.....	26
3.1.2 Kondisi Dan Ciri-Ciri Geografis Desa Bumiaji.....	28
3.2 Gambaran Umum Demografi.....	28
3.3 Organisasi pemerintah Desa Bumiaji.....	29
3.3.1 Visi Dan Misi	29
3.3.2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Bumiaji.....	30
3.3.3 Tugas Pokok Dan fungsi	30
BAB IV	35
HASIL DAN ANALISIS DATA	35
4.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	35
4.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	35
4.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen	36

4.2	Data Partisipan Responden	37
4.2.1	Karakteristik Responden Menurut Usia	37
4.2.2	Karakteristik Responden Menurut Status Pendidikan.....	38
4.2.3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	39
4.3	Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	40
4.3.1	Bobot Nilai Tertimbang.....	40
4.3.2	Nilai IKM.....	40
4.3.3	Konversi Nilai IKM	40
4.4	Hasil Analisis Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Indikator Penelitian	43
4.4.1	Persyaratan Pelayanan Administrasi Di Desa Bumiaji	43
4.4.2	Prosedur Pelayanan Administrasi Di Desa Bumiaji.....	45
4.4.3	Waktu Pelayanan Administrasi Di Desa Bumiaji.....	46
4.4.4	Biaya/Tarif Pelayanan Administrasi Di Desa Bumiaji.....	48
4.4.5	Spesifikasi Produk Pelayanan Administrasi Di Desa Bumiaji	49
4.4.6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan Administrasi Di Desa Bumiaji.....	51
4.4.7	Perilaku Pelaksana Pelayanan Administrasi Di Desa Bumiaji.....	52
4.4.8	Sarana Dan Prasarana Pelayanan Administrasi Di Desa Bumiaji.....	54
4.4.9	Penanganan Pengaduan Pelayanan Administrasi Di Desa Bumiaji	55
BAB V	57
PENUTUP	57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	xix
LAMPIRAN	xxi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Desa Bumiaji.....	27
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	30



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Desa Bumiaji Tahun 2023.....	3
Tabel 1. 2 Data Buku Tamu Bulan Maret 2023 – November 2023.....	4
Tabel 1. 3 Nilai Presepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 3. 1 Batas-Batas Wilayah Desa Bumiaji.....	27
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Desa Bumiaji Tahun 2023.....	28
Tabel 3. 3 Penduduk Menurut Jenis Kelamin	29
Tabel 4. 1 Uji Validitas variabel.....	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Usia	37
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Menurut Status Pendidikan.....	38
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	39
Tabel 4. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	42



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. 1 Data Buku Tamu Maret-November 2023	4
Diagram 4. 1 Presentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan	41
Diagram 4. 2 Jumlah Skor Responden Mengenai Persyaratan Pelayanan Admisistrasi Desa Bumiaji.....	43
Diagram 4. 3 Jumlah Skor Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Admisistrasi Desa Bumiaji.....	45
Diagram 4. 4 Jumlah Skor Responden Mengenai Waktu Pelayanan Administrasi Desa Bumiaji.....	46
Diagram 4. 5 Jumlah Skor Responden Mengenai Biaya/Tarif Pelayanan Administrasi Desa Bumiaji.....	48
Diagram 4. 6 Jumlah Skor Responden Mengenai Spesifikasi Produk Pelayanan Admisistrasi Desa Bumiaji	49
Diagram 4. 7 Jumlah Skor Responden Mengenai Kompetensi Pelaksana Pelayanan Admisistrasi Desa Bumiaji	51
Diagram 4. 8 Jumlah Skor Responden Mengenai Perilaku Pelaksana Pelayanan Admisistrasi Desa Bumiaji	52
Diagram 4. 9 Jumlah Skor Responden Mengenai Sarana Dan Prasarana Pelayanan Admisistrasi Desa Bumiaji	54
Diagram 4. 10 Jumlah Skor Responden Mengenai Penanganan Pengaduan Pelayanan Admisistrasi Desa Bumiaji	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian.....	60
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas SPSS 22.....	62
Lampiran 3 HASIL UJI RELIABILITAS SPSS 22	64
Lampiran 4 Distribusi Nilai rtabel Signifikansi 5% dan 1%.....	65
Lampiran 5 Tabel Hasil Perhitungan IKM.....	52
Lampiran 6 Daftar Buku Tamu	55



DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Cholif Firmansyah, & Brillian Rosy. 2022. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Eksos* 18(2): 105–20.
- Bumiaji, pemerintah desa. 2020. *Profil Desa Bumiaji*.
- Daffa, Katon Van, and Ina Ratnasari. 2022. "Pengaruh Citra Destinasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Puncak Sempur Kabupaten Karawang." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8(1): 362–72.
- Dpmpt Kulonprogo. 2019. "PELAYANAN PUBLIK." <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>.
- Jannatul Ma'wa, Muh. Ichwan Musa, Muh. Ilham Wardhana. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Loang Di Kabupaten Bulukumba." 2(6): 119. [https://repository.uin-suska.ac.id/63068/1/GABUNGAN SKRIPSI KECUALI BAB V.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/63068/1/GABUNGAN%20SKRIPSI%20KECUALI%20BAB%20V.pdf).
- Julen Golla, Arpi Rondonuwu, Rondonuwu. 2018. "KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SAHU TIMUR KABUPATEN HALMAHERA BARAT." *JURNAL EKSEKUTIF* (1): 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekitif/article/view/21948/21649>.
- Kamaruddin Sellang, H.ABD.Razak Useng. 2013. "Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang." *praja:jurnal ilmu pemerintahan* 2. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/168>.
- Kep/25/M.Pan/2/. 2004. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004." *Pan* 7: 7–8. <https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>.
- Mardiyanto, Rizka, and Mary Ismowati. 2018. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang." *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 9(2): 184–97.
- Maskan, Helen Sintia Dan. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan." *Dedikasi* 22(1): 19.
- Neneng Siti Maryam. 2022. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Media Administrasi* 7(1): 78–90.
- Nursiti, and Anggit Qonitah Damayanti. 2018. "Analisis Perbandingan Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, Persepsi Kualitas, Dan Loyalitas Merek E-

Commerce Lazada, Tokopedia, Dan Shopee (Studi Pada Pengguna E-Commerce) Comparisonal Analysis Of Brand Awareness, Brand Associations, Quality Perceptions, And .” *Jurnal Manajemen dan Perbankan (JUMPA)* 5(1): 1–20.

- Permendagri No 2. 2017. 4
http://binapemdes.kemendagri.go.id/uploads/gallery/1._Peraturan_Memteri_Dalam_Negeri_No_2_Thn_2017_tentang_SPM_Desa_.pdf *Permendagri No 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa*.
http://binapemdes.kemendagri.go.id/uploads/gallery/1._Peraturan_Memteri_Dalam_Negeri_No_2_Thn_2017_tentang_SPM_Desa_.pdf.
- permenpan rb no 14. 2017. 94 <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permenpan-rb-no-14-tahun-2017> *PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DENGAN*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permenpan-rb-no-14-tahun-2017>.
- Pusat, Pemerintah. 2009. “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.” *LN. 2009/ No.112 , TLN NO. 5038, LL SETNEG : 45 HLM* 369(1): 1689–99.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12.018%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2011.08.005%0Ahttp://dx.doi.org/10.1080/00206814.2014.902757%0Ahttp://dx>.
- Setyawan, Akhirul Aminulloh dan Dody. 2013. “Pengaruh Kmunikasi Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik.” *Jurnal Reformasi* 3(2): 60–68.
<https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/viewFile/35/32>.
- Sinollah, and Masruro. 2019. “Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjen).” *Jurnal Dialektika* 4(1): 45–64.
- Sugiyono. 2010. Penerbit Alfabeta *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Suryani, N. Lilis. 2018. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Jasaraharja Putera.” *JURNAL SeMaRaK* 1(2): 21–34.
- Widya Kurniati Mohi, 2Irmanovika Mahmud. 2018. “Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo.” *Publik Jurnal Ilmu Administrasi* 6(4).