

JURNAL ILMIAH AKUNTANSI, MANAJEMEN, & EKONOMI ISLAM

Pelindung	: Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu (UMB)
Penanggung Jawab	: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMB
Ketua Dewan Redaksi	: Dr. Meilaty Finthariasari, M.M
Sekretaris Dewan Redaksi	: Marini, S.E., M. EK
Secretariat and Administration	: 1. Marliza Ade Fitri, M.M 2. Diah Khairiah, M.Ak

SEMUA TULISAN YANG ADA DALAM JURNAL PENELITIAN INI BUKAN
MERUPAKAN CERMINAN SIKAP ATAU PENDAPAT DEWAN REDAKSI
TANGGUNGJAWAB TERHADAP ISI ATAU AKIBAT DARI TULISAN TETAP
TERLETAK PADA PENULIS

ALAMAT REDAKSI

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Kampus IV Jl. Adam Malik KM. 9, Sidomulyo, Gading Cempaka Bengkulu

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

DAFTAR ISI

PERENCANAAN OPERASIONAL BRITISH PETROLEUM ACTIVE MOBILE FUEL STATION PT WHEZ ENERGI SEJAHTERA Zatmiko Setiawan Rhian Indradewa Dimas Angga Negoro Edi Hamdi	01 - 20
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM TERHADAP FAKTOR PENDUKUNG EKSISTENSI PASAR TRADISIONAL PANORAMA KOTA BENGKULU Pajri Abdul Ajis Idwal Padlim Hanif	21 - 37
PEMASARAN PRODUK UMKM PADA KELOMPOK TANI KECAMATAN ENGGANO (Program Guidance For Marketing Of Umkm Products In Farmers' Groups In Enggano District) Arbit Khopangsang Eka sri Wahyuni Yenti Sumarni	38 - 50
PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN CORPORATE REPUTATION TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan PT. JNE Kota Bengkulu) Meilaty Finthariasari Zicco Fernandez Subandrio Dedi Wahyudi	51 - 60
ADOPSI QRIS OLEH PEDAGANG TERAS MALIOBORO 1: ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN Avilla Nadhif Firjatullah Wahyu Hidayat Riyanto Subandrio Dimas Bagus Wiranatakusuma	61 - 71
PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) TERHADAP MINAT BERLANGGANAN LAYANAN STREAMING VIDEO-ON-DEMAND NETFLIX (STUDI PADA MAHASISWA AKTIF DI MALANG) Abdullah As Shoib Arief Noviarakhman Zagladi Wahyu Hidayat Riyanto	72 - 87
PELANGGARAN ETIKA DAN KEBIJAKAN STUDI MENGENAI PERDAGANGAN ILEGAL PAKAIAN BEKAS IMPOR DI LINGKUP PENGUSAHA THRIFTING Belva Sharafina Dinar Asriningpuri Khalila Zalema	88 - 103

PERAN KUALITAS PRODUK DAN INFLUENCER DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUTUSAN PEMBIAYAAN KPR DI BANK XYZ SYARIAH Elisa Purnawati	105 - 117
APLIKASI METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCES (AHP) DALAM UPAYA MENINGKATKAN WISATA HALAL (DI WISATA RINDU HATI KABUPATEN BENGKULU TENGAH) Andre Noprendi Andang Sunarto Nonie Afrianty	118 - 135
PENGARUH PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, DAN SOCIAL INFLUENCE TERHADAP ADOPSI E-COMMERCE DI KALANGAN GENERASI MILENIAL Fitri Syakinah Irfan Rizki Gumilar Reny Dany Merliyana	136 - 147
ANALISIS PELAKSANAAN KONTRAK EMAS SYARIAH (Studi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang) Imam Syafi'e Muhtadi Ridwan Irmayanti Hasan	148 - 158
FINANCIAL LITERACY DAN FINANCIAL SECURITY: PERAN MEDIASI FINANCIAL BEHAVIOR Lauren Prastika Marfia Putri Muhammad Ali Fikri	159 - 172
PERCEPTIONS AND PURCHASE INTENTIONS OF MUSLIM AND NON-MUSLIM CONSUMERS FOR ISLAMIC RETAILING Asyidatur Rosmaniar Ali Imaduddin Futuwwah Awanis Ku Ishak Alvia Poppy Nurjayanti	173 - 185
PENGARUH LABA BERSIH, ARUS KAS OPERASI, KESEMPATAN INVESTASI, KEBIJAKAN HUTANG DAN PERTUMBUHAN ASET TERHADAP KEBIJAKAN DEVIDEN (Studi Pada Perusahaan Food And Beverage 2019-2021) Desi Fitria Yazi Hamzah	186 - 203
PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, PENGEMBANGAN KARIR, DAN KOMPENSASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PERAWAT PADA RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL Sekar Dwi Hidayati Epsilandri Septyarini Tri Ratna Purnamarini	204 - 226
PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, PENGEMBANGAN KARIR, DAN KOMPENSASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PERAWAT PADA RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL Sekar Dwi Hidayati	227 - 236

Epsilandri Septyarini
Tri Ratna Purnamarini

PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM TERHADAP STRATEGI PEMASARAN DI
TOKO AL MUAWANAH MART UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
DALAM MENARIT MINAT BELANJA KONSUMEN 237 - 256

Robin Syahputra
Idwal
Citra Liza

POVERTY STUDY IN BENGKULU PROVINCE (INCLUSIVE DEVELOPMENT
INDEX REVIEW) 257 - 271

Barika
Aan Zulyanto

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI INTERPERSONAL,
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR DP3AKB KABUPATEN JEMBER 272 - 289

Rizqi Ahmad Nurillah
Retno Endah Supeni
Ahmad Izzuddin

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DP3AKB
KABUPATEN JEMBER**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, INTERPERSONAL
COMMUNICATION, AND WORK DISCIPLINE ON COMMUNITY
SATISFACTION AT THE JEMBER REGENCY DP3AKB OFFICE***

Rizqi Ahmad Nurillah¹, Retno Endah Supeni², Ahmad Izzuddin³

Universitas Muhammadiyah Jember

rzqahmad63@gmail.com¹, retnoendahsupeni@unmuhjember.ac.id²,

izzuddin@unmuhjember.ac.id³.

Corresponding email: rzqahmad63@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima : 18 Des 2024

Direvisi : 26 Des 2024

Disetujui : 20 Jan 2025

Keywords:

*Satisfaction; Service Quality;
Interpersonal Communication;
Work Discipline.*

Kata kunci:

Disiplin Kerja; Kepuasan
Masyarakat; Kualitas Pelayanan;
Komunikasi Interpersonal.

ABSTRACT

Public satisfaction as an indicator of success is one of the main benchmarks in assessing the success of public services. The level of public satisfaction can reflect how well the DP3AKB office is carrying out its duties and functions. The factors that are taken into consideration in this research are that researchers want to know about the quality of service, interpersonal communication, and work discipline of officers in helping the people of Jember Regency to overcome their problems and increase their independence. This research uses quantitative research with the research objectives to test the significant influence of service quality on community satisfaction, test the significant influence of interpersonal communication on community satisfaction, and test the significant influence of work discipline on community satisfaction. Testing the effect uses multiple linear regression analysis and classical assumption testing to determine whether the data is normal. The results of this research show that: the service quality variable has a significant positive effect on community satisfaction, the interpersonal communication variable has a positive and significant influence on community satisfaction, and the work discipline

variable has a positive and significant influence on community satisfaction. It can be concluded that the independent variable is proven to have a positive and significant influence on community satisfaction. dependent variable.

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan merupakan salah satu tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dapat mencerminkan seberapa baik kantor DP3AKB dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Faktor yang menjadi pertimbangan penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui terkait kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan disiplin kerja petugas dalam membantu masyarakat Kabupaten Jember untuk mengatasi permasalahannya dan meningkatkan kemandirian mereka. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan tujuan penelitian untuk menguji pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, menguji pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat, serta menguji pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian pengaruh menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengujian asumsi klasik untuk menentukan apakah data tersebut normal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa variabel independent terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent.

PENDAHULUAN

Memajukan kesejahteraan umum merupakan salah satu dari tujuan Negara Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan (Preamble) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mengartikan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk

memenuhi kebutuhan serta kewajiban setiap warga negaranya, baik diberikan melalui pemerintahannya maupun pelaksanaan pelayanan publiknya, yakni dengan memberikan jaminan untuk mendapatkan akses pelayanan bagi seluruh warga negara tanpa terkecuali (Adilah *et al.*, 2023). Pemberian jaminan atas akses pelayanan tersebut merupakan bentuk implementasi peranan dan fungsi pemerintah sebagai penyedia layanan, sehingga keberadaannya sangat penting bagi masyarakat karena dapat menentukan dan mengukur kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat (Lempao *et al.*, 2023).

Kualitas Pelayanan merupakan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas dimana Kantor DP3AKB (Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana) berperan penting dalam menyediakan layanan publik yang terkait dengan perlindungan dan pemberdayaan Masyarakat (Wulandari, 2023). Kualitas pelayanan yang baik menjadi esensial untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, efisiensi dan efektivitas layanan dapat dilihat dari layanan yang berkualitas dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemenuhan tugas dan fungsi DP3AKB, sehingga dapat berkontribusi pada pembangunan masyarakat yang lebih baik. Komunikasi interpersonal dengan kepuasan masyarakat berkaitan dengan pentingnya interaksi yang efektif antara penyedia layanan dengan masyarakat atau pelanggan yang dilayani (Radja *et al.*, 2024). Komunikasi interpersonal yang baik dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis, meningkatkan pemahaman, serta memfasilitasi penyampaian informasi secara jelas dan efektif, sehingga berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat (Khurniawan, 2024). Pentingnya Disiplin Kerja adalah bentuk kepatuhan terhadap aturan dan standar kerja dimana disiplin kerja yang tinggi merupakan salah satu indikator penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan produktif (Zakiyah *et al.*, 2020). Ini penting untuk memastikan bahwa setiap pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja yang baik tidak hanya mempengaruhi kinerja individu, tetapi juga berdampak pada citra dan kredibilitas organisasi di mata masyarakat (Handayani, 2019). Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan merupakan salah satu tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dapat mencerminkan seberapa baik kantor DP3AKB dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Suparman, 2020).

DP3AKB Kabupaten Jember merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah yang berada dibawah bupati, sehingga bupati bertanggung jawab langsung terhadap program yang ada di DP3AKB. Kabupaten Jember termasuk kota dengan beberapa kasus yang biasanya ditangani oleh DP3AKB yang meliputi kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yaitu termasuk kekerasan dalam rumah tangga, kekerasan seksual, penelantaran anak, dan bentuk-bentuk kekerasan lainnya, angka kemiskinan yang tinggi dengan kasus keluarga pra sejahtera.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan. Jika terdapat keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, maka penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebabnya dan mencari solusi yang tepat. Selain itu juga adanya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik. Dimana masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Sebagaimana yang sudah dikemukakan bahwasanya pembangunan nasional ialah usaha meningkatkan kualitas SDM di Indonesia secara berkelanjutan melalui penggunaan kemajuan pengetahuan serta teknologi dan mempertimbangkan perkembangan global (Adilah *et al.*, 2023). Beberapa studi sebelumnya mengindikasikan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, namun masih terdapat ketidakpastian mengenai sejauh mana faktor kinerja dan disiplin kerja pegawai juga turut berkontribusi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dari ketiga faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor DP3AKB. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan pihak DP3AKB dapat memahami faktor-faktor kunci yang perlu ditingkatkan dalam upaya mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi, sehingga dapat mendukung tercapainya pelayanan publik yang optimal.

Alasan peneliti melakukan penelitian terhadap masyarakat di Kabupaten Jember yang mengikuti pelatihan dan program yang diselenggarakan oleh kantor DP3AKB adalah terdapat keluhan atau ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan. Faktor yang menjadi pertimbangan penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui terkait kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan disiplin kerja petugas dalam membantu masyarakat Kabupaten Jember untuk mengatasi permasalahannya dan meningkatkan kemandirian mereka.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menguji dan mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, Untuk menguji dan mengetahui pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan Masyarakat, dan Untuk menguji dan mengetahui pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemasaran

Pemasaran merupakan sebuah proses sosial dan manajerial yang melibatkan individu maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka melalui penciptaan, pertukaran produk, jasa, serta nilai antar pihak. Tujuan utama pemasaran adalah menarik pelanggan baru dengan menghadirkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi konsumen, menawarkan nilai unggul, menentukan harga yang kompetitif, memastikan distribusi yang mudah diakses, dan mempromosikan produk secara efektif. Selain itu, pemasaran bertujuan mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan tetap berfokus pada prinsip kepuasan pelanggan. Peranan pemasaran saat ini

tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen, tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Racmad *et al.*, 2022).

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses yang meliputi analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan serta pertukaran yang saling menguntungkan dengan pasar sasaran. Tujuan utamanya adalah membantu organisasi mencapai targetnya dengan cara menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dan harmonis.

Dalam pelaksanaannya, perusahaan perlu memahami pasar dan kebutuhan pelanggan, termasuk kebutuhan, keinginan, permintaan, penawaran pasar, serta nilai dan kepuasan pelanggan. Selain itu, hubungan antara produsen dan konsumen menjadi elemen penting yang perlu dikelola dengan baik. Untuk membangun hubungan yang kuat, perusahaan membutuhkan sistem yang andal. Keberhasilan hubungan ini tidak hanya bergantung pada keuntungan yang dihasilkan tetapi juga pada kemampuan sistem tersebut untuk menjaga keberlanjutan hubungan (Budianto, 2022).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pemahaman bahwa kinerja yang ditawarkan oleh penjual mempunyai nilai yang sempurna bagi pelanggan dan tidak dimiliki oleh perusahaan pesaing. Kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Leo *et al.*, 2023).

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Maka dengan adanya komunikasi interpersonal akan memungkinkan petugas layanan untuk memahami keinginan penerima layanan terkait pelayanan yang diberikan. Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang tersebut mengetahuinya. Komunikasi interpersonal dapat menumbuhkan rasa simpati seseorang kepada orang lain, untuk melakukan kerja sama antara seseorang dengan orang lain, untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua pihak (Handayani, 2019).

Disiplin Kerja

Disiplin kerja pegawai adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkahlaku, dan perbuatan yang

sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin kerja pegawai merupakan suatu yang penting bagi kualitas pelayanan, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan disiplin dapat meningkatkan kualitas organisasi dan menghasilkan sesuatu dengan kebutuhan masyarakat. Disiplin kerja pegawai adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkahlaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis (Ratnasari *et al.*, 2021).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan adanya perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik/masyarakat berdasarkan atas perbandingan antara bukti yang didapat atas cita-cita yang diharapkan oleh publik/masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik sesuai dengan harapan yang diinginkan publik maka publik akan cenderung merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan tidak seimbang pada harapan yang dimiliki publik menyebabkan publik tidak akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Suhardani *et al.*, 2022).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau hubungan yang dihasilkan dari perbandingan harapan masyarakat dengan kinerja pegawai. Sebuah kinerja yang baik akan menggambarkan pada prestasi yang dicapai oleh seorang pegawai dalam suatu instansi (Darmayadi *et al.*, 2023). Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau hubungan yang dihasilkan dari perbandingan harapan masyarakat dengan kinerja pegawai. Sebuah kinerja yang baik akan menggambarkan pada prestasi yang dicapai oleh seorang pegawai dalam suatu instansi. Pelayanan umum/publik yang baik adalah salah satu cermin dari kinerja pegawai (Darmayadi *et al.*, 2023)

Kualitas pelayanan merupakan serangkaian gambaran aktivitas yang bersifat tak kasat mata dan juga tak bisa diraba serta tidak menghasilkan produk secara fisik dalam membantu pelayanan kepada Masyarakat (Suhardani *et al.*, 2022). Berdasarkan penelitian (Suparman, 2020), (Marlina, 2020), dan (Bagum *et al.*, 2024) menyatakan bahwa kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat,

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dikatakan baik apabila proses komunikasi yang terjadi antara pegawai dan masyarakat yang mengajukan pelayanan terjadi dengan baik. Sedangkan proses komunikasi yang buruk dapat memperburuk kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian (Handayani, 2019) terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y2) dinyatakan diterima. pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas

pelayanan, Berdasarkan analisis data penelitian oleh (Zakiyah *et al.*, 2020) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y2).

H2 : Komunikasi interpersonal berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkahlaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis.

Disiplin kerja merupakan suatu yang penting bagi kualitas pelayanan, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan disiplin dapat meningkatkan kualitas organisasi dan menghasilkan sesuatu dengan kebutuhan Masyarakat (Suparman, 2020). Berdasarkan penelitian (Darmayadi *et al.*, 2023), (Suparman, 2020), dan (Marlina, 2020) menyatakan bahwa Disiplin kerja (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

H3 : Disiplin kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dipaparkan, Teknik penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian penjelasan (*explanatory research*) merupakan metode penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diajukan dalam penelitian serta seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena mengacu pada perhitungan data yang berupa angka-angka. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi

Menurut (P. D. Sugiyono, 2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Jember yang mengalami permasalahan dan mengikuti program yang diselenggarakan oleh kantor DP3AKB. Pemilihan lokasi populasi ini dikarenakan suatu pertimbangan dan kemudahan untuk mendapatkan data yang dipergunakan dalam penelitian ini sehingga dapat bermanfaat

berdasarkan keterbatasan biaya, waktu, dan tenaga.

Sampel

Menurut (Digdowiseiso, 2017) mendefinisikan bahwasannya sampel merupakan bagian dari populasi yang diobservasi dan dimana dianggap sebagai gambaran dari keadaan populasi. Dalam pernyataannya (Arikunto, 2014) mengatakan bahwasannya apabila jumlah subjek penelitian kurang dari 100, maka sebaiknya diambil keseluruhan subjek populasi penelitiannya. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah masyarakat yang mengikuti program – program yang dilaksanakan oleh kantor Dinas DP3AKB.

Teknik Pengumpulan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan informan dengan pertimbangan kesesuaian dengan konteks permasalahan dalam penelitian (Sugiyono, 2015). Dalam metode ini, peneliti secara sengaja memilih sampel yang dianggap paling dapat memberikan informasi yang relevan atau memenuhi kriteria tertentu terkait dengan tujuan penelitian. *Purposive sampling* berbeda dengan metode sampling acak, karena peneliti menggunakan pertimbangan atau kriteria khusus dalam menentukan sampel. Metode *Purposive sampling* dapat lebih tepat memilih informan yang benar-benar memiliki kemampuan karena pengalamannya dan mampu mempertanggungjawabkan pengalaman tentang sesuatu yang dipertanyakan.

Kriteria sampel adalah karakteristik atau persyaratan yang digunakan untuk menentukan apakah individu, objek, atau unit tertentu memenuhi syarat untuk diikutsertakan (atau tidak diikutsertakan) dalam suatu penelitian. Kriteria ini dibuat oleh peneliti untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi masyarakat jember yang pernah melakukan pengajuan ke kantor DP3AKB dengan usia 17 – >50 tahun.

Teknik Penentuan Sampel

Penentuan besarnya sampel menurut (Sugiono,2018), membutuhkan paling sedikit 5 – 10 dipenelitian ini menggunakan 5 kali jumlah indikator. Pada penelitian ini memiliki 15 indikator. Dengan demikian perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 5 \\ &= 15 \times 5 \\ &= 75 \end{aligned}$$

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 responden.

Metode Analisis

Pada penelitian ini menggunakan uji instrument data yaitu uji validitas dan uji reabilitas, uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik meliputi uji asumsi klasik, uji

multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya menggunakan uji hipotesis yang meliputi uji signifikansi parameter individual (uji t) dan uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Statistik Jenis Kelamin Responden

Tabel 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	12	16%
Perempuan	63	84%
Total	75	100%

Sumber: Diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dari jumlah responden laki-laki. Jumlah responden perempuan terdapat 63 orang dengan presentase 84% sedangkan jumlah responden laki laki terdapat 12 orang dengan presentase 16%. Hal ini menunjukkan data yang diambil sudah dapat mewakili dari kedua jenis kelamin secara keseluruhan dengan total presentase sebanyak 100%.

Deskripsi Statistik Usia Responden

Tabel 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17-30	11	15%
31-40	29	39%
41-50	25	33%
>50	10	13%
Total	75	100%

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.2 karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden kelompok usia 17-30 tahun berjumlah 11 orang dengan presentase 15%. Responden kelompok usia 31-40 tahun berjumlah 29 orang dengan presentase 39%. Responden kelompok usia 41-50 tahun berjumlah 25 orang dengan presentase 33%. Sedangkan responden kelompok usia >50 tahun berjumlah 10 orang dengan presentase 13%.

Analisis Data

Uji Validitas

Tabel 1.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Hitung	Tabel	N.Sig	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)				
1.1	0,771	0,227	0,000	Valid
1.2	0,779	0,227	0,000	Valid
1.3	0,771	0,227	0,000	Valid
1.4	0,879	0,227	0,000	Valid
1.5	0,845	0,227	0,000	Valid
1.6	0,847	0,227	0,000	Valid
Komunikasi Interpersonal (X2)				
2.1	0,868	0,227	0,000	Valid
2.2	0,872	0,227	0,000	Valid
2.3	0,878	0,227	0,000	Valid
2.4	0,833	0,227	0,000	Valid
2.5	0,878	0,227	0,000	Valid
Disiplin Kerja (X3)				
3.1	0,835	0,227	0,000	Valid
3.2	0,813	0,227	0,000	Valid
3.3	0,850	0,227	0,000	Valid
3.4	0,856	0,227	0,000	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)				
1.1	0,748	0,227	0,000	Valid
1.2	0,769	0,227	0,000	Valid
1.3	0,817	0,227	0,000	Valid
1.4	0,830	0,227	0,000	Valid

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Hal ini disebabkan nilai korelasi setiap item atau “r” hitung lebih besar daripada “r” tabel sebesar 0,227, dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,000. Dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X1), komunikasi interpersonal (X2), disiplin kerja (X3), dan kepuasan masyarakat (Y) dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Tabel 1.4 Hasil Uji Reliabilitas

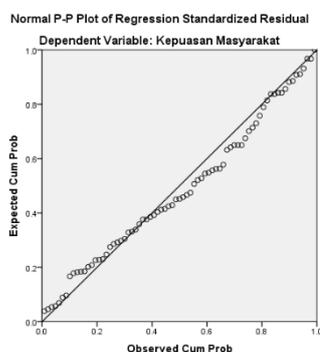
Variabel	Standar	Cronbach's	Keterangan
----------	---------	------------	------------

	Alpha	Alpha	
Kualitas Pelayanan (X1)	0,60	0,898	Reliabel
Komunikasi Interpersonal (X2)	0,60	0,917	Reliabel
Disiplin Kerja (X3)	0,60	0,858	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,60	0,797	Reliabel

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 1.4, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien Alpha yang memenuhi kriteria reliabilitas, yaitu lebih dari 0,60. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), komunikasi interpersonal (X2), disiplin kerja (X3), dan kepuasan masyarakat (Y) dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran yang layak.

Uji Normalitas



Gambar 1.1 Hasil Uji Normalitas

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 1.1 hasil normalitas dapat disimpulkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang berarti menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), komunikasi interpersonal (X2), disiplin kerja (X3), dan kepuasan masyarakat (Y) terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 1.5 Hasil Uji Multikolinearitas

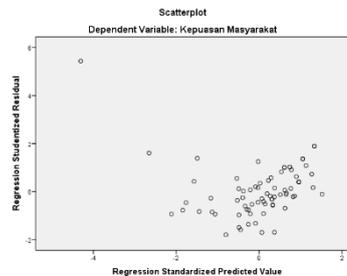
Variabel	Collonearity Statistics		Keterangan
	VIF	Tolerance	
Kualitas Pelayanan	1,031	0,970	Tidak terjadi multikolinearitas
Komunikasi Interpersonal	1,030	0,971	Tidak terjadi multikolinearitas
Disiplin Kerja	1,034	0,967	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.5 mengenai hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa seluruh variabel independent memiliki nilai tolerance $\geq 0,1$ dan nilai VIF ≤ 10 . Variabel kualitas pelayanan (X1), komunikasi interpersonal (X2), disiplin kerja (X3) memiliki nilai

tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 yang artinya data tersebut tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 4.4 mengenai hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa titik-titik berada diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y secara acak. Dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini sesuai dengan pernyataan apabila tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (model regresi baik).

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1.6 Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	12,281	,063		195,892	,000	
Kualitas Pelayanan	,013	,002	,060	6,257	,000	
Komunikasi Interpersonal	,161	,002	,924	97,042	,000	
Disiplin Kerja	,102	,002	,470	49,292	,000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.6 diatas menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \epsilon$$

$$Y = 12,281 + 0,013X_1 + 0,161X_2 + 0,102X_3 + \epsilon$$

Model analisis regresi linear berganda menjelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 12,281. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai 0,013. Variabel komunikasi interpersonal (X2) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai 0,161.

Variabel disiplin kerja (X3) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai 0,102.

Uji t

Tabel 1.7 Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Signifikasi
kualitas Pelayanan (X1)	6,257	1,667	0,000
komunikasi Interpersonal (X2)	97,042	1,667	0,000
disiplin Kerja (X3)	49,292	1,667	0,000

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.7 diatas uji t hitung dapat dijelaskan sebagai berikut : Variabel kualitas pelayanan (X1) dengan t hitung sebesar $6,257 > 1,667$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H0 ditolak, dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel komunikasi interpersonal (X2) dengan t hitung sebesar $97,042 > 1,667$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H0 ditolak, dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel disiplin kerja (X3) dengan t hitung sebesar $49,292 > 1,667$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H0 ditolak, dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 1.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,997 ^a	,994	,993	,043

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variabel : Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.8 mengenai hasil analisis koefisiensi determinasi dihasilkan nilai R = 0,997 berarti hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1), komunikasi interpersonal (X2), dan disiplin kerja (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 99,7%. Dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjadi adalah positif dan kuat karena nilainya mendekati 1 yaitu 0,997.

Hasil analisis koefisiensi determinasi menghasilkan nilai *adjusted R-square* sebesar 0,993. Dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel independent kualitas

pelayanan (X1), komunikasi interpersonal (X2), dan disiplin kerja (X3) dalam menjelaskan korelasi variabel dependen kepuasan masyarakat (Y) sebesar 99,3%, sedangkan sisanya sebesar 0,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 penelitian ini diterima. Indikator kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dibuktikan pada indikator mengenai “petugas di sini tanggap terhadap keluhan atau masalah yang responden sampaikan” dengan persentase 46,7% responden menilai setuju terhadap kualitas pelayanan di kantor DP3AKB Jember yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor DP3AKB Jember dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula peluang untuk menciptakan pengaruh positif dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, inovasi dalam memberikan variasi pelayanan juga dapat menarik minat masyarakat untuk lebih memanfaatkan layanan yang tersedia. Sehingga dapat disimpulkan dengan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor DP3AKB sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Jember. Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suparman, (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Bantarsari kabupaten Sukabumi.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 penelitian ini diterima. Indikator komunikasi interpersonal dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dibuktikan pada indikator mengenai “Petugas bersedia mendengarkan pendapat” dengan persentase 54,7% responden menilai setuju terhadap komunikasi interpersonal di kantor DP3AKB Jember yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor DP3AKB Jember. Dalam interaksi antara petugas dan masyarakat, komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk membangun hubungan yang positif, saling pengertian, dan kepercayaan. Ketika komunikasi interpersonal dilakukan dengan baik—melalui sikap ramah, empati, kejelasan informasi, serta kesediaan mendengarkan keluhan dan kebutuhan masyarakat—maka masyarakat merasa dihargai dan dipahami. Hal ini secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk, seperti nada bicara yang tidak sopan, kurangnya respons terhadap pertanyaan, atau penjelasan yang tidak jelas, dapat menimbulkan

kesalahpahaman dan mengurangi tingkat kepuasan.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 penelitian ini diterima. Indikator disiplin kerja dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dibuktikan pada indikator mengenai “Karyawan di kantor ini selalu datang tepat waktu” dengan persentase 54,7% responden menilai setuju terhadap disiplin kerja di kantor DP3AKB Jember yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penerapan disiplin kerja di kantor DP3AKB Jember dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam menangani urusan administrasi, konsultasi, maupun pengaduan masyarakat. Disiplin kerja yang tinggi juga menunjukkan komitmen lembaga untuk memenuhi standar pelayanan publik, yang berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan dengan bahwa disiplin kerja yang diberikan oleh kantor DP3AKB sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Jember. Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhardani *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur.

PENUTUP

Dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dengan t hitung sebesar $6,257 > 1,667$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H0 ditolak, dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor DP3AKB Jember maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Variabel komunikasi interpersonal (X2) dengan t hitung sebesar $97,042 > 1,667$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H0 ditolak, dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sehingga semakin baik komunikasi interpersonal yang diberikan oleh kantor DP3AKB Jember maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Variabel disiplin kerja (X3) dengan t hitung sebesar $49,292 > 1,667$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H0 ditolak, dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sehingga semakin baik disiplin kerja yang diberikan oleh kantor DP3AKB Jember maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

Adilah, W., Sucipto, H., & Mulyani, I. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peran Pendamping terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Program Kelurga Harapan (PKH) (Studi Kasus di Desa Sidamulya). *Jurnal Manajemen Riset*

Inovasi (MRI), 1(4), 206–222. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i4.1856>

Bagum, P., & Adawiyah, P. R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Pengguna Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara*. 3(12).

Budianto, A., & Nugrahini, K. N. (2022). *Manajemen Pemasaran*. 11–57.

Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>

Finthariasari, M. F., Herwan, M. D. K., & Nita, Z. A. (2023). The Influence Of Promotional Strategies And Social Media On Purchase Decisions (Case Study on Buyers Using Ms Glow Skincare in Bengkulu City). *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 857-866.

Finthariasari, M. F., Ratnawili, R., & Halim, N. (2022). Purchasing Decisions: The Analysis Effect Of The Variables Life Style, Celebrity Endorser, And Brand Image. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 661-672.

Finthariasari, M., & Zetira, A. M. (2022). Purchase Intention: Pengaruh Price Discount, Bonus Pack Dan Celebrity Endorser. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM)*, 16-25.

Fitri, Marliza Ade., Khairiyah, Diah.(2015). Persepsi Konsumen Terhadap Penjualan Melalui Media Internet (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu Angkatan Tahun 2015). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*.

Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>

Khurniawan, A. W., & Wihadanto, A. (2024). *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja , Kedisiplinan Pegawai , dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Pengkadan Kabupaten Kapuas Hulu*. 6(4), 1320–1334.

Kusuma, M., Arianto, T., & Finthariasari, M. (2021). Analisis Pengaruh Minat Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Program Studi Dimediasi Variabel Pekerjaan Yang Diharapkan. *Jurnal Manajerial*, 8(03), 278-293.

Lempao, N. M., Hengkeng, J., Balo, M. J., & Guampe, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Uelincu Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso). *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 1310–1318.

- Leo, D., Arifin, A., & Aripin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2508–2517. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5345>
- Marlina, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk). *Upb Repo*, 2, 1–44. <http://repository.upbatam.ac.id/449/>
- Oktarini, D., Fintahiasari, M., Nuari, T. N. V., Marta, F. R., & Yami, F. M. (2022, April). Strategi Desain Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Mebel Sederhana. In *Prosiding Seminar Nasional Business Corporate (Vol. 1, No. 1*, pp. 135-146).
- Racmad et, A. (2022). Manajemen Pemasaran. In *Eureka Media Aksara*. <https://repository.penerbiteurka.com/publications/558183/manajemen-pemasaran>
- Radja, N. E., Sonbay, Y. Y., & Niha, S. S. (2024). *Interpersonal Communication on the Quality of Integrated Administrative Pengaruh Kompetensi Pegawai , Lingkungan Kerja Fisik dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Camat Taebenu Kabupaten Kupang*. 5(2), 7919–7932.
- Ratnasari, S. L., L, B. S., & Tanjung, R. (2021). Pengaruh Peranan Sumber Daya Manusia, Pelatihan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 153. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v4i2.9084>
- Sismanto, A., Ranidiah, F., & Tarisa, A. (2021). Pengaruh orientasi pasar dan inovasi produk terhadap kinerja bisnis (studi kasus pada toko roti panggang banjar di sawah lebar kota bengkulu). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 4(2).
- Suhardani, Y., Suharto, S., & Marhaban, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 3(1), 149–158. <https://doi.org/10.24127/simplex.v3i1.2621>
- Sunardi, Tedy., Fikri, Muhammad.(2024). Pengaruh Faktor Geografis Dan Demografis Dalam Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Umkm Di Kawasan Wisata Pantai Kota Bengkulu). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 7(2).
- Suparman, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(2), 1–20.

<https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/issue/view/23>

Wulandari, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(1), 90–102. <https://doi.org/10.55678/jia.v11i1.1062>

Zakiah, N., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>