

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN MEGAMENDUNG

Ika Sartika¹, Rita Rahmawati², Afmi Apriliani³

¹²³Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Djuanda,
ikasartika@unida.ac.id¹, rita.rahmawati@unida.ac.id² afmi.apriliani@unida.ac.id³

ABSTRAK

Lingkungan kerja berdampak pada tingkat kontribusi yang diberikan pegawai kepada organisasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna memberikan gambaran mengenai kinerja pegawai yang terlibat dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Megamendung. Penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif deskriptif. Metode pengumpulan data meliputi analisis dokumen, observasi, wawancara non struktural, dan teknik kuesioner. Analisis data menggunakan metode deskriptif dengan *weigh means score* (WMS). Sampel penelitian terdiri dari seratus orang warga Kecamatan Megamendung. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kinerja pegawai dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Megamendung dilakukan dengan baik. Hal ini didukung oleh rata-rata rekapitulasi kinerja pegawai yaitu 3,89 yang tergolong baik. Studi ini juga mengungkapkan bahwa dimensi kecakapan merupakan 3,93 yang dikategorikan baik dan kualitas hasil kerja merupakan 3,82 yang dikategorikan baik.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, E-KTP, Kecamatan Megamendung

PENDAHULUAN

Salah satu peran pemerintahan yang kian mendapat perhatian dari masyarakat merupakan layanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah. Tuntutan masyarakat untuk meningkatkan mutu layanan publik ini semakin menguat. Pendapat atau tanggapan dari masyarakat, termasuk penerima layanan, mencerminkan pandangan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa besar kontribusi seorang karyawan terhadap organisasi. Sebagai bagian dari struktur organisasi, orang mempunyai peranan penting dalam menyelesaikan tugas demi kemajuan organisasi. Untuk mencapai kinerja yang optimal diperlukan upaya memaksimalkan potensi individu dalam suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada peran

sumber daya manusia karena mereka merupakan sumber daya potensial dan penggerak utama kegiatan organisasi.

Berdasarkan PERDA Kabupaten Bogor No. 24 Tahun 2008, kecamatan berperan sebagai satuan penegak daerah yang mengatur pemerintahan daerah di tingkat kecamatan. Tanggungjawab kecamatan antara lain memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pembangunan, ekonomi, sosial, serta pemeliharaan keamanan. Oleh karena itu, masyarakat yang menerima layanan tersebut berhak untuk merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu tugas umum pemerintah daerah adalah menyelenggarakan sistem pengelolaan kependudukan yang erat kaitannya dengan hukum perdata. Data demografi yang diperoleh dari kependudukan dan catatan sipil meliputi data pribadi dan/atau data agregat yang disusun secara sistematis. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan perangkat yang dapat digunakan baik dalam konteks fisik maupun digital serta dapat berfungsi sebagai komputer. E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Pertahanan Indonesia pada bulan Februari 2011 dan dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama berlangsung dari tahun 2011 hingga April 2012 dan mencakup 67 juta orang di 2.348 kabupaten dan 197 kota/kabupaten. Sekitar 105 juta orang tinggal di 300 kota/kabupaten (Akmal, 2012). Keistimewaan dan manfaat e-KTP antara lain meningkatkan identitas nasional, mencegah identitas ganda dan pemalsuan, serta meningkatkan keakuratan data kependudukan (Hardianto et al., 2021).

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja pegawai yang terlibat dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Megamendung

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif di mana bertujuan untuk memperoleh informasi atau hasil dengan menggunakan angka-angka dengan metode perhitungan, teori-teori serta hipotesis yang terkait dengan fenomena-fenomena yang sedang diamati dan diteliti. Pemilihan metode

kuantitatif dikarenakan keunggulannya dalam mempercepat proses pengumpulan data, memungkinkan peneliti untuk lebih fokus dan efektif dalam melakukan penelitian.

Sugiyono (2022) menyebutkan bahwa populasi biasanya merupakan suatu wilayah atau kawasan yang biasanya terdiri dari objek atau subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang telah diidentifikasi dan kemudian dianalisis untuk mendapatkan wawasan. Sasaran populasi pada penelitian ini yaitu penduduk Kecamatan Megamendung, jumlah penduduk sebanyak 64.848 dari total penduduk yang wajib memiliki E-KTP di Kecamatan Megamendung pada tahun 2023. (Kecamatan Megamendung,2023)

Menurut Sugiyono (2022), sampel merupakan sebagian dari populasi dan karakteristiknya. Dengan menggunakan rumor Slovin sebagai panduan, penelitian ini menghasilkan jumlah sampel sekitar 100 responden.

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini akan menggunakan observasi, wawancara tidak terstruktur, kuesioner dan telaah dokumen. Setelah dilakukan pengumpulan data, data-data tersebut di atas akan diolah dengan menggunakan teknik data mining. Tujuan dari analisis data pada penelitian ini merupakan untuk mengidentifikasi pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari permasalahan. Metode analisis yang digunakan merupakan *Weighted Mean Score* (WMS) yang merupakan teknik untuk menghitung rata-rata tingkat kesalahan untuk setiap variabel penelitian.

Teori yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai dalam penelitian ini terkait dengan Mitchell dalam Sedarmayanti (2001:51), dan bahwa kinerja mencakup fakto-faktor berikut yaitu kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, inisiatif, kecakapan dan komunikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, kinerja pegawai dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Megamendung sudah menunjukkan komitmen pelayanan pegawai terhadap

kepuasan masyarakat yang baik dan efektif bisa dilihat dari hasil rerata variabel kinerja dengan skor 3,89 dengan kategori baik.

Apapun hasil temuan penelitian tentang analisis kinerja pegawai dalam pembuatan KTP-el di Kecamatan Megamendung, temuan-temuan tersebut didasarkan pada informasi yang diberikan dalam tabel di bawah ini.:

1. Kualitas Pekerjaan

Tabel 1 Rekapitulasi Indikator Dimensi Kualitas Pekerjaan

No	Pernyataan Item	M	Kategori
1	Mutu hasil pekerjaan tidak ada kesalahan	3,74	Baik
2	Sikap dalam bekerja dan tuntas dalam pekerjaan	3,90	Baik
Nilai Rataan		3,82	Baik

Sumber : Penelitian Ika Sartika 2024

Berdasarkan tabel 1 rekapitulasi indikator dimensi kualitas pekerjaan mendapatkan kriteria baik dengan memperoleh hasil rerata sebesar 3,82. Dengan indikator Mutu hasil pekerjaan tidak ada kesalahan memperoleh nilai 3,74 dengan kategori baik sedangkan nilai tertinggi berada pada indikator sikap dalam bekerja dan tuntas dalam pekerjaan sebesar 3,90 dengan katerogi baik. Hal ini dapat menggambarkan bagaimana upaya pegawai kecamatan sudah memenuhi dimensi kualitas pekerjaan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Ketepatan Waktu

Tabel 2 Rekapitulasi Indikator Dimensi Ketepatan Waktu

No	Pernyataan Item	M	Kategori
1	Pegawai hadir tepat waktu sesuai dengan ketentuan jam kerja di Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor	3,92	Baik

2	Pegawai melaksanakan tugas-tugas dengan tepat waktu dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP	3,92	Baik
Nilai Rataan		3,92	Baik

Sumber : Penelitian Ika Sartika 2024

Berdasarkan tabel 2 rekapitulasi indikator dimensi ketepatan waktu mendapatkan kriteria baik dengan memperoleh hasil rerata sebesar 3,92. Masing-masing indikator pada dimensi ini mendapatkan nilai skor sebesar 3,92. Hal ini selaras dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh Peneliti terhadap tempat penelitian dan masyarakat. Dengan demikian penilaian ini dapat menggambarkan bagaimana upaya pegawai kecamatan sudah memenuhi dimensi ketepatan waktu yang diberikan kepada masyarakat.

3. Inisiatif

Tabel 3 Rekapitulasi Indikator Dimensi Inisiatif

No	Pernyataan Item	M	Kategori
1	Pegawai memiliki inisiatif yang tinggi dalam penyelesaian pekerjaan	3,87	Baik
2	Pegawai memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam pekerjaan, contohnya jika masyarakat mengalami kendala dalam pembuatan E-KTP, Pegawai membantu masyarakat dalam pemecahan masalah pembuatan E-KTP	3,96	Baik
Nilai Rataan		3,91	Baik

Sumber : Penelitian Ika Sartika 2024

Berdasarkan tabel 3 rekapitulasi indikator dimensi inisiatif mendapatkan kriteria baik dengan memperoleh hasil rerata sebesar 3,91. Penilaian tertinggi

didapatkan oleh indikator Pegawai memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam pekerjaan, contohnya jika masyarakat mengalami kendala dalam pembuatan E-KTP, Pegawai membantu masyarakat dalam pemecahan masalah pembuatan E-KTP dengan poin 3,96 berkategori Baik, sedangkan indikator Pegawai memiliki inisiatif yang tinggi dalam penyelesaian pekerjaan memperoleh poin 3,87 berkategori Baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh Peneliti terhadap tempat penelitian dan juga masyarakat. Dengan demikian penilaian tersebut dapat dikatakan menggambarkan bagaimana upaya pegawai kecamatan sudah memenuhi dimensi inisiatif yang diberikan kepada masyarakat.

4. Kecakapan

Tabel 4 Rekapitulasi Indikator Dimensi Kecakapan

No	Pernyataan Item	M	Kategori
1	Pegawai memiliki kemampuan kehandalan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	3,92	Baik
2	Pegawai memiliki pengetahuan dan keahlian teknis seperti Administrasi dan penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Megamendung	3,95	Baik
Nilai Rataan		3,93	Baik

Sumber : Penelitian Ika Sartika 2024

Berdasarkan tabel 4 rekapitulasi indikator dimensi kecakapan mendapatkan kriteria baik dengan memperoleh hasil rerata sebesar 3,93. Indikator Pegawai memiliki pengetahuan dan keahlian teknis seperti Administrasi dan penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Megamendung mendapatkan poin 3,95 dengan kategori baik, sedangkan untuk indikator Pegawai memiliki kemampuan kehandalan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas

pokok dan fungsinya mendapatkan poin sebesar 3,92 berkategori baik Hal ini selaras dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh Peneliti terhadap tempat penelitian dan juga masyarakat. Dengan demikian penilaian tersebut dapat dikatakan menggambarkan bagaimana upaya pegawai kecamatan sudah memenuhi dimensi kecakapan yang diberikan kepada masyarakat.

5. Komunikasi

Tabel 5 Rekapitulasi Indikator Dimensi Komunikasi

No	Pernyataan Item	M	Kategori
1	Pegawai bersikap jujur dalam menyampaikan pendapat baik kepada atasan, rekan kerja maupun masyarakat	3,89	Baik
2	Pegawai bekerjasama sebagai sebuah tim dalam menyelesaikan pekerjaan maupun melayani masyarakat	3,93	Baik
Nilai Rataan		3,91	Baik

Sumber : Penelitian Ika Sartika 2024

Berdasarkan tabel 5 rekapitulasi indikator dimensi kecakapan mendapatkan kriteria baik dengan memperoleh hasil rerata sebesar 3,91. Dengan indikator tertinggi bernilai 3,93 berkategori baik dan indikator satunya bernilai 3,89 berkategori baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh Peneliti terhadap tempat penelitian dan juga masyarakat. Dengan demikian penilaian tersebut dapat dikatakan menggambarkan bagaimana upaya pegawai menggunakan komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Tabel 6 Rekapitulasi Seluruh Dimensi Variabel Kinerja Pegawai

No	Dimensi	Rata-rata	Kategori
1	Kualitas Pekerjaan	3,82	Baik
2	Ketepatan Waktu	3,92	Baik

3	Inisiatif	3,91	Baik
4	Kecakapan	3,93	Baik
5	Komunikasi	3,91	Baik
Total Rataan		3,89	Baik

Seperti yang disajikan ditabel 6 diatas, kinerja pegawai Kecamatan Megamendung mengindikasikan hasil yang beragam pada setiap dimensi dan indikatornya. Rataan responden pembuat E-KTP di Kecamatan Megamendung pada keseluruhan indikator dan dimensi merupakan 3,89 dengan kategori Baik pada variabel kinerja pegawai.

Dimensi kecakapan memiliki penilaian tertinggi yaitu 3,93 dengan kategori baik dengan responden pembuat E-KTP di Kecamatan Megamendung. Dalam hal ini kinerja pegawai Kecamatan Megamendung sudah mengindikasikan memiliki pengetahuan dan keahlian dalam administrasi maupun teknologi seperti penggunaan komputer yang ada di Kecamatan Megamendung hal ini selaras dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Dimensi kualitas pekerjaan memiliki penilaian terendah yaitu 3,82 dengan kategori baik dengan responden pembuat E-KTP di Kecamatan Megamendung. Dalam hal ini masyarakat pembuat E-KTP merasa pekerjaan tidak ada kesalahan itu masih kurang bagus dikarenakan masih ada beberapa permasalahan seperti kesalahan identitas diri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang membahas mengenai Analisis Kinerja Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Megamendung, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

Variabel kinerja pegawai terdiri atas dimensi kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, inisiatif, kecakapan dan komunikasi dengan sudah berada pada kategori Baik. Penilaian tertinggi terdapat pada dimensi kecakapan dengan kategori baik dengan

responden pembuat E-KTP di Kecamatan Megamendung dengan indikator pegawai memiliki pengetahuan dan keahlian teknis seperti administrasi dan penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Megamendung dengan memperoleh kategori Baik. Dalam hal ini kinerja pegawai Kecamatan Megamendung sudah mengindikasikan memiliki pengetahuan dan keahlian dalam administrasi maupun teknologi seperti penggunaan komputer yang ada di Kecamatan Megamendung. Dimensi kualitas pekerjaan memiliki penilaian terendah berkategori baik dengan responden pembuat E-KTP di Kecamatan Megamendung berada pada indikator mutu hasil pekerjaan tidak ada kesalahan dengan kategori baik. Dalam hal ini masyarakat pembuat E-KTP merasa pekerjaan tidak ada kesalahan itu masih kurang bagus dikarenakan masih ada beberapa permasalahan seperti kesalahan identitas diri.

REFERENSI

Jurnal-Jurnal :

- Akmal, M. A. (2012). *Pelaksanaan Pembuatan Ktp Elektronik (E-KTP) Ditinjau Dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 Di*.
- Amelia, H., & Setyawati, K. (2023). Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. *PANDITA: Jurnal Hubungan Masyarakat Interdisipliner* , 6 (2), 181-195.
- Choirunnisa, S. A. (2022). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Dengan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Megamendung* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan).
- Fauzan, A, M., Gotfridus Goris Seran, & Afmi Apriliani. (2023). Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Cilodong Kota Depok. *Karimah Tauhid*, 2(5), 2284–2293. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i5.10592>
- Fauzan, M. A., Seran, G. G., & Apriliani, A. (2023). Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Cilodong Kota Depok. *Karimah Tauhid*, 2(5), 2284-2293.
- Halawi, D. H., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Bidang Pengendalian Dan Penertiban (DALTI) Pada Dinas Lalu Lintas Dan

- Angkutan Jalan Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.30997/jgs.v2i1.199>
- Hardianto, W. T., Firdausi, F., & Lestari, A. W. (2021). Fungsi E-KTP Untuk Mendukung Pemerintah Daerah Dalam Pendataan Dan Pelayanan Publik. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 212–222. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.5704>
- Hidayat, A. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug. *Jurnal Administrasi Publik (PAJ)*, 3 (1).
- Mahendra, R., Darmawan, A., & Puspaningtyas, A. (2022, Agustus). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. Dalam *Seminar Nasional Hasil Skripsi* (Vol. 1, No. 01, pp. 211-215).
- MAM HENDARTO, M. U. H. A. M. M. A. D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor* (Doctoral dissertation, Universitas Djuanda Bogor).
- Munawaroh, E., Seran, G. G., & Apriliani, A. (2024). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia di Kecamatan Tenjo Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1435-1448.
- Munawwarah, Z., Purnamasari, I., & Apriliani, A. (2024). Kualitas Kinerja Pegawai di Kantor Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4917-4928.
- Munispa, S., Amri, C., & Rahmawati, R. (2017). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(2), 101–110. <https://doi.org/10.30997/jgs.v2i2.218>
- Nainggolan, R. (2019). Model Manajemen Rantai Pasokan Bisnis Non Start-up
- Nurchaya, C., Hernawan, D., & Goris Seran, G. (2020). Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Peran Kepemimpinan Camat. *ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi Publik*, 2(2). Retrieved from <https://ojs.unida.ac.id/AJAP/article/view/2372>
- Pratama, H. A., S Zenju, N., & Purnamasari, I. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Penyelenggaraan Diklat Di Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 23–34. <https://doi.org/10.30997/jgs.v2i1.203>
- Rafi, M., Rahmawati, R., & Purnamasari, I. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola pada Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *KARIMAH TAUHID*, 2(6), 3202–3212. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i6.11301>

- Rahmawati, Rita. Ginung Pratidina, & Fardan, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian Bantuan Mushaf Pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia. *Karimah Tauhid*, 2(5), 2294–2312. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i5.10635>
- Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., & Seran, G. G. . (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1349–1361. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11607>
- Ratnaningsih, HP, Sugandi, YS, & Wiradiputra, IA (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Jurnal Publicuho* , 6 (1), 106-118.
- Rifaldi, R., Harahap, RH, & Hartono, B. (2022). Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane, Aceh Tenggara. *Jurnal Pendidikan, Humaniora dan Ilmu Sosial (JEHSS)* , 5 (2), 1620-1629.
- Saputra, M. A., Maksudi, B. I., & Hernawan, D. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Di Ppmkp Ciawi Bogor The Analysis Of Service Quality At Ppmkp Ciawi Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(2), 65–78. <https://doi.org/10.30997/jgs.v2i2.211>
- Seran, G. G., Syahrin, F. A., & Mulki, R. D. I. M. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1703-1708.
- Suparman, D., & S Pd I, M. M. (2021). Pengaruh Kedisiplinan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Beberapa Desa Di Kecamatan Kebon Pedes Kabupaten Sukabumi: Manajemen sumberdaya manusia. *Ekonomedia*, 10(01), 11-22.
- Urbaningrum, RN, & Nendi, I. (2023). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan E-KTP). *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan Kewirausahaan* , 14 (5), 503-520.
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal Governansi*, 6(2), 104–113. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3042>

Buku:

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edisi 2, cetakan ke 29. Bandung: ALVABETA CV.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.