

Pengaruh Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pensiunan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado

Julica Esther Sumale¹, Hongky Dyrigo², Mercy Mantur³

^{1,2,3}Faculty of Economics and Business Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar
julicassumale@gmail.com hongkydirgo@gmail.com mercymentur@stiebenzar.ac.id

Article History

Received: 27-9-2024

Revised: 17-10-2024

Published: 28-11-2024

Keywords:

Reliability,

Responsiveness,

Retiree Satisfaction

Abstract: The purpose of this research is to look at how the Manado Branch Office of PT TASPEN (Persero) measures up in terms of both responsiveness (X2) and reliability (X1) in relation to customer satisfaction (Y). Using the Slovin formula, a total of 85 respondents were selected for the research sample. We used a questionnaire to gather data, and then we ran the numbers through SPSS's Multiple Linear Regression analysis with a Simultaneous Test (F Test) and a Partial Test (t Test). The study's findings indicate that both responsiveness and reliability, which are independent factors, significantly and positively affect customer satisfaction, the dependent variable. Moreover, Y (Customer Satisfaction) is positively and significantly impacted by the two independent factors. Finally, the Manado Branch Office of PT TASPEN (Persero) affects customer satisfaction through responsiveness and reliability.

PENDAHULUAN

Di tengah perubahan demografi masyarakat, jumlah pensiunan yang terus bertambah, khususnya di Indonesia, memunculkan tantangan baru dalam hal pemenuhan kebutuhan mereka yang semakin kompleks. Pensiunan, yang biasanya sudah tidak aktif di dunia kerja, memiliki kebutuhan khusus terkait dengan kesejahteraan, keuangan, dan layanan kesehatan. Seiring dengan bertambahnya usia, mereka menjadi kelompok yang lebih rentan dan membutuhkan pelayanan yang lebih spesifik dan berkualitas. Jaminan hari tua, pensiun, dan layanan jaminan sosial lainnya disediakan oleh PT TASPEN (Persero), sebuah perusahaan milik negara, untuk para pensiunan. Namun demikian, para pensiunan sering kali menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Manado.

Berdasarkan pengamatan dan keluhan dari para pensiunan, terdapat beberapa masalah yang muncul dalam pelayanan, khususnya terkait dengan keandalan dan daya tanggap. Keandalan mencakup aspek konsistensi pelayanan dan ketepatan waktu, sementara daya tanggap berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam merespon kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Ketidakpuasan muncul ketika harapan pensiunan terhadap pelayanan yang memadai tidak terpenuhi, baik dari segi keandalan informasi maupun responsivitas terhadap masalah yang mereka hadapi.

Diperlukan untuk melakukan penelitian mengenai masalah kualitas pelayanan di PT TASPEN (Persero) KC Manado karena lembaga ini memiliki peran strategis dalam memberikan jaminan sosial kepada pensiunan yang merupakan kelompok masyarakat rentan. Mengingat jumlah pensiunan yang terus meningkat dan kebutuhan mereka yang semakin kompleks, penting bagi PT TASPEN untuk memberikan pelayanan yang andal dan responsif. Ketidakpuasan dalam hal keandalan dan daya tanggap berpotensi menimbulkan masalah sosial, seperti penundaan dalam pembayaran jaminan hari tua dan pensiun, yang dapat memengaruhi kesejahteraan pensiunan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. (Dwihartanti et al., 2016) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh seberapa baik perusahaan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Sementara itu, (Samsir 2020) lima unsur utama kualitas pelayanan-keandalan, daya tanggap,



empati, jaminan, dan bukti nyata-dapat digunakan. Mengingat kondisi Kantor Cabang PT TASPEN (Persero) Manado, (Rangian et al., 2018) menemukan bahwa masalah yang sering kali muncul, seperti inimnya informasi kepada peserta pensiun, kelengkapan berkas yang belum terpenuhi, serta ketidakseimbangan antara jumlah teller dan peserta pensiun. Selain itu, kompetensi petugas yang belum optimal turut menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pensiunan.

Penelitian di PT TASPEN (Persero) KC Manado ini berfokus pada dua karakteristik utama dari kualitas layanan: keandalan dan daya tanggap. Penelitian-penelitian sebelumnya telah menyoroti beberapa aspek dari kualitas layanan di PT TASPEN. Penelitian ini tidak membahas dimensi kualitas layanan lain seperti empati, jaminan, dan bukti fisik secara mendalam, meskipun aspek-aspek tersebut juga relevan dalam pengukuran kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini untuk membantu PT TASPEN dalam meningkatkan kualitas layanannya dengan menentukan aspek-aspek apa saja yang mempengaruhi kepuasan pensiunan.

METODOLOGI PENELITIAN

Berdasarkan paradigma positivisme yang dijelaskan Sugiyono, penelitian ini memiliki karakteristik kuantitatif. Artinya, data yang dikumpulkan bersifat numerik dan dapat dianalisis secara statistik (Sibarani, 2023).

Kuesioner dengan ukuran skala Likert berfungsi sebagai instrumen pengumpulan data untuk investigasi ini. Menurut Sanusi dalam (Winarno, 2019), kuesioner adalah suatu cara untuk mengumpulkan informasi dengan memberikan seperangkat pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Populasi dan Sampel

Pensiunan PT TASPEN Cabang Manado yang menerima pembayaran pada Juli 2024 menjadi populasi penelitian. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n: jumlah sampel yang dicari

N : ukuran populasi

e : nilai margin of error (besar kesalahan) dari ukuran populasi

Rumus sebelumnya menghasilkan jumlah sampel sebesar 84,03, yang kemudian dinaikkan menjadi 85. Untuk memilih responden yang relevan dengan penelitian - dalam hal ini pensiunan yang mendapatkan layanan di PT TASPEN (Persero) KC Manado - peneliti menggunakan strategi purposive sampling.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Validitas diuji dengan mengkorelasikan setiap pertanyaan pada kuesioner dengan nilai r_{tabe} 0.213 (dengan $N = 85$).

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas (Pearson Correlation)

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	r _{tabel}	Keterangan
Keandalan (X1)	X1.1	0.572	0.213	Valid
	X1.2	0.664	0.213	Valid
	X1.3	0.639	0.213	Valid
Daya Tanggap (X2)	X2.1	0.751	0.213	Valid
	X2.2	0.766	0.213	Valid
	X2.3	0.829	0.213	Valid
	X2.4	0.625	0.213	Valid
Kepuasan Pensiunan (Y)	Y.1	0.790	0.213	Valid
	Y.2	0.865	0.213	Valid
	Y.3	0.788	0.213	Valid

Sumber : Data

olahan PASW Statistic 18

Tabel 4.1 menyatakan korelasi antara setiap indikator dengan skor total konstruk terbukti kuat, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai r hitung yang secara signifikan $>$ r tabel (0,213) pada uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 5%.

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1 (Keandalan)	0.720	Reliabel
X2 (Daya Tanggap)	0.731	Reliabel
Y (Kepuasan Pensiunan)	0.741	Reliabel

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Dalam hal dampaknya terhadap kepuasan pensiunan (Y), faktor daya tanggap (X2) dan keandalan (X1) termasuk dalam kelompok yang dapat diandalkan. Nilai reliabilitas yang diperoleh untuk semua variabel melampaui ambang batas 0,60, mengindikasikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan cukup handal.

Uji Asumsi Klasik

Analisis regresi memerlukan beberapa uji asumsi klasik untuk memastikan keakuratan hasilnya. Uji-uji ini secara khusus dirancang untuk memeriksa apakah data memenuhi syarat-syarat tertentu. Contoh uji yang sering digunakan adalah:

Uji Normalitas

Sebelum memulai analisis data yang mengasumsikan distribusi normal, uji normalitas seperti Kolmogorov-Smirnov (K-S) mutlak dilakukan. Hasil uji yang valid ditandai dengan nilai p melebihi ambang batas 0,05.

Tabel 4.3
Uji Normalitas Kolmogorv Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50019479
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.049
	Negative	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		.878
Asymp. Sig. (2-tailed)		.424

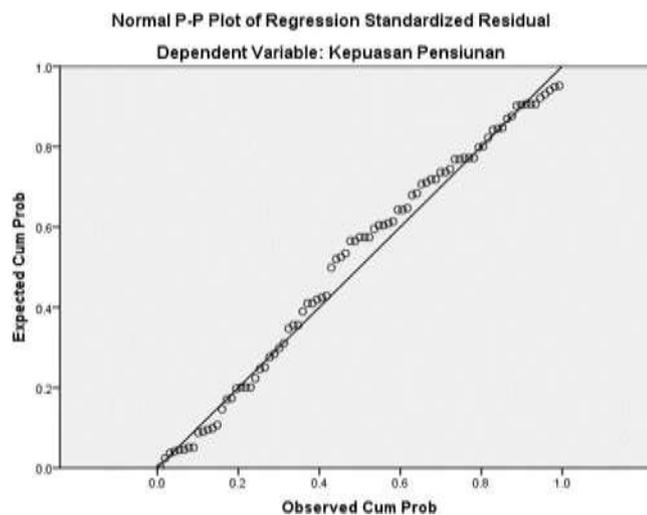
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Analisis Kolmogorov-Smirnov ($p > 0.05$) menunjukkan bahwa residual model berdistribusi normal, mendukung validitas model regresi yang telah dikembangkan.

Gambar 4.2
Uji Normalitas dengan P-Plot



Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

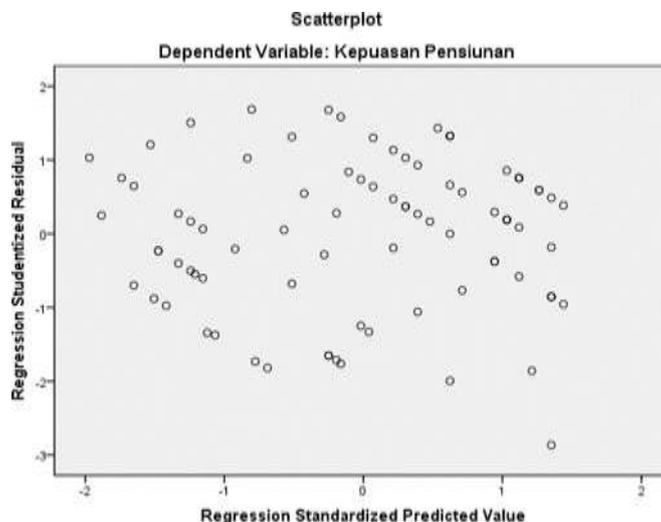
Visualisasi P-P plot memberikan bukti empiris yang mendukung kesesuaian model regresi dengan distribusi normal dari residual. Hasil analisis regresi dapat dikatakan valid karena asumsi normalitas residual telah terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menentukan apakah varians kesalahan model regresi (residual) berfluktuasi atau tetap. Uji heteroskedastisitas yang baik menunjukkan bahwa

tidak ada heteroskedastisitas, yang berarti asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

Gambar 4.3
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Analisis visual residual tidak mengungkapkan adanya pola sistematis, mendukung asumsi residual yang independen dan identik. Tidak ada gejala heteroskedastisitas yang substansial, sehingga model regresi memenuhi asumsi ini.

Uji Multikolinearitas

Analisis regresi menggunakan uji multikolinearitas untuk menemukan korelasi yang tinggi atau hubungan linear yang kuat antara dua atau lebih variabel independen. Model regresi yang dihasilkan telah lolos uji multikolinearitas, dengan nilai VIF dan tolerance yang memenuhi kriteria.

Tabel 4.4
Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Keandalan (X1)	0.776	1.289	Non-Multikolinearitas
Daya Tanggap (X2)	0.776	1.289	Non-Multikolinearitas

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Model regresi yang dikembangkan telah lolos uji kesejajaran antar variabel. Nilai toleransi yang diperoleh sebesar 0,776 dan faktor inflasi varians sebesar 1,289 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas yang serius untuk variabel Keandalan (X1) dan Daya Tanggap (X2). Variabel independen Reliability (X1) dan Responsiveness (X2), sehingga hasil estimasi regresi dapat dipercaya dan mudah diinterpretasikan.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi mendeteksi hubungan antara residual atau kesalahan regresi dalam model regresi linier lintas waktu atau urutan data. Tidak ada autokorelasi yang diamati dengan menggunakan rumus uji autokorelasi $Du < DW < 4-Du$.

Tabel 4.5 Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.758 ^a	.575	.564	1.51838	1.879

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Berdasarkan tabel Model Summary diatas, dapat dijelaskan uji autokorelasi menggunakan nilai Durbin-Watson. Dengan 44 sampel dan 2 variabel, nilai Durbin-Watson adalah 1,879, sehingga dl adalah 1,5995 dan du adalah 1,6957. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai 1,879 terletak di dalam interval antara 1,6957 dan 2,3043. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa tidak terdapat korelasi serial dalam data.

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda membantu kita mengidentifikasi faktor-faktor independen yang memengaruhi variabel dependen dan memahami hubungan model.

Tabel 4.6**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.956	1.069		.894	.374		
	Keandalan (X1)	.153	.072	.173	2.120	.037	.776	1.289
	Daya Tanggap (X2)	.559	.069	.660	8.076	.000	.776	1.289

a. Dependent Variable: Kepuasan Pensiunan

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Hasil pengolahan data, dapat diperoleh:

$$Y = 0.956 + 0.153 X1 + 0.559 X2 + e$$

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa baik *dependability* maupun *responsiveness* berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pensiunan. Kenaikan satu satuan pada *dependability* diprediksi akan meningkatkan kepuasan sebesar 0.153, sementara peningkatan yang sama pada *responsiveness* akan meningkatkan kepuasan sebesar 0.559. Konstanta sebesar 0.956 dalam model ini merepresentasikan tingkat kepuasan dasar ketika semua variabel independen bernilai nol.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien korelasi menunjukkan apakah dua variabel berkorelasi positif atau negatif.

Tabel 4.7
Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.575	.564	1.51838

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan

b. Dependent Variabel : Kepuasan Pensiunan

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Hubungan antara keandalan dan daya tanggap pada penelitian sangat erat, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien korelasi yang tinggi ($r = 0,758$). Hasil ini mengindikasikan bahwa kedua variabel memiliki keterkaitan yang kuat secara linier. Nilai R² sebesar 0,575 menunjukkan bahwa 57,5% dari 42,5% sisanya dipengaruhi oleh sebab-sebab yang tidak diketahui.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi secara Parsial (Uji t)

Tabel 4.8
Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.956	1.069		.894	.374		
Keandalan	.153	.072	.173	2.120	.037	.776	1.289
Daya Tanggap	.559	.069	.660	8.076	.000	.776	1.289

a. Dependent Variable: Kepuasan Pensiunan

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Analisis data mengungkapkan hubungan yang signifikan antara keandalan dan daya tanggap layanan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pensiunan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan yang diterima.

Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F)

Tabel 4.8
Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	255.374	2	127.687	55.384	.000
	Residual	189.049	82	2.305		a
	Total	444.424	84			

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pensiunan

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel keandalan dan ketanggapan pelayanan memiliki pengaruh yang sangat berarti terhadap kepuasan pensiunan ($F = 55,384$, $p < 0,05$). Dengan kata lain, semakin dapat diandalkan dan responsif suatu layanan, maka semakin puas pensiunan terhadap layanan tersebut.

Interpretasi Hasil

Temuan dari analisis ini adalah:

1. Dari perhitungan koefisien dalam model regresi, diperoleh nilai sebagai berikut:

$$Y = 0.956 + 0.153 X_1 + 0.559 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pensiunan

X₁ = Keandalan

X₂ = Daya Tanggap

1. Pengaruh gabungan Keandalan dan Daya Tanggap layanan PT TASPEN (Persero) KC Manado terhadap kepuasan pensiunan cukup signifikan, dengan kontribusi sebesar 95,6%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, terutama dalam hal keandalan dan daya tanggap, akan berdampak positif pada tingkat kepuasan pensiunan.
2. R square menunjukkan seberapa besar variabel (Y) dapat dijelaskan oleh variabel (X). Tabel 4.5 menghitung R² sebesar 0,575, atau 57,5%. R² telah diubah untuk lebih mencerminkan kualitas model. Rumus tersebut menghasilkan 0,575 atau 57,5% Adjusted R Square. Kepuasan Pensiunan didorong oleh Keandalan dan Daya Tanggap, sedangkan 42,5% dipengaruhi oleh aspek-aspek lain yang tidak tercakup pada penelitian.
3. Keandalan (X₁) Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kemantapan (X₁) dengan variabel kepuasan (Y) pada kelompok pensiunan yang diteliti.
4. Ketanggapan (X₂) Hasil perhitungan menunjukkan bahwa $8,076 > 2,010$ t tabel, maka H_a diterima (H₀ ditolak). X₂ berpengaruh signifikan terhadap Y atau Daya Tanggap berpengaruh besar terhadap Kepuasan Pensiunan.
5. Nilai uji f hitung sebesar $55,384 > f_{tabel} 3,105$ dengan df (degree of freedom) 84 menunjukkan bahwa Reliability (X₁) dan Responsiveness (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Pensiunan (Y).

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pensiunan

Analisis data menunjukkan bahwa keandalan layanan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pensiunan. Hasil uji statistik mengkonfirmasi bahwa variabel keandalan memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan pensiunan.

Sejalan dengan temuan penelitian Samsir (2020), kehandalan layanan terbukti menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen Mahakarya Photography.

2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pensiunan

Analisis data menyatakan korelasi positif yang signifikan antara daya tanggap layanan dan tingkat kepuasan pensiunan. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas dan kecepatan respons layanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan di kalangan pensiunan. Seperti yang ditekankan dalam penelitian Loway (2022), kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Manado sangat dipengaruhi oleh seberapa cepat dan baik keluhan serta permintaan mereka ditangani.

3. Pengaruh Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pensiunan

Analisis membuktikan bahwa pensiunan sangat responsif terhadap keandalan dan kecepatan layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa baik keandalan maupun daya tanggap berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pensiunan terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini memberikan dukungan empiris tambahan terhadap temuan sebelumnya (Victor, 2021) mengenai pentingnya kehandalan dan daya tanggap dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor telekomunikasi, khususnya di wilayah Manado.

KESIMPULAN

Analisis mendalam dilakukan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang membentuk pandangan pensiunan mengenai kualitas layanan PT TASPEN Cabang Manado. Keandalan dalam layanan yang konsisten dan daya tanggap dalam merespons kebutuhan pensiunan meningkatkan kepuasan mereka. Implikasi dari hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang andal dan responsif berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, sehingga PT TASPEN (Persero) KC Manado perlu fokus pada peningkatan kedua aspek tersebut. Sebagai saran, perusahaan dapat memperbaiki kualitas pelatihan staf untuk meningkatkan konsistensi layanan serta mempercepat respon terhadap keluhan melalui penguatan sistem komunikasi dan evaluasi layanan yang lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswin Agustiansyah, Abdul Rahman Mus, and Mahfudnurnajamuddin. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo." *Tata Kelola* 8(1): 36–65. doi:10.52103/tatakelola.v8i1.454.
- Bawole, V. A., & Mewengkang, R. C. (2023). *Analisis perlakuan akuntansi atas barang gadai emas yang tidak ditebus atau terlambat ditebus pada PT . Pegadaian cabang Manado Utara*. 2(2), 39–48.
- Dwihartanti, Teoritis, A. K., & Kompetensi, P. (2016). Kajian Teoritis Dan Metodologi Penulisan. *Dwihartanti, 2017*, 5–33.
- Febrina, Reni. 2020. "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi." *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics* 1(01): 22–35. doi:10.58958/elkahfi.v1i01.29.
- Hongky Dyrgo. 2023. "Building Online Marketing and Digital Branding in The Middle of The COVID-19 Pandemic." *Indonesian Journal of Business Analytics* 3(3): 729–38.

- doi:10.55927/ijba.v3i3.4130.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. "Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 12. Jakarta: Erlangga." 2012: 1–64.
- Loway, S. A., 2022, Pengaruh keandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado.
- Mailangkay, V., Mewengkang, R., & Rumenser, P. (2024). Evaluasi Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Pemerintah Pada Kantor Kecamatan Wanea Kota Manado. *MANACSE : Management & Accounting Research*, 1(1), 60–71.
- Mananoma, S., Dyrgo, H., & Teneh, F. (2023). Wanea Kota Manado. *MANACSE : Management & Accounting Research*, 2(2).
- Mewengkang, R., Maase, A., & Watuseke, N. (2024). PENERAPAN CROSS AUDIT (REMOTE AUDIT) DIMASA PANDEMI COVID-19 SEBUAH STUDI RETAIL PT . GRAMEDIA ASRI MEDIA CAB . MANADO. *MANACSE : Management & Accounting Research*, 1(1), 40–47.
- Nasikah, Durotun, and Suwanto Suwanto. 2021. "Pengaruh Courtesy, Daya Tanggap Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bmt Assyafi'iyah Cabang Purbolinggo Lampung Timur." *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* 8(2): 95. doi:10.32493/skr.v8i2.12961.
- Prisnandika, Lutfian. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*: 11–32. <http://eprintslib.ummgl.ac.id/2311/>.
- Putri, Kadek Indri Novita Sari, Nurcaya, and I Nyoman. 2018. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 2(8): 247815.
- Rangian, M. M., Kumajas, M., & Alexander, S. W. (2018). Ipteks Standar Pelayanan Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Ipteks Akuntansi Bagi Masyarakat*, 2(02), 289–293. <https://doi.org/10.32400/jiam.2.02.2018.21746>
- Rufliansah, Fahmi Firdaus, and Agus Hermani Daryanto Seno. 2020. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9(4): 389–401. doi:10.14710/jiab.2020.28226.
- Samsir, Nur. 2020. "Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography." *Jurnal respositori Universitas Negeri Makassar* (Februari 2021): Hal. 5. http://eprints.unm.ac.id/18997/1/JURNAL_NUR_SAMSIR.pdf.
- Sibarani, Riama. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Prosiding* 3(4): 10–17. doi:10.59134/prosidng.v3i.288.
- Victor, P. C., 2021, Pengaruh keandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan di GraPari Manado.
- Winarno, Dwi suko. 2019. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Indo Tama 08279 Kec. Winong, Kab. Pati)." : 24.