

SURVEI KUALITAS PELAYANAN PEMILU SERENTAK 2019 DI KELURAHAN BANDULAN KOTA MALANG SEBAGAI BAHAN EVALUASI BERBASIS RISET BAGI KPPU

Catharina Aprilia Hellyani¹⁾; Seno Aji Wahyono²⁾; Novenda Kartika Putrianto³⁾

1) catharina.aprilia@machung.ac.id, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ma Chung

2) seno.aji@machung.ac.id, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ma Chung

3) novenda.kartika@machung.ac.id, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Ma Chung

Article Info:

Abstract English

Keywords:

Keyword 1; quality of election services

Keyword 2; tangibility

Keyword 3; empathy

Keyword 4; responsiveness

Keyword 5; reliability

Keyword 6; assurance

Article History:

Received : 2020-10-09

Revised : 2020-10-11

Accepted : 2020-10-14

Article Doi:

<http://dx.doi.org/10.22441/jfm.v1i1.11493>

Bandulan Sub-district KPPS is under Sukun District, this KPPS located in Malang Municipality which was formed based on the Decree of the General Election Commission of Malang City No. 47 / HK.03.2-Kpt / 3573 / KPU-kot / III / 2019. The level of service quality needs to be measured to find out how good the service on the implementation of the 2019 Simultaneous Election. The service quality for the 2019 Election measured by the TERRA dimension, namely tangibility, empathy, responsiveness, reliability, and assurance with a Likert measurement scale. Descriptive data processing shows that most respondents strongly agree with the statement of service quality regarding the TERRA dimension. The measurement results show that the quality of TPS 42 and 43 services falls into the high range scale. This shows that the quality of service at TPS 42 and 43 is very good and meets the KPPS guidelines so that it should be used as a role model for other polling station.

Abstrak Bahasa Indonesia

KPPS Kelurahan Bandulan berada di bawah Kecamatan Sukun, merupakan salah satu KPPS yang berada di Kotamadya Malang yang dibentuk berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang No. 47/HK.03.2-Kpt/3573/KPU-kot/III/2019. Tingkat kualitas layanan perlu diukur untuk mengetahui seberapa baik layanan dalam pelaksanaan Pemilu Serentak 2019. Kualitas Pelayanan Pemilu 2019 diukur dengan dimensi TERRA yaitu tangibility, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance dengan skala pengukuran likert. Pengolahan data secara deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan pernyataan kualitas layanan terkait dimensi TERRA. Hasil pengukuran menunjukkan kualitas layanan TPS 42 dan 43 masuk ke dalam skala rentang tinggi. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada TPS 42 dan 43 sangat baik dan memenuhi panduan KPPS sehingga patut dijadikan panutan bagi TPS yang lain.

Kata Kunci: kualitas layanan pemilu; tangibility; empathy; responsiveness; reliability; assurance.

PENDAHULUAN

Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) merupakan salah satu bagian dari panitia ad hoc. Penyelenggara ini berada pada tingkat yang paling dasar, melalui proses pemilihan oleh PPS sesuai berdasarkan pada peraturan yang berlaku atas nama KPU Kabupaten/Kota. Adapun salah satu tugas dan tanggung jawab dari KPPS adalah melaksanakan dan menyelenggarakan pemungutan dan penghitungan suara di TPS dalam rangka mewujudkan kedaulatan pemilih, melayani pemilih dalam menggunakan hak pilih, serta memberikan akses dan layanan kepada pemilih dalam memberikan hak pilihnya (Eduard, 2014).

KPPS Kelurahan Bandulan berada di bawah Kecamatan Sukun, merupakan salah satu KPPS yang berada di Kotamadya Malang. KPPS Kelurahan Bandulan dibentuk berdasarkan

Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang No. 47/HK.03.2-Kpt/3573/KPU-kot/III/2019. KPPS Kelurahan Bandulan membawahi sebanyak 45 TPS (Tempat Pemungutan Suara) dengan cakupan wilayah Bandulan dan Dieng sekitarnya. Pada Pemilu 2019 Ketua Penulis merupakan salah satu warga dan panitia TPS 42 dan 43 yang wilayahnya mencakup Istana Dieng dan sekitarnya.

Dalam pelaksanaan Pemilu setiap 5 tahun tentunya selalu terdapat kekurangan baik dari segi administratif, mekanisme dan fasilitas saat penyelenggaraan. Sebelum pelaksanaan Pemilu Serentak 2019 KPU menerbitkan Panduan KPPS Pemungutan dan Penghitungan Suara Pemilu untuk memberi pemahaman bagi KPPS dalam melaksanakan proses pemungutan dan penghitungan suara di TPS. Melalui panduan ini diharapkan pelaksanaan Pemilu Serentak 2019 dapat lebih terarah sesuai dengan peraturan perundang undangan, dan proses pelaksanaan pemungutan dan penghitungan suara dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebagaimana diatur dalam Peraturan KPU.

Dalam rangka terciptanya penyempurnaan dalam pelaksanaan Pemilu Serentak 2024 perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Pemilu Serentak 2019. Salah satu evaluasi yang bisa dilakukan adalah evaluasi Kualitas Layanan TPS melalui Survei Kualitas Pelayanan. Hasil survei ini dapat menjadi dasar dalam pembuatan kebijakan sehingga dapat dilakukan evaluasi berbasis riset terhadap pelaksanaan Pemilu serentak di tahun 2024. Hasil riset evaluasi tersebut dapat menjadi rujukan untuk perbaikan kebijakan penyelenggaraan Pemilu ke depannya.

Sebagai Warga Negara yang baik dengan kekhususan yang dimiliki maka penulis melakukan pengabdian dengan melakukan Survei Kualitas Pelayanan Pemilu 2019 di TPS 42 dan 43. Kedepannya pengabdian ini dapat dikembangkan ke cakupan yang lebih besar yaitu KPPS Kelurahan Bandulan Kota Malang. TPS 42 dan 43 merupakan TPS dengan cakupan wilayah Istana Dieng dan sekitarnya, dengan jumlah Pemilih Aktif sebanyak 280 orang, masing-masing TPS 140 orang.

Hingga saat ini belum ada riset yang dilakukan oleh instansi manapun terkait pelaksanaan Pemilu Serentak 2019. Evaluasi berbasis riset sangat diperlukan khususnya untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pemilu 2019 pada Pemilih Aktif khususnya di TPS 42 dan 43. Hasil Survey ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi Pemilu Serentak 2019 dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pada penyelenggaraan Pemilu selanjutnya.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Kualitas Layanan

Pendalaman terhadap tingkat kualitas layanan adalah satu dari banyak teknik yang bisa dilakukan guna memperbaiki kualitas pelayanan. Untuk mengukur poin poin mana yang harus diutamakan pada upaya peningkatan kualitas layanan, maka diperlukan pengukuran terhadap kualitas terhadap layanan yang sudah diberikan (Susi Minarsih, 2016).

Kualitas adalah keadaan dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi ataupun melampaui harapan (Tjiptono, 2006). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi needs dan wants konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi ekspektasi konsumen (Tjiptono, 2006).

Tidak jauh berbeda dengan reka cipta suatu produk atau jasa dimana kualitas layanan menjadi faktor yang begitu diutamakan oleh konsumen. Kualitas yang dihasilkan tiap organisasi atau perusahaan bergantung pada kondisi masing-masing organisasi/instansi. Konsep kualitas seringkali dipersepsikan sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk/ jasa maupun layanan yang terdiri dari kualitas dan kesesuaian (Simamora, 2002).

2. Dimensi Kualitas Layanan

Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:24) mengungkapkan beberapa unsur kualitas layanan yang patut diperhatikan oleh perusahaan, maupun lembaga yang terdiri dari lima dimensi pokok. Dimensi tersebut mencakup, yaitu bukti fisik (tangible), empati (emphaty), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) dan jaminan (assurance).

Pengukuran yang dilakukan pada kualitas layanan juga berarti menganalisa atau menimbang nimbang kinerja suatu layanan dengan setelan standar pakem yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Parasuraman dalam Tjiptono (2006:99) menyatakan bahwa pengukuran kualitas jasa dapat dilakukan dengan Model SERVQUAL yang bertujuan untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen atau pengguna layanan serta kesenjangan (gap) yang ada di dalam model kualitas layanan.

Kotler dalam Alma (2002) menyatakan bahwa untuk melakukan evaluasi pada tingkat kualitas layanan dapat digunakan lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa, yaitu:

- a. Tangible (berwujud). Yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat, lancar dan sebagainya.
- b. Emphaty (empati). Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c. Responsivness (cepat tanggap). Yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat, cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.
- d. Reliability (keandalan). Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya, akurat dan konsisten.
- e. Assurance (jaminan). Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

3. Evaluasi Kualitas Layanan

Proses evaluasi pada kualitas layanan dilaksanakan setelah konsumen mendapatkan layanan dari instansi/organisasi penyedia layanan. Pengevaluasian dilakukan dengan cara membandingkan ekspektasi sebelum menerima layanan dan pengalamannya sesudah menanggapi layanan. Ketika layanan yang diberikan sesuai dengan yang ekspektasi konsumen, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan sebagai layanan yang baik dan memuaskan. Sebaliknya jika layanan yang diterima melebihi ekspektasi konsumen maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai layanan yang optimum dan merupakan excellence service.

Excellence service (pelayanan yang unggul) merupakan sikap internal suatu organisasi/instansi yang memberikan layanan terbaik kepada konsumen sehingga mampu memuaskan konsumen. Melainkan bila tingkat layanan yang diterima konsumen lebih rendah dan mengecewakan ekpektasi konsumen akan berdampak pada persepsi layanan yang buruk. (Tjiptono,2006).

Pada saat menetapkan kualitas layanan terdapat banyal model yang bisa digunakan, tergantung pada tujuan analisis, jenis organisasi/perusahaan dan situasi pasar. Tjiptono (2006) menjabarkan model kualitas layanan sebagai model yang menggunakan pendekatan enam langkah yakni sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi jasa/layanan bernilai tambah yang diberikan kepada pelanggan,
- b. Mengidentifikasi pelanggan dan menentukan harapannya seteliti mungkin,
- c. Mengidentifikasi kebutuhan kritis organisasi yang memungkinkannya untuk memuaskan pelanggan,
- d. Menentukan proses untuk melaksanakan pekerjaan,
- e. Mencermati kekeliruan proses dan mengeliminasi usaha-usaha yang sia-sia,
- f. Menjamin perbaikan berkesinambungan dengan jalan mendukung umpan balik terus menerus.

Parasuraman dalam Tjiptono (2006) menguraikan lima gap yang menjadi sumber kegagalan dalam proses penyampaian jasa kepada konsumen/penerima layanan, yakni sebagai berikut:

- a. Gap antara harapan konsumen/pengguna jasa dan persepsi manajemen.
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
- e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

METODE

1. Jenis Penelitian.

Sugiyono (2017) mengatakan bahwa, metode penelitian pada dasarnya merupakan ciri-ciri ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) bahwa metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara atau angket mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang sedang kita teliti. Melalui kuesioner kita menghimpun data yang digunakan untuk menguji hipotesis atau menjawab masalah tertentu. Melalui penelitian deskriptif ini peneliti akan menjabarkan melalui dimensi SERVQUAL seberapa tinggi tingkat kepuasan layanan peserta pemilu 2019 pada pelayanan di TPS 42 dan 43.

2. Variabel

Menurut Sugiyono (2017) variabel penelitian adalah semua hal yang ditetapkan oleh peneliti untuk didalami dengan tujuan untuk mendapatkan informasi/data terkait hal tersebut dan kemudian dirumuskan kesimpulannya. Variabel yang didalami melalui penelitian harus sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang ingin didapatkan melalui penelitian. Penelitian ini mempunyai Variabel Independen yaitu Dimensi Kualitas Layanan (X) yang terdiri dari 5 indikator yaitu : tangible (X1), empathy (X2), reliability (X3), responsiveness (X4) dan assurance (X5).

Variabel penelitian diukur dengan menggunakan skala likert yang diuraikan menjadi indikator variable. Jawaban dari setiap instrument pernyataan mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai sangat negatif yang dideskripsikan dalam penilaian sebagai berikut:

- a. Tidak Baik : 1
- b. Kurang Baik : 2
- c. Baik : 3
- d. Sangat Baik : 4

3. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini diambil dari Total Pemilih Aktif pada TPS 42 dan 43 yaitu sebesar 280. Penelitian hanya dilakukan pada sampel dengan jumlah 20-25% dari populasi (Arikunto, 2013). Sehingga sampel yang disurvei adalah sebanyak 60 pemilih yang dipilih secara acak (random sampling).

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017) kuesioner adalah salah satu cara penghimpunan data dan

informasi dengan cara memberi beberapa poin pertanyaan dan pernyataan secara tertulis yang disebarakan untuk menghimpun jawaban responden.

5. Uji Instrumen

Sebelum dilakukan pengukuran dengan metode Servqual, tersaalebih dahulu dilakukan uji instrumen dengan validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas.

Suatu instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, dan memberikan hasil ukur sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai Sig. (2-tailed) dengan Probabilitas 0,05, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$ dan Pearson Correlation bernilai positif, maka item pertanyaan pada kuesioner valid
2. Jika nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$ dan Pearson Correlation bernilai negatif, maka item pertanyaan pada kuesioner tidak valid.
3. Jika nilai Sig. (2-tailed) $> 0,05$, maka item pertanyaan pada kuesioner tidak valid.

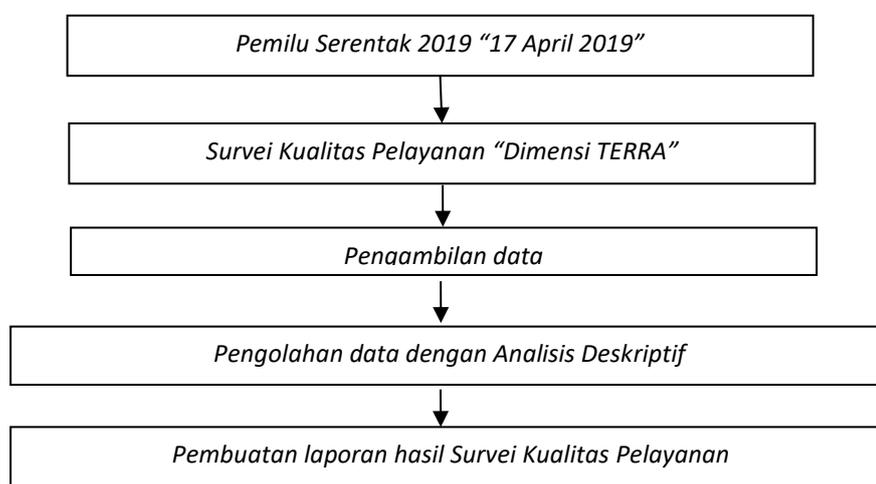
b. Uji Reliabilitas.

Uji Reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama pada seluruh item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur indikator penelitian. Adapun kriteria keputusan dalam Uji Reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten
2. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten

6. Kerangka Pikir Penelitian

Gambar 1. Rerangka Pemikiran



Sumber: Hasil Olahan Penulis (2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas dengan jumlah responden 60 orang dengan taraf signifikansi 5%. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh poin-poin pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dimensi TERRA mempunyai nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$ dan Pearson Correlation bernilai positif. Dari hasil tersebut terbukti bahwa 30 poin pertanyaan yang digunakan untuk

mengukur dimensi TERRA valid dan layak untuk dijadikan alat analisis untuk melanjutkan pengujian-pengujian selanjutnya dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan kemampuan mengukur tanpa kesalahan dan hasilnya selalu konsisten atau tetap sama. Hasil Uji Reliabilitas dari Variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	NILAI CRONBA CH'S ALPHA	KESIMPULAN
<i>Tangible</i>	0,902	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,782	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,727	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,832	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,683	<i>Reliable</i>

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2020)

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing indikator >0,60 sehingga dianggap reliabel dan mampu mengukur tanpa kesalahan serta mampu konsisten.

3. Hasil Analisis Dimensi TERRA dengan Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini dipakai untuk menganalisis pertanyaan tertutup. Analisis statistik deskriptif menggunakan analisis rentang skala. Untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus :

$$RS = \frac{\text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil}}{\text{Kelas interval}} = \frac{4 - 1}{3} = 1$$

Berikut ini merupakan tabel rentang skala dari penelitian ini :

Tabel 2. Rentang Skala

VARIABEL TERRA	1-2	2,1-3,1	3-2,4
<i>Tangible</i>	Rendah	Sedang	Tinggi
<i>Emphaty</i>	Rendah	Sedang	Tinggi
<i>Reliability</i>	Rendah	Sedang	Tinggi
<i>Responsiveness</i>	Rendah	Sedang	Tinggi
<i>Assurance</i>	Rendah	Sedang	Tinggi

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2020)

Tiap mean item yang terdapat dalam dalam kuesioner akan dianalisis dengan rentang skala. Rata-rata dari item pertanyaan langsung dideskripsikan kedalam kelas interval yang ada yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Hasil tanggapan responden terhadap Variabel TERRA tampak dalam tabel 3, yakni sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan

VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X)	MEAN	KESIMPULAN
<i>Tangible</i>	3,8	Tinggi
<i>Emphaty</i>	3,8	Tinggi
<i>Reliability</i>	3,9	Tinggi
<i>Responsiveness</i>	3,6	Tinggi
<i>Assurance</i>	3,8	Tinggi

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2020)

Dari hasil penelitian ini tampak bahwa seluruh dimensi TERRA yang diukur dengan menggunakan 30 item pertanyaan kuesioner menunjukkan rentang skala yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada saat Pemilu Serentak 2019 di TPS 42 dan 43 sangat baik. Setiap pertanyaan dalam kuesioner ini disusun berdasarkan standar layanan yang terdapat pada Panduan KPPS untuk Pemungutan dan Penghitungan Suara Pemilu Tahun 2019. Karena itu tingginya rentang skala yang ditunjukkan pada pengukuran Dimensi TERRA menunjukkan bahwa kualitas layanan pada TPS 42 dan 43 sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh KPPS.

TPS 42 dan 43 patut dijadikan contoh bagi TPS lain yang bisa jadi masih mempunyai tingkat kualitas layanan yang ada dalam kategori sedang bahkan rendah. Jika TPS dapat memberikan layanan yang baik sesuai dengan Panduan KPPS kepada para pemilih aktif, maka para pemilih pun akan termotivasi untuk selalu menggunakan hak pilihnya saat pemilihan umum di TPS tempatnya terdaftar dan tentu saja hal ini mendukung dilaksanakannya Pemilu di Indonesia dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Mardikawati & Farida (2013) yang meneliti tentang pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada Pemilu Serentak 2019 yang diadakan di TPS 42 dan 43. Dari hasil dan pembahasan terkait penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal :

1. Dari hasil analisis diketahui bahwa tingkat kualitas layanan pada TPS 42 dan 43 sangat baik karena dari hasil pengukuran seluruh Dimensi TERRA masuk ke dalam rentang skala Tinggi.
2. Kualitas Layanan pada TPS 42 dan 43 dapat dijadikan panutan bagi TPS lain, agar seluruh TPS khususnya TPS di Kota Malang dapat memberikan kualitas layanan yang maksimal dan sesuai dengan panduan KPPS kepada masyarakat yang memberikan hak suara untuk masa depan bangsa Indonesia.

Saran

1. Penelitian yang melakukan pengukuran pada kualitas layanan Pemilu belum banyak, akan lebih baik jika hal ini juga dilakukan pada TPS yang lain terutama yang berada di bawah Kelurahan Bandulan Malang.

2. Peningkatan kualitas jasa pada saat Pemilu dapat dilakukan dengan adanya evaluasi berbasis data pada Pemilu yang telah terlaksana. Dari hasil evaluasi tersebut akan diketahui dimensi TERRA yang mana yang masih harus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Alma, Buchari. 2003. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: Alfabeta
- Gorantokan, Eduard O.B (2014). Kualitas Kerja Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara pada Penyelenggaraan Pemilu Legislatif di Kabupaten Lembata Tahun 2014. *Jurnal Politik Unsrat*, No. 1.
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (2019). *Panduan Pelaksanaan Pemungutan dan Perhitungan Suara di TPS Pemilu 2019*.
- Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Minarsih, S., dan Sutrischastini (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Tera dan Tera Ulang Alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol 3 No. 2, pp.159-173.
- Rambat, Lupiyoadi (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Randy, F. (2017), *Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique di Surabaya*. AGORA, Vol 5 No. 1.
- Raharjo, S. (2019). Cara Mengajukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS. Diambil 28 Oktober 2020, dari <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Woro, M dan Farida (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 2 No.1.
- Yuvalianda (2020), *Tutorial Analisis Deskriptif dengan Excel (Lengkap)*. Diambil 25 Oktober 2020, dari <https://yuvalianda.com/analisis-deskriptif-excel/>.