

**PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PENGUNJUNG DI MAL PELAYANAN  
PUBLIK KOTA PALEMBANG**

**TESIS**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Sains (M.Si)  
Pada  
Program Studi Magister Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya**

**Oleh :**

**AJI PANGESTU  
NIM. 07012682024009**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN DRAFT TESIS

Judul Tesis : Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang

Nama Mahasiswa : **Aji Pangestu**

NIM : 07012682024009

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik



Dr. Lili Erina, M.Si  
Pembimbing Pertama



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si  
Pembimbing Kedua

### Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Magister Adminisrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.  
NIP. 19780512 200212 1 003

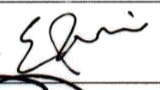
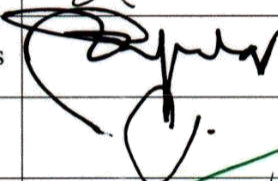



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Alfitri, M.Si  
NIP. 19660122 199003 1 004

## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas  
Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang  
Nama Mahasiswa : **Aji Pangestu**  
NIM : 07012682024009  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik  
Tanggal Ujian : 28 Desember 2022

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Lili Erina, M.Si.	Ketua	
2	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Slamet Widodo, M.S., M.M.	Anggota	
4	Dr. Andries Lionardo, M.Si.	Anggota	
5	Dr. Mega Nugraha, M.Si.	Anggota	

Palembang, Januari 2023  
Menyetujui,  
Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.  
NIP. 19780512 200212 1 003



**BUKTI MEMPERBAIKI TESIS HASIL UJIAN  
MAHASISWA PROGRAM STUDI  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

No.	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Lili Erina, M.Si.	Ketua	
2	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Slamet Widodo, M.S., M.M.	Anggota	
4	Dr. Andries Lionardo, M.Si.	Anggota	
5	Dr. Mega Nugraha, M.Si.	Anggota	

Menerangkan bahwa :

Nama : Aji Pangestu  
NIM : 07012682024009  
BKU : Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang

Telah memperbaiki tesis hasil ujian.

Palembang, Januari 2023  
Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.  
NIP 19780512 200212 1 003

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aji Pangestu  
NIM : 07012682024009  
Tempat / Tanggal lahir : Palembang, 9 November 1998  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Januari 2023  
Yang Menyatakan,



Aji Pangestu

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aji Pangestu  
NIM : 07012682024009  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada Tanggal : Januari 2023  
Yang Menyatakan,



Aji Pangestu

## ABSTRAK

### PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PALEMBANG

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, Desember 2022

Aji Pangestu; dibimbing oleh Dr. Lili Erina, M.Si dan Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si

Xiv + 110 halaman, 28 tabel, 18 gambar, 8 lampiran

Penelitian ini dilatar belakangi oleh grafik pengunjung MPP Kota Palembang yang mengalami fluktuasi pada setiap bulannya dan kunjungan yang tidak merata pada masing-masing instansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk menarik kesimpulan dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket, dokumentasi dan studi kepustakaan. Sampel dalam penelitian ini adalah 98 pengunjung MPP Kota Palembang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* STATA 17. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan dan Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. Kedua variabel ini berpengaruh sebesar 63.60% terhadap loyalitas. Penulis merekomendasikan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain sehingga dapat diketahui bagaimana variabel tersebut dapat mempengaruhi loyalitas. Saran dan upaya yang perlu dilakukan MPP Kota Palembang agar dapat mempertahankan pelayanan yang sudah ada, terus meningkatkan promosi dan sosialisasi terhadap jenis-jenis pelayanan, melakukan koordinasi antar *stakeholder*, serta terus meningkatkan mutu pelayanan agar menjaga indeks kepuasan masyarakat di MPP Kota Palembang.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

Kepustakaan : 43 (1949-2022)

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICEES AND SATISFACTION ON LOYALTY VISITOR AT PUBLIC SERVICE HALL IN PALEMBANG CITY***

*Scientific Writing in the form of a Thesis, December 2022*

*Aji Pangestu; supervised by Dr. Lili Erina, M.Si and Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si*

*Xiv + 110 pages, 28 tables, 18 figures, 8 attachments*

*The background of this research is the graph of visitors to the public service hall (MPP) in Palembang, which fluctuates every month, and visits are uneven at each agency. This study aims to analyse the effect of Servicees and Satisfaction On Loyalty Visitor at the Palembang City Public Service Hall. This study uses a quantitative method that aims to draw conclusions from the hypotheses proposed in this study. Data collection was carried out using questionnaires, documentation, and literature studies. Sample in this study were 98 visitors of MPP Palembang. The data analysis in this study used STATA 17 software. The results showed that visitor services and satisfaction had a significant positive effect on loyalty visitor at the Palembang City Public Service Hall. These two variables have an effect of 63.60% on loyalty. The author recommends for further research in order to be able to add other variables so that it can be seen how these variables can affect service. Suggestions and efforts that need to be made by MPP Palembang City to maintain existing services, continue to increase promotion and socialisation of types of services, coordinate between stakeholders, and continue to improve service quality to maintain the community satisfaction index at MPP Palembang City.*

*Keywords: Service, Satisfaction, Loyalty*

*Literature: 43 (1949-2022)*



## RINGKASAN

### PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PALEMBANG

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, Desember 2022

Aji Pangestu; dibimbing oleh Dr. Lili Erina, M.Si dan Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si

Xiv + 110 halaman, 28 tabel, 18 gambar, 8 lampiran

Kondisi persaingan bisnis, kemajuan teknologi, perkembangan ekonomi dan sejarah masyarakat mendorong terjadinya pengembangan kualitas pelayanan (*service quality*) yang menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Keberadaan kinerja pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan pengunjung yang memegang peranan penting bagi organisasi publik. Penelitian ini dilatar belakangi oleh grafik pengunjung MPP Kota Palembang yang mengalami fluktuasi pada setiap bulannya dan kunjungan yang tidak merata pada masing-masing instansi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket, dokumentasi dan studi kepustakaan. Sampel dalam penelitian ini adalah 98 pengunjung MPP Kota Palembang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* STATA 17.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan dan Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. Kedua variabel ini berpengaruh sebesar 63.60% terhadap loyalitas. Penulis merekomendasikan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain sehingga dapat diketahui bagaimana variabel tersebut dapat mempengaruhi loyalitas. Saran dan upaya yang perlu dilakukan MPP Kota Palembang agar dapat mempertahankan pelayanan yang sudah ada, terus meningkatkan promosi dan sosialisasi terhadap jenis-jenis pelayanan, melakukan koordinasi antar *stakeholder*, serta terus meningkatkan mutu pelayanan agar menjaga indeks kepuasan masyarakat di MPP Kota Palembang.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

Kepustakaan : 43 (1949-2022)

## **SUMMARY**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICIES AND SATISFACTION ON LOYALTY VISITOR AT PUBLIC SERVICE HALL IN PALEMBANG CITY***

*Scientific Writing in the form of a Thesis, December 2022*

*Aji Pangestu; supervised by Dr. Lili Erina, M.Si and Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si*

*Xiv + 110 pages, 28 tables, 18 figures, 8 attachments*

*Conditions of business competition, technological advances, economic developments, and the history of society encourage the development of service quality which emphasizes the importance of fulfilling customer expectations and needs. The existence of good service performance will contribute to achieving visitor satisfaction which plays an important role for public organizations. The background of this research is the graph of visitors to the public service hall (MPP) in Palembang which fluctuate every month and the visits are not evenly distributed in each agency.*

*This study aims to analyse the effect of Services and Satisfaction On Loyalty Visitor at the Palembang City Public Service Hall. This study uses a quantitative method that aims to draw conclusions from the hypotheses proposed in this study. Data collection was carried out using questionnaires, documentation, and literature studies. Sample in this study were 98 visitors of MPP Palembang. The data analysis in this study used STATA 17 software.*

*The results showed that visitor services and satisfaction had a significant positive effect on loyalty visitor at the Palembang City Public Service Hall. These two variables have an effect of 63.60% on loyalty. The author recommends for further research in order to be able to add other variables so that it can be seen how these variables can affect service. Suggestions and efforts that need to be made by MPP Palembang City to maintain existing services, continue to increase promotion and socialisation of types of services, coordinate between stakeholders, and continue to improve service quality to maintain the community satisfaction index at MPP Palembang City.*

*Keywords: Service, Satisfaction, Loyalty*

*Literature: 43 (1949-2022)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**“Ketahuilah Bahwasanya Kemenangan Itu Bersama Kesabaran, dan Jalan Keluar Itu Bersama Kesulitan, dan Bahwasanya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”**

**(HR. Tirmidzi)**

**“Sesulit Apapun Jalannya, Jangan Pernah Berpikir Untuk Menyerah, Karena Kamu Tidak Akan Tahu Apa Yang Sedang Menantimu di Ujung Perjuangan Nanti”**

**(Aji Pangestu)**

**Tesis Ini Saya Persembahkan Kepada :**

- 1. Kedua Orangtua Saya, Bapak Rahman dan Ibu Sopika, A.Md.Keb.**
- 2. Kakak Saya, Mohammad Soepa Yogi, S.Kep.,Ns, Ayu Marisa, S.Pd., M.A. dan Mariska Zariyanti, S.Kep.**
- 3. Seluruh Dosen dan Pegawai Fisip Unsri.**
- 4. Rekan Seperjuangan Magister Administrasi Publik Angkatan 2020.**
- 5. Almamater Kebanggaan Saya.**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Allhamdulillah dan segala pujian hanya milik Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini, dimana tesis ini merupakan tugas dan kewajiban dalam melengkapinya syarat untuk memperoleh gelar Magister (S-2) Administrasi Publik.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga tesis ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sehubungan dengan hal itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, MSCE. IPU. ASEAN. Eng. selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Lili Erina, M.Si. selaku Pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun.
5. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku Pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun.
6. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Ir. H. Gunawan, M.T.P. selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
8. Seluruh Pegawai DPMPTSP Kota Palembang yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang berguna dalam penyelesaian tesis ini.
10. Orangtua saya, Bapak Rahman dan Ibu Sopika, A.Md.Keb yang selalu mendoakan, mendukung secara moril maupun materil selama proses perkuliahan penulis.
11. Kakak saya Mohammad Soepra Yogi, S.Kep.,Ns, Ayu Marisa, S.Pd., M.A. dan Mariska Zariyanti, S.Kep yang selalu memberikan semangat, serta doa bagi penulis.
12. Sakinah Cherya M. Ritonga, S.A.P yang telah menemani, mendukung, memotivasi, mendoakan dan membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini.
13. Keluarga BPV, Bang Dedy, Rendy, Ravy, Sella, Mba Yuni, Mba Dwi, Mba Shinta, Mba Suzana, dan Mba Liatosa yang telah banyak memotivasi serta menyemangati selama proses kuliah berlangsung.
14. Mba Maretha, Mba Fitria dan Mba Arie yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian kuliah.
15. Rekan seperjuangan Magister Administrasi Publik 2020.

Dalam menyelesaikan tesis ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, sebagaimana yang diharapkan. Maka untuk membangun wawasan penulis, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun. Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Palembang, 2022

## RIWAYAT HIDUP



Aji Pangestu, lahir di Kota Palembang pada tanggal 09 November 1998 dan merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, anak dari pasangan Bapak Rahman dan Ibu Sopika. Penulis memulai pendidikan di SD Negeri 39 Palembang pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 17 Palembang pada tahun 2011, pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di MA Negeri 3 Palembang.

Setelah lulus tahun 2016, penulis melanjutkan Pendidikan di S1 Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya dan lulus pada tahun 2020. Selanjutnya pada bulan Agustus 2020, penulis melanjutkan pendidikan S2 di Program Studi Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya, penulis kemudian menyelesaikan studi dan lulus pada bulan Desember Tahun 2022.

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....</b>	<b>lii</b>
<b>BUKTI MEMPERBAIKI TESIS.....</b>	<b>Iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Pelayanan Publik.....	11
2.1.2. Teori Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3. Teori Kepuasan Pengunjung.....	24
2.1.4. Teori Loyalitas Pengunjung.....	35
2.2. Penelitian Terdahulu.....	41
2.3. Teori Yang Digunakan.....	46
2.4. Hubungan Antara Variabel Independen Dengan Variabel Dependen.....	47
2.5. Kerangka Pemikiran.....	49
2.4. Hipotesis.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	51
3.2. Definisi Konsep.....	51
3.3. Definisi Operasional.....	52
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	53
3.5. Populasi dan Sampel.....	54
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	57
3.8. Skala Pengukuran.....	59
3.9. Teknik Analisis Data.....	60

## **BAB IV GAMBARAN UMUM**

4.1. Sejarah Singkat Mal Pelayanan Publik Kota Palembang .....	66
4.2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang .....	67
4.3. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang .....	68
4.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang .....	69
4.5. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang .....	69

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1. Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	72
A. Uji Validitas dan Reabilitas .....	72
B. Uji Normalitas .....	75
C. Analisis Univariat .....	75
D. Analisis Bivariat .....	80
E. Analisis Multivariat .....	83
F. Menguji Kelayakan Model Regresi ( <i>Goodness of Fit Test</i> ) .....	88
5.2. Pembahasan .....	89

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan .....	103
6.2. Saran .....	104

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>106</b>
-----------------------------	------------

## **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Daftar Instansi yang Tergabung di MPP Kota Palembang .....	5
2.1. Penelitian Terdahulu .....	41
3.1. Variabel Penelitian .....	53
3.2. Skala Interpretasi Skor.....	60
5.1. Uji Validitas Pelayanan.....	72
5.2. Hasil dari Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	73
5.3. Uji Validitas Kepuasan.....	73
5.4. Hasil dari Uji Validitas Kepuasan. ....	73
5.5. Uji Normalitas. ....	75
5.6. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pelayanan.....	75
5.7. Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan.....	76
5.8. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan.....	76
5.9. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan. ....	77
5.10. Statistik Deskriptif Jenis Kelamin Responden. ....	77
5.11. Statistik Deskriptif Jenis Pekerjaan Responden. ....	78
5.12. Statistik Deskriptif Tingkat Pendidikan Responden. ....	78
5.13. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pelayanan. ....	79
5.14. Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan. ....	79
5.15. Analisis Bivariat. ....	80
5.16. Analisis Bivariat. ....	80
5.17. Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
5.18. Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
5.19. Uji t, Uji F dan Uji $R^2$ .....	86
5.20. <i>Goodness of Fit Test</i> . ....	88
5.21. Kelengkapan Sarana dan Prasarana MPP Kota Palembang .....	92
5.22. Tabel Temuan Variabel Pelayanan. ....	93
5.23. Kategori Penilaian SKM.....	96
5.24. Tabel Temuan Variabel Kepuasan .....	97
5.25. Tabel Temuan Variabel Loyalitas. ....	101



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Tujuh Belas Poin SDGs.....	2
1.2. Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Palembang.....	5
1.3. Grafik Rata-Rata Pengunjung MPP Kota Palembang.....	7
1.4. Grafik Instansi Dengan Kunjungan Tertinggi.....	8
2.1. Kerangka Pemikiran.....	50
4.1. Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Palembang.....	66
4.2. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Palembang.....	71
5.1. Uji Reabilitas Variabel Pelayanan.....	74
5.2. Uji Reabilitas Variabel Kepuasan.....	74
5.3. Grafik X <sub>1</sub> dan Y.....	81
5.4. Grafik X <sub>2</sub> dan Y.....	81
5.5. Grafik X <sub>3</sub> dan Y.....	82
5.6. Grafik X <sub>4</sub> dan Y.....	82
5.7. Grafik X <sub>5</sub> dan Y.....	83
5.8. Informasi Digital Penunjang Pelayanan MPP Kota Palembang.....	91
5.9. Ruang Tunggu MPP Kota Palembang.....	91
5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat MPP Kota Palembang.....	96
5.11 Jumlah Kunjungan Berdasarkan Responden.....	100

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Lampiran Rekam Data Stata
3. Lampiran Rekapitulasi Data Penelitian
4. Lampiran Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung
5. Lampiran Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pengunjung
6. Lampiran Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan
7. Lampiran F Tabel, T Tabel dan R Tabel
8. Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Palembang

## DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
MDGs	: <i>Millenium Development Goals</i>
MPP	: Mal Pelayanan Publik
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
SKM	: Survey Kepuasan Masyarakat
TPB	: Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
TRA	: <i>Theory Of Reasoned Action</i>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Sustainable Development Goals* (SDGs) merupakan upaya pembangunan berkelanjutan yang menjadi acuan dalam kerangka pembangunan dan perundingan yang disepakati oleh 193 negara di Sidang Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tanggal 25 September 2015, sebagai pengganti pembangunan global *Millenium Development Goals* (MDGs) yang telah berakhir di tahun 2015. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/*Sustainable Development Goals* (SDGs) adalah pembangunan yang menjaga peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat secara berkesinambungan, keberlanjutan kehidupan sosial masyarakat, kualitas lingkungan hidup, serta menjamin keadilan dan terlaksananya tata kelola yang mampu menjaga peningkatan kualitas hidup dari satu generasi ke generasi berikutnya.

TPB/SDGs merupakan komitmen global dan nasional dalam upaya untuk mensejahterakan masyarakat mencakup 17 tujuan yaitu :

1. Tanpa Kemiskinan;
2. Tanpa Kelaparan;
3. Kehidupan Sehat dan Sejahtera;
4. Pendidikan Berkualitas;
5. Kesetaraan Gender;
6. Air Bersih dan Sanitasi Layak;
7. Energi Bersih dan Terjangkau;
8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi;
9. Industri, Inovasi dan Infrastruktur;
10. Berkurangnya Kesenjangan;
11. Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan;
12. Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab;
13. Penanganan Perubahan Iklim;
14. Ekosistem Lautan;
15. Ekosistem Daratan;
16. Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh;
17. Kemitraan untuk Mencapai Tujuan.



Gambar 1.1 Tujuh Belas Poin SDGs  
(Sumber : Bappenas RI, 2016)

Pemerintah Republik Indonesia melalui Peraturan Presiden No 59 Tahun 2017 turut serta dan berkomitmen untuk menyukseskan SDGs, terutama dalam bidang pelayanan publik. Pada indikator SDGs tujuan ke 16 menjelaskan bahwa Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh merupakan bagian dari aspek pelayanan publik, adapun indikator yang harus dicapai pada poin ke 16 SDGs dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Peningkatan pelayanan publik pada masyarakat dan membangun *open government*;
- b. Peningkatan pemanfaatan dan perkembangan teknologi informasi dalam birokrasi (digitalisasi pemerintahan);
- c. Peningkatan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dengan penguatan implementasi kebijakan pengendalian internal secara baik;
- d. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen pemerintahan;
- e. Meningkatkan efisiensi kelembagaan dan sistem manajemen sumber daya manusia aparatur yang baik.

Salah satu indikator pelayanan publik dapat dikatakan berhasil ialah dilihat dari adanya kepuasan dan loyalitas dari masyarakat yang dilayani, (Aprileny et al., 2020). Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari Bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup

baik atau memadai dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Sehubungan dengan hal tersebut Zeithaml dan Bitner (2001) menyatakan bahwa *satisfaction* merupakan pemenuhan respon konsumen. Kotler dan Keller (2012:55) mendefinisikan kepuasan pengunjung sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja suatu produk dan jasa dengan harapan, jika kinerja dibawah harapan, pengunjung menjadi tidak puas, sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, pengunjung akan merasa puas dan senang. Selanjutnya menurut Kotler (2012:18) “Loyalitas pengunjung adalah ukuran dari keterikatan pelanggan terhadap suatu produk yang dimanifestasikan dalam keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain”. Loyalitas pengunjung akan muncul ketika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang sudah ditawarkan dan loyalitas menjadi salah satu faktor penting terhadap kelangsungan perkembangan instansi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan yang telah diberikan.

Kondisi persaingan bisnis, kemajuan teknologi, perkembangan ekonomi dan sejarah masyarakat mendorong terjadinya pengembangan kualitas pelayanan (*service quality*) yang menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Keberadaan kinerja pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan pengunjung yang memegang peranan penting bagi organisasi publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Republik Indonesia tengah gencar mentransformasi pelayanan publik untuk menerapkan suatu sistem yang terpadu. Berdasarkan Peraturan Presiden

Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelayanan Berusaha, mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan pelayanan terpadu satu pintu ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus pelayanan perizinan maupun pelayanan non-perizinan.

Mal Pelayanan Publik yang merupakan salah satu inovasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dimana pertama kali dicetuskan oleh Pemerintah Republik Georgia dimana instansi tersebut menyediakan berbagai jenis pelayanan publik yang berada dalam gedung pelayanan terpadu atau satu atap dan memiliki jaringan informasi elektronik terintegrasi sehingga menciptakan pelayanan kepada masyarakat yang terukur dan akurat. Kemudian pengertian Mal Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 yaitu :

“Mal Pelayanan Publik selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah atau swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman”

Dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik juga harus memperhatikan dan melaksanakan pemberian layanan dengan prinsip :

- 1) Keterpaduan;
- 2) Berdaya guna;
- 3) Koordinasi;
- 4) Akuntabilitas;
- 5) Aksesibilitas; dan
- 6) Kenyamanan

Pemerintah

Kota Palembang  
terus berkomitmen  
dalam meningkatkan

pelayanan publik melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), salah satunya dengan membuat terobosan dengan membangun Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. Untuk saat ini terdapat 43 MPP di seluruh

Indonesia, MPP Kota Palembang merupakan MPP ke 30 di Indonesia yang memiliki unit layanan terbanyak dan fasilitas terlengkap se-Indonesia.



Gambar 1.2 Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Palembang  
(Sumber : Dokumentasi DPMPTSP Palembang, 2021)

Mal Pelayanan Publik Kota Palembang mulai beroperasi pada bulan September 2019 dan diresmikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Tjahjo Kumolo pada tanggal 27 November 2020. Di pusat pelayanan modern ini disuguhkan 378 jenis layanan dari 30 instansi, dengan luas area 2 hektare menjadikan pusat layanan ini sebagai MPP terluas di Indonesia, berikut instansi yang tergabung dalam MPP Kota Palembang :

Tabel 1.1 Daftar Instansi yang Tergabung di MPP Kota Palembang

No	Nama Instansi	No	Nama Instansi
1	DPMPTSP Kota Palembang	5	PDAM Tirta Musi
2	DPMPTSP Provinsi Sumsel	6	Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang
3	BPJS Ketenagakerjaan	7	Kementerian ATR/BPN
4	BPJS Kesehatan	8	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang





Lanjutan Tabel 1.1 Daftar Instansi yang Tergabung di MPP Kota Palembang

9	BPOM	20	Kementerian Agama Kota Palembang
10	Ikatan Arsitek Indonesia (IAI)	21	Imigrasi Kota Palembang
11	PLN	22	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang
12	PT. Taspen	23	Samsat Palembang II
13	PT. Pengadaian	24	Polrestabes Kota Palembang
14	PT. Jasa Raharja	25	Ombudsman RI
15	Kejaksaan Negeri Palembang	26	Badan Narkotika Nasional
16	PT. Pos Indonesia	27	Palang Merah Indonesia
17	Dinas PUPR Kota Palembang	28	Bank Sumsel Babel
18	Kantor Pajak Pratama	29	Bank Rakyat Indonesia
19	Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang	30	Bank Negara Indonesia

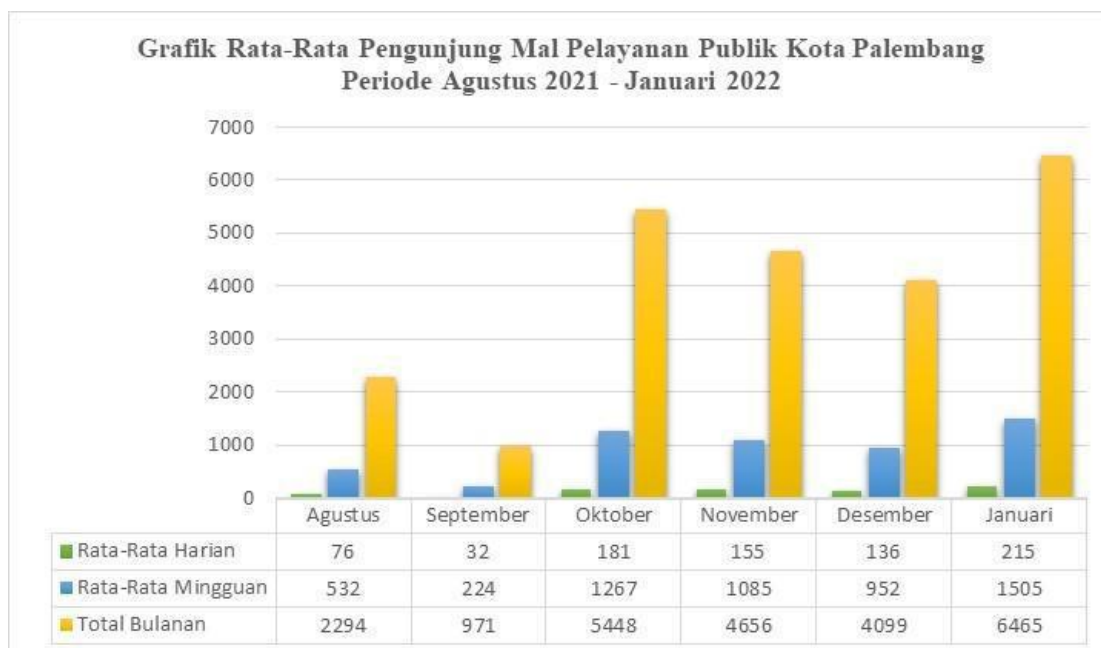
Sumber : Diolah Penulis Berdasarkan Dokumen DPMPTSP Palembang Tahun 2021

Mal Pelayanan Publik Kota Palembang diatur dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, pada pasal 2 yang menjelaskan bahwa pembentukan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah. Adapun tujuan dibentuknya MPP, yaitu :

- a) Mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat dan daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama;
- b) Menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem;
- c) Meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik;
- d) Memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan pada satu lokasi atau gedung;
- e) Mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan
- f) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

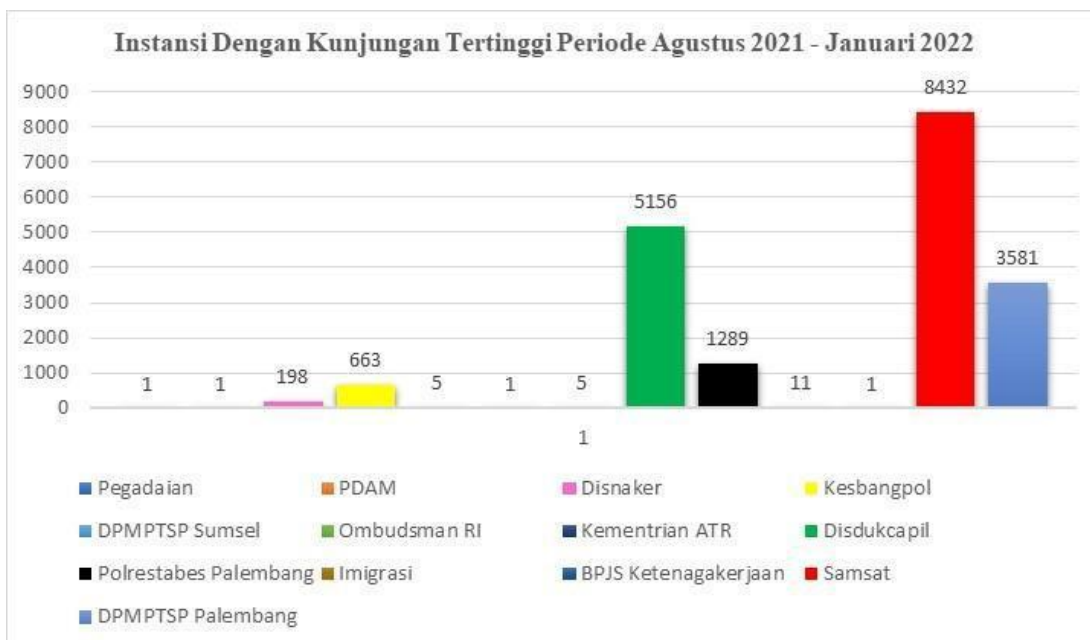
Berdasarkan 6 poin diatas, tujuan dibentuknya MPP dalam penyelenggaraan pelayanan publik berupa menyederhanakan pelayanan dan mempermudah perizinan bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan investasi untuk pertumbuhan ekonomi

bagi masyarakat Kota Palembang. Berikut grafik angka pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Palembang periode Agustus 2021 sampai Januari 2022 :



Gambar 1.3 Grafik Rata-Rata Pengunjung MPP Kota Palembang  
(Sumber : Diolah Penulis Berdasarkan Dokumen DPMPTSP Palembang, 2022)

Berdasarkan gambar 1.3, dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah pengunjung MPP Kota Palembang pada enam bulan terakhir berjumlah 23.933 orang. Pada bulan September 2021 terdapat pengunjung terendah dengan jumlah 971 orang dan bulan Januari menjadi puncak tertinggi pengunjung MPP Kota Palembang dengan total pengunjung 6465 orang, akan tetapi jumlah pengunjung MPP Kota Palembang mengalami grafik fluktuasi pada setiap bulannya. Selanjutnya penulis akan menyajikan grafik angka pengunjung berdasarkan masing-masing instansi yang ada di MPP Kota Palembang sebagai berikut :



Gambar 1.4 Grafik Instansi Dengan Kunjungan Tertinggi  
(Sumber : Diolah Penulis Berdasarkan Dokumen DPMPTSP Palembang, 2022)

Berdasarkan gambar 1.4, jumlah pengunjung tertinggi terdapat pada instansi Samsat Palembang II dengan total pengunjung sebesar 8432 orang, selanjutnya urutan kedua terdapat pada instansi Dinas Pendudukan & Catatan Sipil Kota Palembang dengan total pengunjung sebesar 5156 orang dan urutan ketiga terdapat pada instansi DPMPTSP Kota Palembang dengan total pengunjung sebesar 3581 orang. Pada dasarnya MPP Kota Palembang terdapat 30 Instansi, namun dalam 6 bulan terakhir hanya beberapa instansi saja yang memiliki jumlah pengunjung dengan capaian diatas rata-rata dan ada beberapa instansi dengan capaian pengunjung terendah atau bisa dikatakan sangat sepi pengunjung berdasarkan rekapitulasi pada grafik gambar 1.4 diatas.

Dalam beberapa tahun terakhir perkembangan tentang penelitian Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas sudah banyak dilakukan diantaranya; menurut penelitian Winda Trisetya, et al (2020) bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan Winda Trisetya diperkuat dengan penelitian Dita Putri

Anggraeni (2017) bahwa kualitas produk pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berbeda dengan kedua penelitian diatas penelitian Nur Haida dan Kurnia (2017) yang menyatakan bahwa sistem pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengunjung dan kepuasan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan dan permasalahan yang telah diuraikan penulis, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengukur pengaruh pelayanan dan kepuasan pengunjung di MPP Kota Palembang, yaitu dengan melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai didalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif sebagai bahan referensi dalam pengembangan penelitian pada pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pengunjung MPP Kota Palembang, serta bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan menjadi masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dalam mengukur pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pengunjung MPP Kota Palembang dan menjadi rujukan bagi *stakeholder* terkait dalam membuat kebijakan dalam bidang pelayanan publik pada MPP Kota Palembang. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan sumbangsih pemikiran terhadap penelitian dimasa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1653.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Andalusi, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada konsumen PT . BCA Finance , Kantor Pusat Jakarta Selatan )*. 05(1), 80–93.
- Anggraeni, D. P. (2016). PELANGGAN ( Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37(1), 171–177. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/1445/1824>
- Aprileny, I., Wati, W. T., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02), 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>
- Atmaja, K. V. W., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 12. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20039>
- Buchari Alma. (2016). Dimensi Kepuasan Pelanggan. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, 190–191.
- Creswell, J. W. (2016). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi Keempat*. Pustaka Pelajar.
- Dewa, C. B., & Safitri, L. A. (2020). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada Masa Physical Distancing. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1). <https://doi.org/10.24269/asset.v3i1.2652>
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. Pitman.
- Gaster, L. (1995). *Quality in Public Service: Manager Choice*. Open University Press.
- Graha, I. M. S., & Wardana, M. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN HARDY'S NEGARA*. 2, 309–334.

- Haida, N., & Kurnia. (2017). *Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan di BMT Al-Falah Sumber Cirebon*. *Nur*, 9(2).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gaya Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Wacana Media.
- Karim, N., Hendriyadi, & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality di Kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Kirom, H. B. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta.
- Mahyarni, M. (2013). THEORY OF REASONED ACTION DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RİYASAH*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Nadra, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Sinar Surya Palembang*. 1–14.
- Nanna, S. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699. [www.journal.uta45jakarta.ac.id](http://www.journal.uta45jakarta.ac.id)
- Pasalong, H. (n.d.). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada CV. Jaya Utama Teknik Di Kabupaten Badung*, 1(4), 1279–1291. <https://eprints.umm.ac.id/79845/>
- Raid, N., Nasrizal, N., & Yasmeari, F. Y. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 123–130. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.209>
- Ridwan, M., & Noviyanti, S. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Asyafi'iyah)*. 4(1), 53–66.



- Sembiring, A. E. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA RICHDJOE BARBERSHOP MALANG*. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Prenadamedia Group.
- Simbolon, S. (1991). APLIKASI THEORY OF REASONED ACTION UNTUK MEMPREDIKSI PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN SEPEDA MOTOR YAMAHA VIXION (Studi Kasus: Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IT&B Medan). *Journal of Property Research*, 3(2), 30604. <https://builtsurvey.utm.my/>
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganessa Medan)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>
- Terry, G. R. (2016). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara.
- Tsalatsa, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Diskusi Kopi Kafe Gresik. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1464–1471. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/42041>
- Widibudiarti, L. S. (2018). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Pelayana Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto*. 3(12), 2118–2122.
- Winarsih, A. S., & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's, Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Belajar.
- Yusrizal, Heriyanto, M., & Harapan, T. R. F. . (2018). PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK ( KTP-el ). *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 96–103.
- Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pencapaian SDGs/TBP di Indonesia*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018.*

*Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Palembang.*