

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT**

**Rahayu Sri Purnami<sup>1</sup>, Feni Fitriana<sup>2</sup>**

Administrasi Bisnis, Institut Digital Ekonomi LPKIA

[rahayusri@lpkia.ac.id](mailto:rahayusri@lpkia.ac.id)<sup>1</sup>, [fenifitriana52@gmail.com](mailto:fenifitriana52@gmail.com)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan seperti sampul buku yang rusak, penataan buku kurang rapi, akses internet lambat, dan tidak ada petunjuk atau buku panduan pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC). Adapun beberapa kendala lain seperti kurang validnya informasi *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan koleksi buku, pustakawan kurang responsif dan kurang memahami kebutuhan pengunjung, serta kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap 51 pengunjung perpustakaan. Hasil perhitungan statistik deskriptif menunjukkan seluruh indikator kepuasan pengunjung pada level tinggi. Dan seluruh indikator kualitas pelayanan pada level tinggi. Indikator kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berada pada level tinggi dan hanya Keandalan (*Reliability*) yang masih pada level cukup tinggi sehingga perlu adanya tindakan untuk meningkatkan keakuratan *Online Public Access Catalogue* (OPAC). Penelitian ini diusulkan untuk meningkatkan kompetensi pustakawan dan fasilitas perpustakaan.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Perpustakaan Umum*

### **PENDAHULUAN**

Dinas Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Jawa Barat (Dispusipda Jabar) merupakan lembaga yang didirikan atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999. Dinas Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (Dispusipda Jabar) merupakan instansi dari penggabungan antara Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat yang beralamatkan Jalan Kewalayaan Soekarno-Hatta Bandung. Pada tahun 2001, Perpustakaan Provinsi Jawa Barat yang pada awalnya merupakan instansi vertikal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang berada di Ibukota Provinsi dilimpahkan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Kemudian tanggal 12 April 2002, berdasarkan Peraturan Daerah nomor 6 dibentuk Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam bidang perpustakaan yang memiliki tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan daerah bidang perpustakaan dan kearsipan.

Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu Lembaga Teknis Daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan, meliputi perpustakaan deposit dan pengembangan bahan perpustakaan, bina perpustakaan dan gemar membaca serta pelayanan perpustakaan meliputi layanan keanggotaan, dan layanan sirkulasi (peminjaman dan

pengembalian) buku yang menjadi kewenangan provinsi sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 81 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Barat dan Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan.

Pelayanan di Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat terdapat lima masalah yang terdiri dari : 1) Sampul buku yang rusak, penataan buku yang kurang rapi. Serta kendala dalam akses internet yang menyebabkan sistem komputer menjadi *error* dan kesulitan dalam menggunakan fasilitas perpustakaan karena tidak ada petunjuk atau buku panduan mengenai cara menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC). Hal ini mengacu kepada salah satu aspek dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangible*). 2) Ketidaktepatan informasi didalam aplikasi *Online Public Access Catalogue* (OPAC) terhadap nomor klasifikasi di rak buku (*Reliability*). 3) Petugas perpustakaan yang kurang responsif terhadap pertanyaan atau keluhan dari pengunjung (*Responsiveness*). 4) Petugas perpustakaan kurang memahami kebutuhan dan keinginan pengunjung (*Assurance*), 5) Petugas perpustakaan kurang ramah dalam memberikan pelayanan (*Empathy*).

### **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat?

2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat?

## METODOLOGI DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

### A. Metodologi

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif statistik deskriptif mengenai kegiatan yang diteliti yaitu pelayanan di Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat.

### B. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan datanya adalah sebagai berikut :

1. Observasi Lapangan  
Observasi Lapangan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat.
2. Kuesioner  
Angket atau Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara sistematis untuk ditujukan kepada pengunjung di Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat.
3. Wawancara  
Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pengelola perpustakaan di Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat. Wawancara yang dilakukan yaitu mengenai pelayanan perpustakaan.
4. Studi Pustaka  
Studi Pustaka adalah metode pengumpulan data dengan membaca dan mempelajari buku-buku yang bisa dijadikan sebagai bahan teori pada penelitian ini menggunakan salah satu judul bukunya adalah Manajemen Pelayanan Prima.
5. Studi Dokumenter  
Studi Dokumenter yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menganalisis dokumen-dokumen yang didapati dari hasil angket atau kuesioner maupun observasi di tempat penelitian yang berhubungan dengan pelayanan seperti mengetahui buku materi tentang bagaimana pelayanan yang baik di perpustakaan.

## LANDASAN TEORI

### A. Pelayanan Prima

Menurut Isnaini Fathoni & Siyamto (2022) menjelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung perpustakaan, diperlukan pelayanan prima yang memenuhi kepuasan pengunjung perpustakaan. Dengan memberikan pelayanan prima maka pengunjung perpustakaan akan merasa penting dan dihargai, serta akan semakin meningkatkan minat membaca dan pengetahuannya.

### B. Manfaat Pelayanan

Menurut Fatmawati (2021) menjelaskan bahwa manfaat layanan perpustakaan yaitu mempertemukan atau mendekatkan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan atau diminati oleh pengunjung perpustakaan.

### C. Jenis – Jenis Pelayanan

Menurut Permatasari (2020) menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis pelayanan yaitu:

1. Jenis pelayanan administrasi, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh bidang jasa berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan administrasi lainnya.
2. Jenis pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan dalam bentuk kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan dan/atau pengelolaan bahan fisik, seperti pendistribusian dan penyerahan langsung kepada konsumen sebagai unit dalam suatu sistem atau sebagai jenis individu.
3. Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta pemeliharannya.

### D. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (dalam Rostiany & Tjandra, 2022) kualitas pelayanan dari pegawai perpustakaan mengacu pada lima dimensi *service quality* yaitu sebagai berikut (1) *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (2) *Responsiveness*, berkaitan dengan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Dimensi ini menekankan perhatian dan ketepatan dalam berurusan dengan permintaan pelanggan, pertanyaan, keluhan dan masalah pelanggan. (3) *Assurance*, merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. (4) *Empathy*, berhubungan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. (5) *Tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat dirasakan manfaatnya secara nyata.

### E. Pengertian Kepuasan Pengunjung

Menurut Kartajaya & Asmara (dalam Purnami et al., 2022) menjelaskan bahwa *wow service* merupakan pelayanan yang menghasilkan level kepuasan *wow* bagi penerima layanan. Penerima layanan tidak hanya mengharapkan layanan yang memenuhi ekspektasi mereka, namun juga layanan yang lebih dari itu, yang mengejutkan dan memberikan ekspresi *wow*. Spektrum kepuasan penerima layanan hingga level *wow* terdiri dari level *boo*, level *argh*, level *ok*, level *aha* dan level *wow*. Level *boo* adalah ketika penerima layanan menjadi sangat kesal dan menyebarkan berita tentang buruknya kualitas layanan yang diterimanya. Level *argh* terjadi ketika

penerima jasa merasa kesal karena jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya, namun tidak membaginya kepada pihak lain. Level ok terjadi ketika penerima layanan merasa bahwa layanan yang diterimanya sudah cukup dan tidak marah namun juga tidak bahagia. Level aha terjadi ketika penerima layanan merasa puas dengan layanan yang diterima dan menikmati interaksi dengan penyedia layanan. Dan level “wow” terjadi ketika penerima layanan merasakan kegembiraan yang begitu besar sehingga secara spontan ingin mempromosikan layanan tersebut secara gratis.

**F. Kepuasan Pengunjung Perpustakaan**

Menurut Fatmawati (dalam Pribadi & Kusumawardhani, 2021) mengatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan sikap yang membuat pemustaka merasa dilayani dengan baik oleh pustakawan, pemustaka puas dengan komunikasi yang dilakukan pustakawan, mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, sehingga harapan yang dimiliki oleh pemustaka ketika datang ke perpustakaan dapat terpenuhi dengan baik, dan pemustaka puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan tersebut.

**G. Manfaat Kepuasan Pengunjung**

Menurut Sambodo Rio Sasongko (2021) menjelaskan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, menciptakan landasan yang baik, menciptakan kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa atau layanan perusahaan tersebut secara berulang.

**PROFIL RESPONDEN**

Dari data kuesioner yang telah dibagikan kepada pengunjung perpustakaan diperoleh hasil jawaban dari 51 responden. Profil responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh hasil dengan jumlah responden laki-laki adalah 27 orang atau 52,9%, sedangkan jumlah responden perempuan adalah 24 orang atau 47,1%. Profil responden berdasarkan status anggota menunjukkan bahwa terdapat 8 responden pelajar atau 15,7% dari total responden. Kemudian terdapat 2 responden karyawan atau 3,9%. Lalu 30 responden mahasiswa atau 58,8%. Dan 11 responden umum atau 21,6%. Profil responden berdasarkan usia terdapat 15 responden yang berusia 15-20 tahun, atau 29,4% dari total responden. Jumlah responden berusia 21-25 tahun adalah 32 orang, atau 62,7%. Dan terdapat 4 responden yang berusia 26-30 tahun, atau 7,8%.

**A. Analisis Deskriptif**

Data mengenai jawaban responden disajikan dengan menggunakan *rating scale* dan data tersebut yakni ditafsirkan dalam bentuk kualitatif. Hasil perhitungan disajikan dengan menggunakan grafik dan nilai yang dihasilkan diubah kedalam bentuk *rating scale*

dengan kriteria yang diberi bobot sebagai berikut :

- Sangat Setuju diberi bobot nilai 5
- Setuju diberi bobot nilai 4
- Kurang Setuju diberi bobot nilai 3
- Tidak Setuju diberi bobot nilai 2
- Sangat Tidak Setuju diberi bobot nilai 1

Selanjutnya, dicari rata-rata setiap jawaban responden untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut, maka dibuat interval. Teknik penentuan kategori didasarkan pada kriteria sebagai berikut :

**Rentang Nilai Jawaban Responden**

Rentang Nilai Rata-Rata	Kategorisasi
1 - 1,8	Sangat Rendah
>1,8 - 2,6	Rendah
>2,6 - 3,4	Cukup Tinggi
>3,4 - 4,2	Tinggi
>4,2 - 5,0	Sangat Tinggi

**B. Gambaran Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat**

**Rekapitulasi Kepuasan Pengunjung**

Indikator Kepuasan Pengunjung	Jumlah Responden					Total Skor	Rata-rata	Kategori
	SS	S	KS	TS	STS			
Pelayanan dari petugas perpustakaan sudah memenuhi harapan Anda	8	21	17	5	0	185	3,63	Tinggi
Komunikasi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan menjawab pertanyaan dan kebutuhan Anda	9	24	16	2	0	193	3,78	Tinggi
Anda merasa puas dengan layanan perpustakaan	5	29	11	5	1	185	3,63	Tinggi
<b>Total Kepuasan Pengunjung</b>						<b>563</b>	<b>3,68</b>	<b>Tinggi</b>

Rekapitulasi kepuasan pengunjung menunjukkan hasil 3,68 dengan level tinggi. Hal ini perlu dipertahankan sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Fatmawati (dalam Pribadi & Kusumawardhani, 2021) mengatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan sikap yang membuat pemustaka merasa dilayani dengan baik oleh pustakawan, pemustaka puas dengan komunikasi yang dilakukan pustakawan, mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, sehingga harapan yang dimiliki oleh pemustaka ketika datang ke perpustakaan dapat terpenuhi dengan baik, dan pemustaka puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan tersebut.

**PEMBAHASAN**

**A. Gambaran Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat**

**Rekapitulasi Kualitas Pelayanan**

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Jumlah Responden					Total Skor	Rata-rata	Kategori
		SS	S	KS	TS	STS			
1	Layanan Online Public Access Catalog (OPAC) memberikan informasi secara akurat dalam pencarian bahan penelusuran	4	18	16	9	4	162	3,18	Cukup Tinggi
2	Petugas perpustakaan merespon dengan tanggap dalam membantu kebutuhan Anda	15	26	6	3	1	204	4	Tinggi
3	Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan yang cukup dalam membantu kebutuhan Anda	7	25	12	7	0	185	3,63	Tinggi
4	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan ramah	17	22	7	5	0	204	4	Tinggi
5	Petugas perpustakaan memahami keinginan dan kebutuhan Anda	14	25	8	4	0	202	3,96	Tinggi
6	Koleksi buku perpustakaan dalam kondisi yang baik	6	23	12	8	2	176	3,45	Tinggi
7	Koleksi buku tersusun sesuai dengan golongannya di rak perpustakaan	10	20	12	5	4	180	3,53	Tinggi
8	Fasilitas seperti komputer dan jaringan internet (WiFi) berjalan dengan lancar	5	27	14	3	2	183	3,59	Tinggi
Total Kepuasan Pengunjung							1.496	3,67	Tinggi

Rekapitulasi kualitas pelayanan menunjukkan hasil 3,67 dengan level tinggi. Hal ini perlu dipertahankan sesuai dengan teori lima indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Rostiany & Tjandra, 2022) kualitas pelayanan dari pegawai perpustakaan mengacu pada lima dimensi *service quality* yaitu sebagai berikut (1) *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (2) *Responsiveness*, berkaitan dengan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Dimensi ini menekankan perhatian dan ketepatan dalam berurusan dengan permintaan pelanggan, pertanyaan, keluhan dan masalah pelanggan. (3) *Assurance* merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. (4) *Empathy*, berhubungan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. (5) *Tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat dirasakan manfaatnya secara nyata.

Namun mengenai indikator kualitas pelayanan pada *reability* (kehandalan), menunjukkan bahwa layanan *online public access catalog* (OPAC) memberikan informasi secara akurat dalam pencarian bahan penelusuran mendapatkan skor total 162 dengan rata-rata 3,18 yang dikategorikan sebagai cukup tinggi. Maka dari itu hal ini perlu ditingkatkan dengan cara tingkat keakuratan data di *online public access catalog* (OPAC) perlu selalu di *up-date*. Sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Nugroho & Isnainy (2022)

menyatakan bahwa *online public access catalog* (OPAC) merupakan suatu sistem yang berfungsi sebagai alat bantu bagi pengguna dalam melakukan pencarian katalog koleksi perpustakaan. Selain fungsinya sebagai sistem temu kembali informasi, *online public access catalog* (OPAC) memiliki fungsi lain yaitu mengelola koleksi, membantu dalam hal sirkulasi dan ketersediaan koleksi, serta menyediakan media informasi mengenai koleksi. Sehingga perpustakaan harus menyesuaikan kebutuhan pengguna dan menyediakan sumber informasi yang *up to date* di dalam *website* tersebut.

**KESIMPULAN**

Dari hasil analisis perhitungan statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh indikator kepuasan pengunjung menunjukkan level tinggi dalam aspek pelayanan petugas perpustakaan memenuhi harapan pengunjung, komunikasi, dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hal ini menunjukkan pengunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Meskipun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti meningkatkan kompetensi pustakawan dan fasilitas perpustakaan. Pada seluruh indikator kualitas pelayanan menunjukkan level tinggi, namun hanya aspek (*realibility*) yang memerlukan perbaikan seperti sistem *online public access catalog* (OPAC) perlu di *update* untuk akurasi data dan informasi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu perpustakaan perlu fokus pada pengembangan kompetensi pustakawan untuk meningkatkan pelayanan, memperbaiki komunikasi antara petugas dan pengunjung. Aspek tanggap *responsiveness* dan empati *empathy* harus dipertahankan, namun perlu diperhatikan pada pembaruan dan akurasi sistem *online public access catalog* (OPAC) serta perbaikan kondisi fisik koleksi buku dan fasilitas perpustakaan. Perpustakaan sebaiknya melakukan perawatan rutin pada fasilitas seperti komputer, *WiFi*, *AC*, dan pencahayaan di ruang baca serta memastikan bahwa koleksi buku tersusun dengan rapi dan dalam kondisi baik agar pengunjung dapat menikmati layanan yang optimal.

**SARAN**

Saran yang ingin diberikan oleh penulis untuk instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung yaitu dengan cara mempromosikan keberadaan perpustakaan seperti agenda rutin perpustakaan keliling Serta menyelenggarakan event komunitas seperti festival buku yang bisa menghadirkan penulis lokal. Kemudian bazar dan kompetisi membaca yang dapat memotivasi anak-anak dan remaja untuk lebih aktif membaca dan menulis, serta memberikan penghargaan bagi mereka yang menunjukkan prestasi yang luar biasa.

Saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu melakukan penelitian menggunakan statistik inferensial, peneliti memfokuskan penelitian pada tujuan yang akan diteliti serta memahami permasalahan yang diteliti kemudian teori yang disajikan perlu disesuaikan dengan kajian yang telah diteliti supaya data yang diperoleh dapat dijadikan sebagai dasar pernyataan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fatmawati, E. (2021). *Layanan Perpustakaan Sekolah*. Deepublish.  
[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=EdaogrcAAAAJ&citation\\_for\\_view=EdaogrcAAAAJ:86PQX7AUzd4C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=EdaogrcAAAAJ&citation_for_view=EdaogrcAAAAJ:86PQX7AUzd4C)
- Isnaini Fathoni, M., & Siyamto, Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan*. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, 1(2), 89–97.  
<https://doi.org/10.53088/jikab.v1i2.16>
- Permatasari, A. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas*. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.  
<https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/decision/article/view/2382>
- Pribadi, P., & Kusumawardhani, D. (2021). *Pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto*. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(2), 207–222.  
<https://doi.org/10.22146/bip.v17i2.954>
- Purnami, R. S., Anggraeni, I., Balubita, H., Kunci, K., Service, W., Publik, P., & Pelayanan, K. (2022). *Pelatihan Wow Service Dalam Peningkatan Kualitas Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung*. *December*.
- Rostiany, Y., & Tjandra, E. (2022). *Analisis Bibliometrik Studi Perkembangan Metode Service Quality pada Database Google Scholar*. *Smatika Jurnal*, 12(01), 85–93.  
<https://doi.org/10.32664/smatika.v12i01.677>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.  
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>