

## Pengaruh Kualitas Layanan Front Office terhadap Minat untuk Berkunjung di DPMPTSP Kota Depok

Indri Hermawaty Noorsamsu<sup>1</sup>, Sri Hermawati<sup>2</sup>

Program Pasca Sarjana, Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Gunadarma<sup>1,2</sup>

kyshhrmwt@gmail.com<sup>1</sup>, srihermawati@staff.gunadarma.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT.

*The purpose was to determine the effect of service quality on return visit interest through community satisfaction. This research method quantitative survey type. The object is service quality on public satisfaction and interest in visiting again. The research subjects were people who conducted SIUP licensing at the front office of the One-Stop Investment and Integrated Services Office (DPMPTSP) located in Depok City. The sampling technique random sampling. The sample amounted to 120 respondents. The results showed that service quality had a significant effect on community satisfaction and interest in visiting again. Public satisfaction has a significant effect on interest in visiting again. All three variables have a significant value  $< 0.05$ , which means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted.*

**Keywords:** *service quality, public satisfaction, interest in revisiting*

### ABSTRAK.

Tujuan penelitian mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan masyarakat. Metode penelitian kuantitatif jenis survey. Obyek penelitian adalah Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dan minat berkunjung Kembali. Subyek penelitiannya masyarakat yang melakukan perizinan SIUP dibagian front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berlokasi di Kota Depok. Teknik pengambilan sampel random sampling. Sampel penelitian 120 responden. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan minat berkunjung kembali. Kepuasan masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Ketiga variable tersebut mempunyai nilai signifikan  $< 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, minat berkunjung kembali*

### PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Depok merupakan salah satu Pemerintahan Daerah yang terdapat dalam Provinsi Jawa Barat yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon, sehingga pada tanggal 27 April 1999, Kota Administratif Depok dan Kota Administratif Cilegon berubah menjadi Kotamadya. Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Salah satu pelayanan publik

khususnya dalam pelayanan perizinan dan non perizinan di Pemerintah Kota Depok penyelenggaraanya dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok sesuai Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok pada Pasal 2 huruf d poin 15 yaitu "Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe A menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Wajib Bidang Penanaman Modal". Selain itu berdasarkan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 128 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 4 poin (1) yaitu "Wali Kota mendelegasikan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada DPMPTSP", maka seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan di Kota Depok menjadi kewenangan DPMPTSP Kota Depok.

Dalam setiap instansi atau organisasi sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting yang perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal. Berbagai pendekatan manajemen dilakukan dalam mengelola sumber daya manusia tersebut yang berkembang mengikuti perkembangan dari falsafah manajemen yang sedang dikembangkan yaitu manajemen sumber daya manusia.

Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen secara makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau organisasi, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan tersebut, salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan pegawai, agar memperoleh pegawai yang benar benar qualified sesuai dengan kebutuhan organisasi (Hersona, 2012). DPMPTSP Kota Depok dalam melaksanakan pelayanan publik khususnya untuk tenaga front office telah dilaksanakan semenjak tahun 2020 yang berjumlah 10 orang. Hingga saat ini belum dapat diketahui sejauh mana, efektifitas penggunaan PPPK terhadap minat masyarakat untuk berkunjung kembali, melalui kepuasan mereka, apakah meningkat atau malah menurun. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk dapat mengadakan penelitian dengan judul : "Pengaruh Kualitas Layanan Bagian Front Office Terhadap Minat Untuk Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK) Di Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok”.

Masalah yang diteliti 1) Apakah kualitas layanan bagian front office Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Depok berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat? 2) Apakah kepuasan masyarakat atas kualitas layanan bagian front office Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Depok berpengaruh terhadap minat untuk berkunjung kembali. 3) Apakah kualitas layanan bagian front office Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Depok melalui kepuasan berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk berkunjung kembali?

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah: 1) Pengaruh kualitas layanan front office di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Depok terhadap kepuasan masyarakat. 2) Pengaruh kepuasan masyarakat atas kualitas layanan front office di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Depok terhadap minat untuk berkunjung kembali. 3) Pengaruh kualitas layanan front office di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Depok melalui kepuasan terhadap minat masyarakat untuk berkunjung kembali.

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh organisasi saat klien berada di organisasi (Arianto, 2018).

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2017) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya

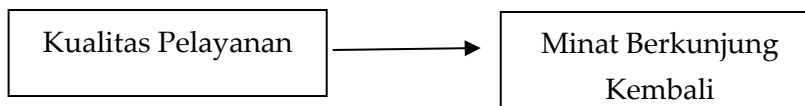
dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi yang dikenal dengan nama TERRA yaitu (Tjiptono, 2018): (1) Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera. (2) Daya tanggap (Responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan membantu konsumen untuk memecahkan masalah. (3) Jaminan (Assurance) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya dari karyawan. (4) Perhatian (Empathy) yaitu sikap karyawan yang memberikan perhatian yang tulus kepada konsumennya. (5) Bukti fisik (Tangibles) adalah penampilan dari sarana prasarana, karyawandan fasilitas fisik lainnya.

### **Pengertian Minat Berkunjung Kembali**

Minat berkunjung kembali yaitu suatu dorongan dari dalam diri pengunjung sebagai akibat adanya stimulus eksternal untuk melakukan keputusan berkunjung kembali. Menurut Ferdinand dalam Sari dan Edriana Pangestuti (2018) minat berkunjung memiliki tahapan-tahapan psikologi. Dimana tahapan tersebut, kemudian dijadikan sebagai tolak ukur atau indikator terjadinya proses minat pada individu. Adapun indikator – indikator yang dimaksud, sebagai berikut : (1) Minat transaksional yaitu keinginan individu atau organisasi dalam membelibarang atau jasa. (2) Minat preferensial ialah perilaku dimana individu atau organisasi menjadikan suatu produk sebagai preferensi utama. (3) Minat eksploratif yakni perilaku seseorang yang selalu mencari informasi terkait barang atau jasa yang diminati.

Berdasarkan uraian diatas dapat dibuat kerangka konseptual sebagai berikut

:



**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

### **METODE PENELITIAN**

Objek penelitian di Bagian Front Office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok Pada Bulan November 2022. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan, minat berkunjung kembali, kepuasan masyarakat. Populasinya adalah masyarakat yang melakukan pelayanan Front Office yang dilayani oleh Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok. Teknik pengambilan sampel dengan non probability yaitu random sampling. Sampel berjumlah 120 responden. Teknik pengumpulan data dengan observasi, penelitian kepustakaan, kuesioner. Uji instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis regresi likert sederhana.

## PENGUJIAN HIPOTESIS

Sesuai dengan tujuan penelitian, tehnik analisis data yang digunakan adalah menggunakan uji pengaruh dengan analisis regresi sederhana.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + e$$

Keterangan:

Y = Minat Berkunjung Kembali

$\alpha$  = Konstanta

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien garis regresi

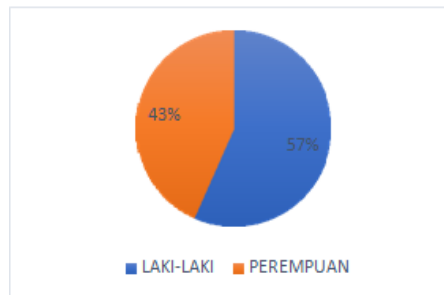
e = error / variabel pengganggu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Sesuai sebaran kuesioner yang telah diisi responden, dapat disajikan karakteristiknya antara lain:

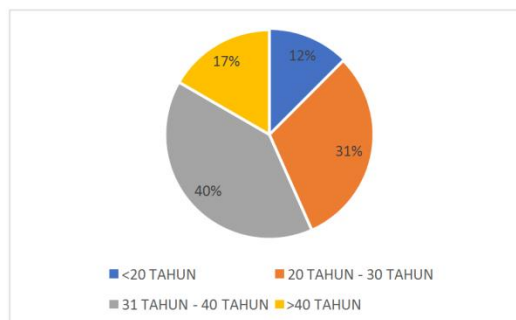
### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data Primer (diolah) 2022

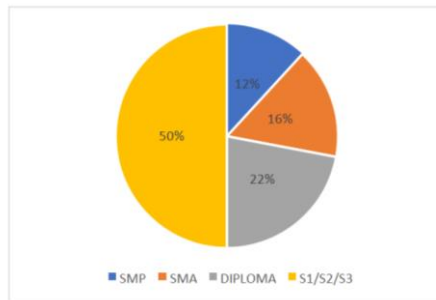
### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data Primer (diolah) 2022

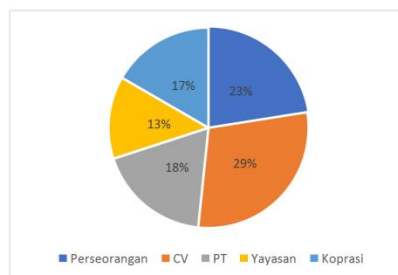
### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



**Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Sumber : Data Primer (diolah) 2022

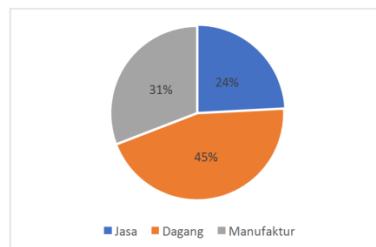
### Karakteristik Responden Berdasarkan Bentuk Bidang Usaha



**Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Bentuk Bidang Usaha**

Sumber : Data Primer (diolah) 2022

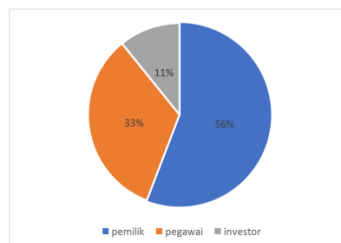
### Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha



**Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha**

Sumber : Data Primer (diolah) 2022

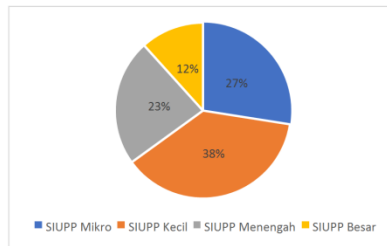
### Karakteristik Responden Berdasarkan Peran Responden



**Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Peran Responden**

Sumber : Data Primer (diolah) 2022

## Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perizinan



**Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perizinan**

Sumber : Data Primer (diolah) 2022

### Analisis Diskriptif

#### Kualitas Pelayanan

Variable kualitas pelayanan terdiri dari 35 pernyataan, menyatakan bahwa pernyataan KP11 dengan jumlah nilai rata rata terbanyak sebesar 3.35. Item pernyataan KP2 dengan nilai rata-rata sebesar 3.23. Item pernyataan KP7 dengan rata-rata terkecil sebesar 3.04. Hasil ini menunjukkan bahwa responden setuju kualitas pelayanan petugas perizinan SIUPP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok sangat baik karena sebagai petugas pelayanan publik mempunyai karakter yang ramah terhadap masyarakat, bertanggungjawab dalam menyelesaikan masalah terkait pengajuan izin usaha, cermat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

#### Minat Berkunjung Kembali

Variabel minat berkunjung kembali terdiri dari 3 pernyataan, menyatakan bahwa pernyataan MBK1 dengan jumlah nilai rata rata terbanyak sebesar 3.32 dan item pernyataan KM2 dengan rata-rata terkecil sebesar 3.26. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki minat berkunjung kembali karena telah dibantu dan dipermudah dalam pengajuan SIUPP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok. Hal tersebut membuat responden ingin berkunjung kembali untuk kepentingan perizinan yang lain.

### Hasil Analisis Regresi Linear

**Tabel 1: Hasil Analisis Regresi Sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
	(Constant)	1.736	1.217		1.427 .156
1	Kualitas pelayanan	.103	.015	.531	6.914 .000

a. Dendent Variable: Minat Berkunjung Kembali

Hasil penghitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 1,736 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,103. Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y=1,736+0,103X$ .

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 1,736. secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat kualitas pelayanan 0, maka minat berkunjung kembali memiliki nilai 1,736. Selanjutnya nilai positif (0,103) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kualitas pelayanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (minat berkunjung kembali) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan akan menyebabkan kenaikan coping stre minta berkunjung kembali sebesar 0,103.

## Hasil Analisis Uji Hipotesis

### Uji T

**Tabel 2: Uji Parsial (Uji-t)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	Sig.
		B	Std. Error	T	
	(Constant)	1.736	1.217	1.427	.156
1	Kualitas pelayanan	.103	.015	.531	6.914 .000

a. Dendent Variable: Minat Berkunjung Kembali

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui pengaruh antara variable kualitas pelayanan (X) terhadap minat berkunjung kembali(Y). Dari hasil perhitungan parsial variable kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali (Y) pada tingkat kesalahan 0.05 apabilan variable lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung > t tabel ( $6,914 > 1,980$ ) dengan nilai Sig.t < 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ).

### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 3: Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.669 <sup>a</sup>	0.447	0.438	0.994

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Besarnya kontribusi variable kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali dapat dilihat dari nilaiR Square yaitu sebesar 0.447. Artinya bahwa 44,7%

variable minat berkunjung kembali dipengaruhi variable kualitas pelayanan. Sedangkan 55,3% variable minat berkunjung kembali dipengaruhi oleh variable-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Minat Berkunjung Kembali(Y)**

Berdasarkan analisis statistic menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali hipotesis tersebut terbukti dan dapat diterima. Pengaruh tersebut signifikan, sehingga semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan minat berkunjung kembali ke kantor perizinan SIUPP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok. Variable kualitas pelayanan (X) merupakan variable yang berpengaruh secara signifikan terhadap variable minat berkunjung kembali (Y) hal ini ditunjukkan dengan sig.t sebesar 0.000 dengan alpha 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) berate  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Selain itu, hasil analisis deskriptif dari item-item variable kepuasan masyarakat memperoleh rata-rata mean sebesar 3.35 yang berarti kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pada orang yang berkunjung ke kantor perizinan SIUPP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok dan dapat menimbulkan minat berkunjung kembali ke kantor tersebut. Dari hasil diatas dapat dijelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin besar terpenuhi kepuasan masyarakat yang akan menimbulkan minat berkunjung kembali ke tempat tersebut. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Tri waluyo(2020) yang berjudul Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan maka dapat dibuat kesimpulan terdapat pengaruh yang signifikan antara variable kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke kantor perizinan SIUPP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa saran yang diperoleh yaitu: 1) Bagi petugas pelayanan publik, sebaiknya selalu mengembangkan keprofesionalannya dan dapat meningkatkan kuliatas pelayanan. Petugas pelayanan publik juga sebaiknya selalu menjalankan tugas dan fungsi pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. 2) Bagi peneliti selanjutnya, peneliti yang ingin meneliti di bidang yang sama, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan disarankan untuk meneruskan atau mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor atau variabel lain yang dapat meningkatkan kepuasamasyarakat sehingga hasil yang dicapai lebih optimal. Melakukan penelitian dengan jumlah populasi dan sampel yang lebih besar dari sebelumnya, dan menambah referensi baik dari jurnal-jurnal baru maupun dari buku yang berkaitan dengan penelitian tersebut sehingga akan memperoleh hasil penelitian yang lebih

baik dan lebih bermanfaat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfian Widyanto, Sunarti, dan Erdiana Pangestuti. 2017. Pengaruh E-Wom Di Instagram Terhadap Minat Berkunjung Dan Dampaknya Pada Keputusan Berkunjung (Survei Pada Pengunjung Hawaii Waterpark Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 45 No.1.
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Hersona, dkk. (2012). Analisis Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen* Vol.09 No.3, hlm. 717-729.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Pratiwi dan Trisnawati, & Putra. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2118-2122.
- Waluyo, T. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan untk Membangun Minat Berkunjung Kembali : Studipada Hotel X Kota Pekalongan. *Ilmu dan Budaya*.