

## Hubungan antara Kualitas Pelayanan Karyawan Penyandang Disabilitas dengan Kepuasan Konsumen

Dea Nabila Fitri\*, Ani Yuningsih

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*deanblftr@gmail.com, ani.yuningsih@unisba.ac.id

**Abstract.** The phenomenon of using the services of persons with disabilities at Café More is interesting to study because there tends to be a negative stigma for Café More. This research is important to examine because it can determine whether or not there is an influence of service quality of employees with disabilities on customer satisfaction. This study entitled "The Relationship Between Service Quality for Employees with Disabilities and Consumer Satisfaction". Using the theory presented by Tjiptono and Chandra, namely service quality as a form of effort in realizing the needs, desires of buyers, and the accuracy of delivery of these products in order to balance the expectations of buyers. The benefit of this research is to prove to entrepreneurs that there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction. The method used in this study is a quantitative method with a quantitative approach, correlation studies and a positivistic paradigm. The population taken by the researchers were Cafe More consumers during November-December 2022. And the sample was taken to be used as respondents using a random sampling technique. The data collection technique used in this study was through a questionnaire in the form of a Google form and conducting additional interviews to complete the data needed by the researcher. The results of this study are that there is a positive relationship between the service quality of employees with disabilities and customer satisfaction. So that there is no discrimination against employees with disabilities.

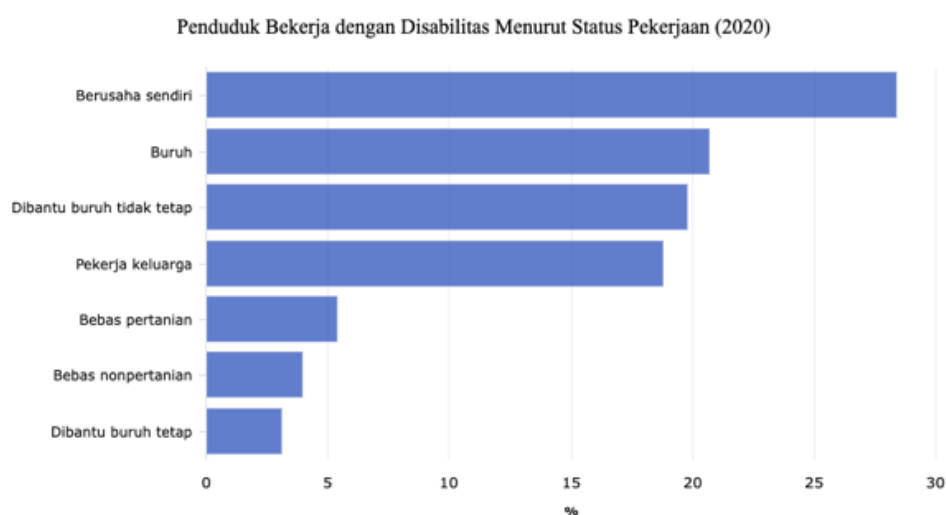
**Keywords:** *Service Quality, Consumer Satisfaction, Persons with Disabilities.*

**Abstrak.** Fenomena penggunaan pelayanan penyandang disabilitas pada Café More menjadi menarik untuk diteliti karena cenderung adanya stigma negatif untuk Café More. Penelitian ini penting untuk diteliti karena dapat mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan karyawan penyandang disabilitas dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini berjudul "Hubungan Antara kualitas Pelayanan Karyawan Penyandang Disabilitas dengan Kepuasan Konsumen". Menggunakan teori yang dipaparkan oleh Tjiptono dan Chandra yaitu kualitas pelayanan sebagai bentuk upaya dalam mewujudkan kebutuhan, keinginan pembeli, serta ketepatan penyampaian produk tersebut agar dapat mengimbangi harapan pembeli. Manfaat penelitian ini untuk membuktikan kepada para pengusaha bahwa terdapat hubungan yang positif antara hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif, studi korelasi dan paradigma positivistik. Populasi yang diambil oleh peneliti ialah konsumen Cafe More selama bulan November-Desember 2022. Dan menarik sample untuk dijadikan responden dengan Teknik random sampling acak. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner berupa Google form dan melakukan wawancara tambahan untuk melengkapi data yang dibutuhkan peneliti. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan karyawan penyandang disabilitas dengan kepuasan konsumen. Sehingga tidak ada lagi destriminasi terhadap karyawan penyandang disabilitas.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Penyandang Disabilitas.*

## A. Pendahuluan

Semakin pesatnya perkembangan zaman, manusia yang memiliki kecacatan dan kebutuhan khusus atau sering disebut dengan disabilitas merupakan sesuatu yang berat untuk melanjutkan hidupnya. Bahkan sering sekali penyandang disabilitas ingin mengakhiri hidupnya hanya dikarenakan keadaan fisik mereka yang tidak sempurna. Hinaan dan cacian yang mereka terima sangat membuat mereka sebagai penyandang disabilitas terpuruk. Yang pada akhirnya timbullah rasa *insecure* atau kurangnya percaya diri. Dimana hal tersebut sangat bisa mempengaruhi masa depannya. Dengan *tagline* mereka sebagai penyandang disabilitas ini lah yang sangat menghambat mereka untuk mendapatkan hak mereka. Hambatan yang dirasakan oleh penyandang disabilitas pun tidak hanya tentang komunikasi dan kurangnya percaya diri, melainkan tentang pencarian pekerjaan. Tetapi, hal tersebut juga dikarenakan minimnya informasi dan pengetahuan yang diterima oleh penyandang disabilitas. Seperti halnya bekerja dengan upah yang layak, hak pelayanan Pendidikan dan Kesehatan, bahkan hak untuk hidup pun masih sering kali di pandang sebelah mata. Karena sebenarnya hak yang dimiliki oleh para penyandang disabilitas ini tidak jauh beda dengan hak yang dimiliki masyarakat pada umumnya.



. **Grafik 1. 1** Data penduduk disabilitas

Keberadaan ayat-ayat dalam Al-Quran juga menjelaskan bahwa penyandang disabilitas yaitu bukti bahwa sejak Islam turun, untuk menyempurnakan akhlak dan mengajak umatnya untuk berperilaku dengan baik kepada sesama makhluk dengan menyempurnakan akhlak umatnya. Hadist Riwayat Abu Dawud yang menyatakan bahwa, “sesungguhnya seseorang niscaya derajat di sisi Allah yang tidak akan dicapainya dengan amal, sampai akhirnya ia diuji dengan cobaan di badannya, lalu dengan ujian itu mereka mencapai derajat tersebut”.

Paparan yang dijelaskan pada Hadist diatas dimana Allah ta’ala berfirman bahwa manusia yang memiliki keterbatasan pada fisiknya atau sering disebut dengan penyandang disabilitas tetap memiliki derajat yang sama mulianya dengan manusia-manusia lainnya. Dengan *tagline* mereka sebagai penyandang disabilitas ini yang menghambat mereka untuk mendapatkan hak mereka. Hambatan yang dirasakan oleh penyandang disabilitas pun tidak hanya tentang komunikasi dan kurangnya percaya diri, melainkan tentang pencarian pekerjaan. Peluang bekerja untuk seorang disabilitas sangatlah sulit. Tetapi, hal tersebut juga dikarenakan minimnya informasi dan pengetahuan yang diterima oleh penyandang disabilitas. Seperti halnya bekerja dengan upah yang layak, hak pelayanan Pendidikan dan Kesehatan, bahkan hak untuk hidup pun masih sering kali di pandang sebelah mata. Karena sebenarnya hak yang dimiliki oleh para penyandang disabilitas ini tidak jauh beda dengan hak yang dimiliki masyarakat pada umumnya.

Terlihat pada data yang dipaparkan oleh Badan Pusat Statistik bahwa penduduk yang bekerja dengan status penyandang disabilitas menurut status pekerjaannya pada tahun 2020, terdapat 28,5% penyandang disabilitas yang berusaha sendiri dan menanggung apa pun resiko secara ekonomis. Pekerja disabilitas sebagai buruh sebanyak 20,68% . bahkan pekerja disabilitas yang memiliki status usaha dengan dibantu buruh tidak tetap ialah sebanyak 19,79% . Terdapat 5,36% Pekerja disabilitas yang bekerja dengan keluarga. Pekerja bebas pertanian, 3,96% pekerja bebas non pertanian. Sangat disayangkan karena 3,08% berusaha dibantu buruh tetap, yang berarti terlihat sangat jelas bahwa sedikit sekali penyandang disabilitas yang dibantu dalam masalah pekerjaannya. Berdasarkan data berikut patut dipertanyakan mengapa masih banyak penyandang disabilitas yang tidak dipekerjakan apakah terdapat keraguan dari lingkungan sekitar terhadap penyandang disabilitas atau memang rasa kepercayaan diri dari penyandang disabilitas itu sendiri yang rendah. Kualitas pelayanan sangatlah penting untuk masyarakat sebagai konsumen. Kualitas yang diberikan semakin disorot dan dirasakan masyarakat karena semakin berkembangnya jaman, pikiran masyarakat semakin krisis terhadap produk maupun jasa yang diperolehnya. Maka dari itu menurut peneliti pemberdayaan untuk penyandang disabilitas sangat diperlukan karena penyandang disabilitas perlu mendapatkan hak dan kewajiban yang setara dalam hidupnya. Dalam pemberdayaan tersebut juga pastinya akan membuat penyandang disabilitas merasa percaya diri dan merasa mendapatkan peluang.

Pemberdayaan yang bisa diberikan untuk kelompok disabilitas adalah tempat yang dimana memang memberdayakan orang-orang disabilitas. Tempat tersebut bertujuan untuk membuat penyandang disabilitas lebih bisa percaya diri, berani melakukan yang mereka inginkan, mandiri, dan tujuan utamanya agar mereka bisa hidup berdiri di kaki mereka sendiri. Dan mengubah hinaan- hinaan yang tadinya mereka terima menjadi sebuah pujian.

Salah satu Balai rehabilitasi sosial yang ada di Kota Bandung telah bekerja sama dengan *Siloam Center* yang merupakan pelayanan kesehatan dari Korea. Keduanya bekerja sama untuk melakukan pelatihan barista penyandang tunanetra. Balai rehabilitasi sosial Wyata Guna Bandung dan *Siloam Center* bekerja sama dalam bidang *F&B* yaitu menjalankan *More Café*. Secara tidak langsung, *More Café* ini memberikan peluang yang sangat bagus bagi para penyandang disabilitas. Tetapi, tetap mereka bertanggung jawab dengan kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan umumnya ingin memberikan kesan yang baik untuk pelanggannya. Tetapi, pada karyawan penyandang disabilitas harus mempunyai usaha yang sangat keras untuk memenuhi harapan pelanggannya. Peneliti sebelumnya sudah melakukan riset dengan meneliti para barista normal dalam melayani pelanggannya. Dan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh barista penyandang disabilitas dalam melayani pelanggannya. Peneliti melakukan wawancara singkat dengan salah satu konsumen *More Café*. Salah satu konsumen *More Café* pun berpendapat bahwa pelayanan di *More Café* ini cukup baik, hanya saja penyajian yang diberikan oleh penyandang disabilitas memang tidak secepat barista normal lainnya.

Maka dari itu, dengan dilatar belakangi oleh fenomena yang telah di jelaskan, peneliti bermaksud untuk mencari tahu hubungan tentang kualitas pelayanan karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumennya. Karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik juga akan timbul dari kinerja pegawai yang bisa memuaskan konsumennya. Sehingga peneliti berharap penelitian ini akan berdampak baik bagi cara pandang khalayak kepada penyandang disabilitas dan terbukanya peluang pekerjaan bagi penyandang disabilitas

Penelitian ini dapat diuraikan dengan beberapa identifikasi masalah seperti :

1. Apakah terdapat hubungan antara *Tangibles* pada karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen ?
2. Apakah terdapat hubungan antara *Reliability* pada. karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen ?
3. Apakah terdapat hubungan antara *Responsiveness* pada karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen ?

4. Apakah terdapat hubungan antara *Assurance* pada karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen?
5. Apakah terdapat hubungan antara *Empathy* pada karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen ?

Selanjutnya Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui hubungan antara *Tangibles* pada karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui hubungan antara *Reliability* pada karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui hubungan antara *Responsiveness* pada karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen
4. Untuk mengetahui hubungan antara *Assurance* pada karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen.
5. Untuk mengetahui hubungan antara *Empathy* pada karyawan disabilitas dengan kepuasan konsumen.

## B. Metodologi Penelitian

Menurut sugiyono, kuantitatif merupakan penelitian yang didasari oleh filsafat positivisme, yang didasari pada penelitian tentang populasi dan sampel (Sandu Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan korelasional. Peneliti menggunakan pendekatan korelasional, karena pada pendekatan ini peneliti dapat meneliti sejauh mana hubungan antara kedua variasi yang ada. Menurut Suryabrata, pendekatan korelasional adalah sebuah pendekatan pada penelitian kuantitatif yang melihat sebuah variasi tentang faktor-faktor yang berkaitan dengan koefisien korelasinya (Iii et al., 2005). Untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, peneliti akan mengembangkan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Mengutip dari buku Metode Penelitian Kuantitatif karya Ratna Wijayanti yang menjelaskan bahwa, Korelasi termasuk pendekatan yang mempergunakan instrument untuk mengetahui tingkat apa yang terlihat, untuk apa dan untuk menentukan apa, terhadap hubungan variabel-variabel yang akan dikuantitatifkan

Dalam penelitian ini pun peneliti menggunakan teori yang dipaparkan oleh Tjiptono dan Chandra pada tahun 2011 yang mendefinisikan bahwa kebutuhan, keinginan pembeli, dan ketepatan penyampaian produk tersebut yang akan mengimbangi harapan pembeli (Siti Rohmah, 2021). Dibantu dengan konsep dari Parasuraman yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan minimal mempunyai 5 dimensi kualitas pelayanan maka dari itu, Peneliti akan mengambil 5 dimensi kualitas pelayanan yang di ungkapkan oleh Parasuraman, et al., dalam Aritonang, 2005:24 (Istiatin, 2015) . Dan mengambil 5 elemen kepuasan konsumen menurut Wilkie,

Menurut Wykof dalam Fandy Tjiptono(2000; 59) Kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dimensi pengukuran kepuasan menurut Pasuraman et,al, (Istiatin, 2015) untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi dan juga kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar.
2. Kehandalan (*Reliability*), yakni kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, risiko atau pun keraguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada sub-bab ini, peneliti akan menjabarkan hasil dari penelitian ini yang mencari tau apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (X) karyawan penyandang disabilitas dengan kepuasan konsumen (Y) *Café More*.

**Tabel 1.** hasil utama penelitian

Variabel	Arah Hubungan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Konsumen (Y)	Positif dan Searah	H0 ditolak, Berkorelasi, Signifikan

Sumber Peneliti

#### **Hubungan antara Sub-Variabel Tangibles (X<sub>1</sub>) dengan Kepuasan Konsumen (Y) Kesimpulan**

Hubungan korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *Café More* ini terbilang kuat. Hasil uji signifikansi yang sudah di uji menggunakan SPSS 25 pun diperoleh sebesar 0,000 yang artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka terbukti bahwa terdapat hubungan yang positif dan juga searah antara Kualitas Pelayanan karyawan penyandang disabilitas dengan Kepuasan Konsumen.

#### **Hubungan antara Sub-Variabel Reliability (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Konsumen (Y)**

Setelah melihat hasil uji pada tabel diatas diperoleh nilai koefisien korelasi Rank Spearman (Rs) bernilai 0,509 yang dimana hasil bisa diartikan bahwa hubungan korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *Café More* ini terbilang sedang. Hasil uji signifikansi yang sudah di uji menggunakan SPSS 25 pun diperoleh sebesar 0,000 yang artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka terbukti bahwa terdapat hubungan yang positif dan juga searah antara kualitas pelayanan karyawan penyandang disabilitas dengan kepuasan konsumen

#### **Hubungan antara Sub-Variabel Responsivines (X<sub>3</sub>) dengan Kepuasan Konsumen (Y)**

Terlihat bahwa koefisien korelasi *Rank Spearman* (Rs) bernilai -0,034. Dengan nilai signifikansi yang sudah dihitung menggunakan SPSS 25 ini memperoleh nilai 0,775, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayan pada aspek *Responsiviness* (X<sub>3</sub>) pada karyawan penyandang disabilitas dengan kepuasan konsumen *Café More* Bandung ini memiliki kekuatan yang sangat rendah dan terdapat tanda (-) yang berarti negative atau bisa disebut dengan berlawanan arah. Sehingga tidak terdapat hubungan antara Kualitas Pelayan Karyawan Penyandang disabilitas dengan Kepuasan Konsumen *Café More* Bandung

#### **Hubungan antara Sub-Variabel Assurance (X<sub>4</sub>) dengan Kepuasan Konsumen (Y)**

Koefisien korelasi *Rank Spearman* (Rs) bernilai 0,598. Dengan nilai signifikansi yang sudah dihitung menggunakan SPSS 25 ini memperoleh nilai 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayan Karyawan Penyandang disabilitas dengan Kepuasan Konsumen *Café More* Bandung ini memiliki kekuatan yang sedang dan memiliki arah yang searah dan bersifat positif yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan pada aspek *Assurance* (X<sub>4</sub>) yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen (Y) yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Kualitas Pelayan Karyawan Penyandang disabilitas dengan Kepuasan Konsumen *Café More* Bandung

### Hubungan antara Sub-Variabel *Empathy* ( $X_5$ ) dengan Kepuasan Konsumen (Y)

Peneliti pada tabel di atas, terlihat data yang sudah peneliti olah bahwa koefisien korelasi *Rank Spearman* ( $R_s$ ) bernilai 0,593. Dengan nilai signifikansi yang sudah dihitung menggunakan SPSS 25 ini memperoleh nilai 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan Karyawan Penyandang disabilitas dengan Kepuasan Konsumen *Café More* Bandung ini memiliki kekuatan yang sedang dan memiliki arah yang searah dan bersifat positif yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan pada aspek *Empathy* ( $X_5$ ) yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen (Y) yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Karyawan Penyandang disabilitas dengan Kepuasan Konsumen *Café More* Bandung

### D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa, terdapat hubungan yang signifikan dan positif mengenai “hubungan antara *tangibles* pada pelayanan *Café More* Bandung dengan kepuasan konsumen”. Responden sudah memberikan penilaian yang positif terkait pelayanan *Café More* Bandung yang sudah dapat menunjukkan bukti langsung kemampuan dan penampilan. Sehingga *tangibles* memiliki hubungan dalam menjaga kepuasan konsumen
2. Hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa, terdapat hubungan yang signifikan dan positif mengenai “hubungan antara *reliability* pada Kualitas Pelayanan Karyawan Penyandang Disabilitas dengan Kepuasan Konsumen”. Responden sudah memberikan penilaian yang positif terkait dengan *reliability* yang dilakukan oleh pelayanan *Café More* Bandung meliputi pelayanan yang dijanjikan, ketepatan waktu dalam pembuatan pesanan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* memiliki hubungan yang terbilang sedang tetapi tetap memberikan kepuasan pada konsumen.
3. Hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa, tidak terdapat hubungan yang signifikan dan memperoleh hasil hubungan yang negatif mengenai “hubungan antara *responsiveness* pada Kualitas Pelayanan Karyawan Penyandang Disabilitas dengan Kepuasan Konsumen”. Responden tidak setuju mengenai kemampuan pelayanan *Café More* untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat & tepat kepada konsumen *Café More*.
4. Hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa, terdapat hubungan yang signifikan dan positif mengenai “Hubungan antara *assurance* pada Kualitas Pelayanan Karyawan Penyandang Disabilitas dengan Kepuasan Konsumen”. Responden sudah memberikan penilaian yang positif terkait *assurance* yang pelayan *Café More* mengenai mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya Bandung memiliki hubungan dalam memberikan kepuasan konsumen.
5. Hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat hubungan yang signifikan dan positif mengenai “Hubungan antara *empathy* pada Kualitas Pelayanan Karyawan Penyandang Disabilitas dengan Kepuasan Konsumen”. Responden sudah memberikan penilaian yang positif terkait *empathy* yang dilakukan oleh Pelayan *Café More* mengenai perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan memiliki hubungan dalam memberikan kepuasan konsumen.

### Daftar Pustaka

- [1] Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- [2] Istiatin, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 1–12.

- [3] Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- [4] Kotler, P., & Keller, K. lane. (2009). *MANAJEMEN PEMASARAN, EDISI TIGA BELAS JILID 1* (A. Maulana & W. Hardani (eds.); edisi 13,).
- [5] Maulana IA, Nurrahmawati. Grooming Front Officer dan Kepuasan Konsumen. *J Ris Public Relations* [Internet]. 2022 Jul 7;53–8. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPR/article/view/887>
- [6] Mayasa I, Setiawan E. Efektivitas Komunikasi Tim Ranger dalam Sosialisasi Core Values Akhlak kepada Karyawan. *J Ris Public Relations* [Internet]. 2022 Jul 4;14–8. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPR/article/view/640>
- [7] Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- [8] Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- [9] Saladin, D. (2005). *PRILAKU KONSUMEN DAN PEMASARAN STRATEGIK* (E. T.S (Ed.)). Agung Ilmu.
- [10] Sandu Siyoto, & Sodik, A. (Eds.). (2015). *DASAR METEDOLOGI PENELITIAN*. literasi media. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- [11] Sari, I. (2018). MAKNA HIDUP PADA PENYANDANG DISABILITAS DAKSA DI BBRSBD PROF. DR. SOEHARSO SURAKARTA. *Energies*, 6(1), 1–8. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>