



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 16%**

Date: Senin, Juli 29, 2019

Statistics: 349 words Plagiarized / 2168 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

---

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM IKK SENGAYAM KABUPATEN KOTABARU Siti Fatimah Sitifatimah1302@yahoo.com ABSTRAK Strategi dan teknik penjualan yang bagus merupakan sebuah prinsip bagi perusahaan ketika menjual produknya sehingga barang atau jasa yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik.

Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan adalah merupakan kinerja terpenting perusahaan bagi kepuasan konsumen/pelanggan. PDAM IKK Sengayam harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya konsumen merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan.

Kualitas Pelayanan PDAM IKK Sengayam yang diharapkan pelanggan pada PDAM IKK Sengayam dinilai sangat penting, dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan pernyataan. Kepuasan pelanggan IKK Sengayam yang diharapkan konsumen pada PDAM IKK Sengayam dapat dinyatakan puas, berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan pernyataannya. Berdasarkan hasil perhitungan statistik hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pernyataan dengan total skor yang diperoleh lebih besar dari 0.206 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah valid, dan dapat di lanjutkan pada penelitian berikutnya.

Berdasarkan hasil table Anova diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan terhadap variable Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai Fhitung  $8,291 > Ftabel 2,32$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis yang diterimayang berarti terdapat pengaruh. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan PDAM

IKK Sengayam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis yang diajukan bahwa jika kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan konsumen pun semakin tinggi, dapat diterima. Kata kunci : Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT A good sales strategy and technique is a principle for companies when selling their products so that the goods or services they offer can sell well. One of the sales techniques in question is related to how and how high the quality of services provided to customers satisfaction. The quality of service provided by the company is the most important performance for customer satisfaction / customers.

PDAM IKK Sengayam must pay attention to important things for consumers, in order to consumers feel satisfaction as expected. Quality of Service IKK Sengayam PDAM expected by customers in PDAM IKK Sengayam is highly valued important, seen from the average value of the overall statement. Sengayam IKK customer satisfaction which is expected by consumers in the Sengayam IKK PDAM can be satisfied, based on the average value of the overall statement.

Based on the results of statistical calculations the results of the validity test show that the correlation value of each statement item with the total score obtained is greater than 0.206 so it can be concluded that the item statement used is valid, and can be continued in the next study. variables X1, X2, X3, X4, and X5 in similtas on the Y variable is  $0,000 < 0,05$  and the calculated value is  $8,291 > F_{table} 2.32$ , so it can be concluded that the hypotheses that are accepted mean that there is influence.

significant to customer satisfaction, so the hypothesis proposed that if the quality of service is getting better, then customer satisfaction is getting higher, acceptable.

Keywords : service quality, customer satisfaction. PENDAHULUAN Air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat.

Untuk itulah nampak pentingnya air bersih untuk dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih yang layak minum. Untuk itu Perusahaan Daerah Air Minum Ikk Sengayam dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan akan air minum. Yang dimaksud disini adalah air bersih yang di distribusikan kepada masyarakat dengan kualitas, kwantitas serta kontinuitas yang memenuhi persyaratan dan handal.

Agar pengelolaan air minum dapat terlaksana dengan baik dan benar diperlukan pengelolaan dengan sistem manajemen yang professional baik dari segi perencanaan, kapasitas produksi, sistem pendistribusian, pengelolaan keuangan serta pengawasan

sehingga kebutuhan masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi. Dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan pada PDAM Ikk Segayam Kabupaten Kotabaru setiap tahun, tentunya perusahaan juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar para pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka peroleh sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Oleh karena itu kemitraan dalam upaya pemberdayaan pembangunan air bersih pada masa depan merupakan langkah paling rasional yang bisa dilakukan oleh pemerintah Kotabaru dalam mengembangkan PDAM IKK Sengayam agar peranannya dalam mengembangkan pelayanan air bersih dapat optimal dengan kinerja yang semakin baik dan profesional. Sebagai sebuah konsep yang bertujuan mengarahkan PDAM agar memiliki kinerja yang efisien dan efektif, Langkah kemitraan merupakan alternatif yang memadai bagi tercapainya tujuan tersebut. Telah banyak bukti menunjukkan bahwa kemitraan lebih banyak memberikan kemungkinan perbaikan sebuah perusahaan dalam operasinya dikemudian hari daripada membawa kerugian.

Lebih-lebih secara akademis, bisa ditunjukkan mengapa kemitraan juga merupakan alternatif yang perlu dicoba dalam menghadapi dunia usaha yang iklimnya semakin bersaing dimasa mendatang. Walaupun begitu dalam pelaksanaannya tentu langkah kemitraan itu tidak begitu saja mudah dilakukan, tetapi justru terdapat beberapa persyaratan dan kendala yang harus dihadapi agar program kemitraan bisa terlaksana dengan baik.

Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan cakupan pelayanan, sehingga seluruh masyarakat Desa Sengayam dan sekitarnya tak akan memenuhi masalah dalam mendapatkan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Di harapkan peningkatan cakupan pelayanan dapat terealisasi, sehingga air bersih mengalir keseluruh rumah warga.

Bukan hanya dimusim penghujan, pada musim kemarau pun air dapat mengalir dengan lancar dengan apa yang di harapkan masyarakat. Berdasarkan permasalahan diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut; 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM IKK Sengayam? Sesuai dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM IKK. Metode Penelitian Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner.

Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan lima kategori

jawaban Pelayanan yaitu (TP) Tidak Penting,( KP) Kurang Penting,(CP) Cukup Penting, (P) Penting, (SP) Sangat Penting dan lima kategori jawaban Kepuasan yaitu (TP) Tidak Puas, (KP) Kurang Puas, (CP) Cukup Puas, (P) Puas, (SP) Sangat Puas. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif presentase dan regresi sederhana.

Penelitian menggunakan teknik probability sampling yaitu simple random sampling dengan eror tolerance 10%. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin. Dari jumlah populasi yaitu 1000 dan besaran sampel yang akan diteliti adalah 91 orang.

Variabel dalam penelitian ini adalah Persepsi pelanggan mengenai (X1) bukti langsung (tangible), (X2) keandalan (reability), (X3) daya tanggap (responsive), (X4) jaminan (assurance), dan (X5) empati (empathy). HASIL DAN PEMABAHASAN Hasil deskriptif presentase diketahui bahwa pada atribut dimensi Realibility, dari 91 responden yang diteliti pada atribut kemudahan dalam proses pendaftaran pelanggan baru mayoritas responden sebanyak 61 responden menganggap atribut itu sangat penting.

Pada factor kemudahan dalam membayar rekening mayoritas 63 responden menganggap atribut itu sangat penting. Sedangkan atribut pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan mayoritas responden sebanyak 62 menganggap sangat penting. dimensi Responsiveness, dari 91 responden yang diteliti pada atribut Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi mayoritas responden sebanyak 62 responden menganggap atribut itu sangat penting.

Pada factor Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket mayoritas 65 responden menganggap atribut itu sangat penting. Pada atribut Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan mayoritas responden sebanyak 56 menganggap penting. Sedangkan untuk atribut Kecepatan petugas lapangan dalam melaksanakan pencatatan mayoritas responden sebanyak 50 menyatakan sangat penting.

dimensi Assurance, dari 91 responden yang diteliti pada atribut Keramahan dan kesopanan petugas mayoritas responden sebanyak 68 responden menganggap atribut itu penting. Pada factor Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran mayoritas 77 responden menganggap atribut itu penting. Pada Keterampilan karyawan mayoritas responden sebanyak 59 menganggap penting.

Sedangkan untuk atribut Keterampilan petugas teknik mayoritas responden sebanyak 67 menyatakan penting. dimensi Emphaty, dari 91 responden yang diteliti pada atribut Sikap petugas di loket pembayaran responden sebanyak 79 responden menganggap atribut itu penting. Pada factor Kepekaan petugas penerima keluhan mayoritas 76

responden menganggap atribut itu penting.

Sedangkan untuk atribut Sikap petugas teknik terhadap pelanggan mayoritas responden sebanyak 55 menyatakan penting. dimensi Assurance, dari 91 responden yang diteliti pada atribut Kebersihan dan kerapian pakaian petugas mayoritas responden sebanyak 49 responden menganggap atribut itu penting. Pada atribut Kebersihan kantor secara umum mayoritas 52 responden menganggap atribut itu penting.

Pada Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan mayoritas responden sebanyak 44 menganggap cukup penting. Sedangkan untuk atribut Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet mayoritas responden sebanyak 74 menyatakan sangat penting. dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap atribut apakah anda terbantu dengan adanya PDAM mayoritas responden sebanyak 53 sangat puas.

Pada atribut sikap PDAM dalam memenuhi keluhan mayoritas 63 responden menyatakan sangat puas. Dan pada atribut penyelesaian masalah sebanyak 60 responden menyatakan sangat puas. Untuk atribut Adanya kartu komentar yang biasa di isi sebagai keluhan langganan sebanyak 64 orang responden.

Sedangkan atribut Posisi/letak kantor pelayanan PDAM mayoritas responden sebanyak 63 responden menyatakan sangat puas. Hasil table output regresi diperoleh nilai F sebesar 8,291. Karena nilai F lebih besar dari F tabel maka hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan).

Berdasarkan hasil table Anova diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan terhadap variable Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $8,291 > F_{tabel 2,32}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis yang diterima yang berarti terdapat pengaruh X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan terhadap variable Y. SIMPULAN Setelah penulis melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM IKK Sengayam, Kotabaru.

Dengan ini peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan terhadap pelanggan sangat penting, tetapi ada nilai yang masih di bawah rata-rata, seperti kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan dari pelanggan, sikap pegawai PDAM dalam melayani pelanggan, jaminan tidak akan terjadi sesuatu yang berbahaya bagi pelanggan pada saat melakukan perbaikan.

Kepuasan pelanggan yang diharapkan semakin baik, apalagi dengan adanya kotak

saran, dan petugas PDAM IKK Sengayam menjalankan saran dari pelanggan kalau di anggap baik untuk perusahaan dan pelanggan itu sendiri. Adanya kerja sama dari pihak PDAM IKK Sengayam dengan pihak pelanggan atau masyarakat disekitar, dengan cara menjaga kebersihan lingkungan kantor pelayanan PDAM IKK Sengayam.

Berdasarkan hasil perhitungan statistic Regresi diperoleh nilai 8,291 yang artinya hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan. Saran Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan masukan bagi PDAM IKK Sengayam, sehingga dapat diambil manfaatnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PDAM IKK Sengayam.

Adapun beberapa saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut Dalam menghadapi keluhan konsumen sebaiknya lebih cepat ditanggapi, hal ini yang sangat diharapkan konsumen, karena cepatnya PDAM IKK Sengayam dalam menanggapi keluhan dapat membantu kelancaran konsumen Bagian pelayanan sebaiknya lebih mudah dihubungi, karena PDAM sangat dibutuhkan oleh konsumen, sehingga apabila mudah dihubungi dapat mempermudah masyarakat untuk menginformasikan mengenai adanya gangguan.

Bersikap ramah dalam melayani pelanggan akan menambah rasa semangat dalam bekerja dan akan mempererat hubungan antara pihak PDAM IKK Sengayam dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA Adrian Paye, 2000. Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing ). Andi Offset: Yogyakarta. Armstrong dan Philip Kotler. 2003. Manajemen Pemasaran, edisi kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia. Barnes, James., (2003). **Secrets Of Customer Relationship** Manajemen, ANDI, Yogyakarta.

Bhote, Keki R, 1996, "Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability", Amacom, New York Bowen, J.T. and Chen, S.L. (2001), **the relationship between customer Loyalty And customer** satisfaction, **Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 13** No. 5, pp. 213-7 Cheng, Boon-Liat dan Rashid, Md.

Zabid Abdul, (2013), "Service Quality and the Mediating Effect of Corporate Image on **the Relationship between Customer** Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysia Hotel Industry." Gadjah Mada International Journal Of Business, Vol. 15, No. 2 (May-August 2013): 99-112. Fredy Valenzuela, 2006. The Influence of Service Recovery Evaluation customer Post- Complaint Behaviour, **International Journal of Business and Information** Volume 1 Number 1, 2006 pp 53-73 Gaspersz, Vincent, 2001, Total Quality Management, **PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.** Gaspersz, V.

2002, Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa, Jakarta, Gramedia: Pustaka Utama. Greenberg, J. and Baron, R. A. (2010). Behavior in Organizations : Understanding And Managing the Human Side of Work. New Jersey : Pearson Education International. Griffin, Jill, 2005, Customer Loyalty: **Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan** Pelanggan, Erlangga, Jakarta Henry Simamora, 2004. **Manajemen Sumber Daya Manusia.**

Edisi Ketiga, Yogyakarta: STIE YPKN. Henry Simamora, 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta. Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2014). Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14, Jilid 1 . Jakarta: Erlangga. Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa Edisi** Kedua. Penerbit Salemba Empat : Jakarta. Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006.

Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat. **Ratminto dan Atik Septi Winarsih.** (2012). Manajemen Pelayanan. Pengembangan Model Konseptual. Penerapan **Citizen's Charter dan Stand** Pelayanan Minimal. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Sujawerni, Wiratna. 2014. SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press. Moenir, A.S. 2010. **Manajemen Pelayanan Umum di** Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara. Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima.

Yogyakarta : CV Andi Offset Zeithaml dan Bitner. 2003. Service Marketing Intergrating

Customer Focus Across The Firm, 3 rd edition. Boston Mc.GrowHill/Irwin Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Jurnar Buletin Studi Ekonomi. Vol. 12, No. 1.

Halaman 9-28

#### INTERNET SOURCES:

---

2% -

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2613/Vicky%20Taufik%20Nugraha.pdf?sequence=1>

<1% - <http://repository.unpas.ac.id/14695/3/ABSTRAK%20attin%20%282%29.pdf>

<1% - [http://conferinta.management.ase.ro/archives/2016/PDF/1\\_7.pdf](http://conferinta.management.ase.ro/archives/2016/PDF/1_7.pdf)

<1% - <https://ebn.bmj.com/content/18/3/66>

<1% - <https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-016-2999-8>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/312029755\\_The\\_impact\\_of\\_organizational\\_culture\\_on\\_creativity\\_and\\_innovation](https://www.researchgate.net/publication/312029755_The_impact_of_organizational_culture_on_creativity_and_innovation)

2% -

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/7042/MTg5NzE=/Analisis-tingkat-kualitas-pelayanan-dalam-peningkatan-kepuasan-pelanggan-air-bersih-pada-PDAM-Tirta-Lawu-Karanganyar-abstrak.pdf>

<1% -

[https://issuu.com/e-mediakalimantan/docs/media\\_kalimantan\\_jumat\\_8\\_april\\_2016](https://issuu.com/e-mediakalimantan/docs/media_kalimantan_jumat_8_april_2016)

1% -

<https://bbtklppbjb.wordpress.com/2014/02/11/uji-petik-kualitas-air-minum-pdam-di-kabupaten-kutai-timur-provinsi-kalimantan-timur-tahun-2011-oleh-anggiat-martua/>

1% -

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/447/BAB12-ANDREW%20PRATAMA.doc?sequence=1>

<1% -

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/1669/NTE5NQ==/Analisis-tingkat-kepuasan-konsumen-kosmetik-mustika-ratu-di-fakultas-ekonomi-Universitas-Sebelas-Maret-Surabaya-abstrak.pdf>

<1% - <https://skripsimahasiswa.blogspot.com/2010/11/teknik-analisis-data.html>

<1% -

<https://tatangmanguny.wordpress.com/2010/04/19/ukuran-sampel-rumus-slovin/>

1% -

<https://kutukuliah.blogspot.com/2013/06/rumus-slovin-dalam-menentukan-jumlah-sam>



pel-penelitian.html

<1% -

[https://www.academia.edu/8213239/DISTRIBUSI\\_SAMPLING\\_RATA-RATA\\_DAN\\_PROPORSI](https://www.academia.edu/8213239/DISTRIBUSI_SAMPLING_RATA-RATA_DAN_PROPORSI)

<1% - <https://id.scribd.com/doc/76690538/abstrak2008>

<1% -

<https://docobook.com/analisis-tingkat-kualitas-pelayanan-dalam-peningkatan-kepuasan.html>

<1% - [https://issuu.com/kominfokotabarukab/docs/tabloid\\_swara\\_saijaan\\_juli\\_2016](https://issuu.com/kominfokotabarukab/docs/tabloid_swara_saijaan_juli_2016)

1% -

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2547/Bab%205.pdf?sequence=5>

1% -

[https://www.academia.edu/34240276/PENGARUH\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_TERHADAP\\_KEPUASAN\\_KONSUMEN\\_PADA\\_PDAM](https://www.academia.edu/34240276/PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_KONSUMEN_PADA_PDAM)

<1% - <http://ejournal.upi.edu/index.php/strategic/article/view/995>

1% -

<https://id.123dok.com/document/y95937lz-pengaruh-service-performance-dan-relationship-marketing-terhadap-loyalitas-konsumen.html>

<1% - [https://mafiadoc.com/njms-vol-4-no-2cdr\\_5afe1cb98ead0e09288b458d.html](https://mafiadoc.com/njms-vol-4-no-2cdr_5afe1cb98ead0e09288b458d.html)

1% -

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8088/Daftar%20Pustaka.pdf?sequence=14>

<1% -

[https://www.academia.edu/27964107/PENGARUH\\_BIAYA\\_PRODUKSI\\_BIAYA\\_PEMASARAN\\_DAN\\_GAJI\\_KARYAWAN\\_TERHADAP\\_HASIL\\_PENJUALAN\\_PADA\\_ANGGREK\\_CATERING\\_DI\\_KOTA\\_SEMARANG\\_SKRIPSI\\_Untuk\\_Memperoleh\\_Gelar\\_Sarjana\\_Ekonomi\\_pada\\_Universitas\\_Negeri\\_Semarang\\_Oleh\\_Taufik\\_Ibrahim\\_NIM\\_7350407067](https://www.academia.edu/27964107/PENGARUH_BIAYA_PRODUKSI_BIAYA_PEMASARAN_DAN_GAJI_KARYAWAN_TERHADAP_HASIL_PENJUALAN_PADA_ANGGREK_CATERING_DI_KOTA_SEMARANG_SKRIPSI_Untuk_Memperoleh_Gelar_Sarjana_Ekonomi_pada_Universitas_Negeri_Semarang_Oleh_Taufik_Ibrahim_NIM_7350407067)

<1% - <https://www.scribd.com/document/360555056/Jurnal-Equilibrium-2017-Ok>

<1% -

<https://docplayer.info/145528823-Oleh-meri-nopiani-nim-skrripsi-diajukan-kepada-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam-uin-raden-fatah-untuk-memenuhi-salah-satu-syarat-guna.html>

<1% -

[https://www.academia.edu/6302897/Analisis\\_Pengaruh\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Perpustakaan\\_Terhadap\\_Kepuasan\\_dan\\_Hubungannya\\_dengan\\_Loyalitas\\_Mahasiswa](https://www.academia.edu/6302897/Analisis_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Perpustakaan_Terhadap_Kepuasan_dan_Hubungannya_dengan_Loyalitas_Mahasiswa)

<1% -

[http://students.bsi.ac.id/mahasiswa/mhs\\_download/Daftar\\_Judul\\_Buku\\_Sumbangan\\_Wisudawan\\_BSI.xls](http://students.bsi.ac.id/mahasiswa/mhs_download/Daftar_Judul_Buku_Sumbangan_Wisudawan_BSI.xls)

1% - [http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jm\\_motivasi/article/view/57](http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jm_motivasi/article/view/57)

<1% - <https://jurnal.ugm.ac.id/>