

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2019). Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris. Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2).
- Ardianto, E. (2011). Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif (edisi revisi). Rosdakarya.
- Ardianto, E., & Soleh, S. (2010). Dasar-Dasar Public Relation. PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (1996). Prosedur penelitian. Rineka Cipta.
- Barnes, J. G. (2003). Secret of Customer Relationship Management. Andi.
- Bovaird, T., & Loffler, E. (Eds.). (2003). Public Management and Governance. Routledge.
- Brønn, P. S., & Vidaver-Cohen, D. (2009). Corporate motives for social initiative: Legitimacy, sustainability, or the bottom line? *Journal of Business Ethics*, 87(SUPPL. 1), 91–109.
- Brooks, C., Sangiorgi, I., Hillenbrand, C., & Money, K. (2019). Experience wears the trousers: Exploring gender and attitude to financial risk. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 504.
- Chen, H.-C., & Green, R. D. (2009). Marketing Mix and Branding: Competitive Hypermarket Strategies. *International Journal of Management dan Marketing Research (IJMMR)*, 2(1), 17–34.
- Christopher, Lovelock, & Wright, K. (2005). Pemasaran Jasa (terjemahan). Gramedia.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2018). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace* (6th ed., Vol. 4, Issue 4). <https://doi.org/10.1002/pdh.22>
- Dahlan, & Iriawan, H. (2018). Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Volume 4 No. 2.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2002). *The New Public Service: Serving, not Steering*. ANSI.
- Dhermawan, A. B., Sudibya, I. A., & Utama, I. M. (2012). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 6 No. 2 Pg. 173-184.
- Duncan, T. (2008). *Principles of Advertising & IMC* (2nd Edition). McGraw Hill.
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Universitas Gadjah Mada.
- Ene, S., & Ozkaya, B. (2014). A Study On Corporate Image, Customer Satisfaction and Brand Loyalty in the Context of retail Stores. *Asian Social Science*.
- Estaswara. (2008). Think IMC: Efektifitas Komunikasi Untuk Meningkatkan Loyalitas Merek dan Laba Perusahaan. Gramedia Pustaka Utama.

- Farida Jasfar. (2009). *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ferlie, E., et al. (1996). *The New Public Management in Action*. Oxford University Press.
- Fombrun, J. C., & Van Riel, C. B. M. (2009). *Essentials of Corporate Communication: Implementing Practices for Effective Reputation Management*. Routledge.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Strategic Management: A Stakeholder Approach.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of LongTerm Orientation in Buyer-Seller Relationship. *Journal of Marketing*, 58, 1–19.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Giovanis, A. N., & Athanasopoulou, P. (2014). Gaining customer loyalty in the e-tailing marketplace: the role of e-service quality, e-satisfaction, and e-trust. *International Journal of Technology Marketing*, 9(3), 288–304.
- Grunig, J. E., Grunig, L. A., & Dozier, D. M. (2002). *Excellent public relations and effective organizations: A study of communication management in three countries*. Erlbaum.
- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2001). Are the strategic stars aligned for your corporate brand? *Harvard Business Review*.
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2010). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy (11th ed.)*. McGraw-Hill, Irwin.
- Hendrayady, A. (2022). *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. Media Sains Indonesia.
- Hood, C. (1991). A Public Management For All Seasons. *Public Administration*, 69(1), 3–16.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. BPFE Yogyakarta.
- Irianto, J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik di Indonesia: Pengantar Pengembangan Model MSDM Sektor Publik*. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, Vol. 24 No. 4 Page 281-291.
- Kartika, L. N., & Sugiarto, A. (2014). Pengaruh Tingkat Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume XVII No. 1.
- Khalil, A. A. B. (2013). *The Moderating Effects Of Corporate Image: The Influence Of Service Quality And Trust On Purchase Intentions*.
- Kharisma, A. F. (2020). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Salatiga: Skripsi Institute Agama Islam Negeri Salatiga*.
- Khvtisiashvili, I. (2012). How Does Corporate Image Affects the Competitive Advantage of Georgian Banking Segment. *Journal of Business*, 1(1), 35–44.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. PT.Prehalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management (15th Edition)*. Pearson Prentice Hall.
- Kulla, Y., Soetjipto, B. E., & Sopiah. (2017). The Problems of Human Resource Management in Public Sector in Mimika Regency, Papua. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*, Vol. 7 No. 6.
- Kuncoro, M. (2000). *Ekonomi Pembangunan: Teori, Masalah dan Kebijakan*. UPP AMP YKPN.
- Lee, S., & Lawson-Body, A. (2011). Perceived Dynamic Pricing. *Journal Of Industrial Management & Data System*.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Michaelidou, N., Siamagka, N. T., & Christodoulides, G. (2011). Usage, barriers and measurement of social media marketing: An exploratory investigation of small and medium B2B brands. *Industrial Marketing Management*, 40(7), 1153–1159.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mustanir, A., Suprpto, S., Aromatica, D., Utari, D. S., Nugroho, L., Faried, A. I., Kusnadi, I. H., Soeharjoto, S., Purnamaningsih, P. E., & Wismayanti, K. W. D. (2023). *Dinamika Administrasi Publik Indonesia (M. N. Sari & D. A. Padang, Eds.)*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. www.globaleksekuatifteknologi.co.id.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pasquier, M., & Villeneuve, J. (2018). *Marketing Management and Communications in the Public Sector*.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2004). *Managing Customer Relationship*. John Wiley & Sons, Incorporated.
- Priyatna, S., & Ardianto, E. (2009). *Komunikasi Bisnis*. Widya Padjajaran.
- Purnomo, H., et al. (2017). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan tetap PT Karoseri Tentrem Sejahtera Kota Malang) [Dissertation]. Brawijaya University.
- Richard, J. E., & Zhang, A. (2012). Corporate Image, Loyalty, and Commitment in the Consumer Travel Industry. *Journal of Marketing Management*.
- Rindova, V. P., Williamson, I. O., Petkova, A. P., & Sever, J. M. (2005). Being good or being known? An empirical examination of the dimensions, antecedents, and consequences of organizational reputation. *Academy of Management Journal*.
- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol. 2 No. 1 Hal. 1-15.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian*. C.V Andi.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (1994). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology (6th Ed.)*. MacMillan Publishing Company.

- Shafritz, J. M., & Hyde, A. C. (Eds.). (2002). *Classics of Public Administration*. Harcourt Brace & Company, USA.
- Siagian, S. P. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, P., & Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survey*. LP3ES.
- Soetrisno, A. P., & Gilang, A. (2018). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Volume VIII Nomor 1.
- Spence, M. (1973). Job Market Signaling. *The Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355–374.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Sutisna. (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rusdakarya.
- Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. PT. Damar Mulia Pustaka.
- Thaichon, P., & Quach, T. N. (2015). From Marketing Communications to Brand Management: Factors Influencing Relationship Quality and Customer Retention. *Journal of Relationship Marketing*, 14(3), 197–219.
- Ulber, S. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama.
- Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif. *UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, 6, 67–72.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

di Tempat

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WA ODE ASRINA AZIZAH. TASRIF
NIM : A042222011
Prodi : Magister Keuangan Daerah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

Memohon kesediaan dari Bapak/Ibu untuk kiranya dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, berkaitan dengan penyusunan tesis yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan program studi Magister Keuangan Daerah dengan judul **“ANALISIS PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMEDIASI KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP PUBLIK TRUST (STUDI PADA DINAS PMPTSP KABUPATEN BUTON SELATAN)**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Oleh karena itu, dimohon kesediaannya untuk mengisi/menjawab kuesioner dengan sejujur-jujurnya. Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

WA ODE ASRINA AZIZAH. TASRIF

Mohon dijawab pada isian yang telah disediakan dan pilihlah jawaban pada pertanyaan pilihan dengan memberi tanda (√) pada satu jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu.

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Nama Instansi. Pemerintahan :

Jabatan di Instansi Pemerintahan :

Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia (rentang angka dari 1 sampai dengan 5). Setiap pernyataan mengharapkan hanya satu jawaban dan setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat yang diberikan :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
KOMUNIKASI		STS	TS	CS	S	SS
1	Pegawai Terbuka dalam Menyampaikan setiap detail informasi tata cara dalam melakukan perizinan					
2	Saya Dapat melakukan Perizinan Sendir setelah mendapat informasi secara detail dari pegawai					
3	Pegawai memberikan arahan langsung saat Melakukan perizinan					
4	Informasi yang di sampaikan pegawai detail dan dapat dimegerti					
5	Informasi yang saya dapatkan dari orang lain sama dengan informasi yang di sampaikan pegawai mengenai tata cara mengajukan perizinan					
Kompetensi Pegawai		STS	TS	CS	S	SS
6	Pegawai bertindak dengan motif yang jelas dan positif dalam interaksi dengan Anda?					
7	Pegawai bersikap ramah, profesional, dan peduli terhadap kebutuhan Anda?.					
8	Pegawai memiliki pemahaman yang baik tentang peran dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan kepada Anda					
9	Apakah Anda merasa puas dengan tingkat pengetahuan pegawai dalam membantu Anda memahami produk/jasa yang ditawarkan?					

10	Apakah Anda merasa bahwa pegawai memiliki keterampilan yang tepat untuk memberikan solusi atau layanan yang Anda butuhkan?					
Kualitas Layanan		STS	TS	CS	S	SS
11	Jasa yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan?					
12	memberikan rasa kepercayaan dan kepastian kepada Anda dalam memberikan jaminan dalam proses perizinan					
13	Kantor DMPTSP bersih dan tata letak barang rapi					
14	Pegawai memperhatikan dan memahami kebutuhan atau masalah yang Anda hadapi saat melakukan perizinan					
15	Pegawai memiliki tingkat responsive dalam mengatasi permintaan atau kebutuhan Anda?					
Public Trust		STS	TS	CS	S	SS
16	Apakah Anda merasa pegawai/layanan dari DMPTSP peduli terhadap kebutuhan dan kesejahteraan Anda?					
17	Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat keahlian dan keterampilan pegawai/layanan DMPTSP dalam memberikan pelayanan yang Anda butuhkan?					
18	Bagaimana pendapat Anda tentang kejujuran dan kebenaran informasi yang diberikan oleh pegawai/layanan dari DMPTSP					
19	Saya sangat takut bergantung pada pegawai/layanan DMPTSP untuk memenuhi kebutuhan saya dalam proses perizinan					

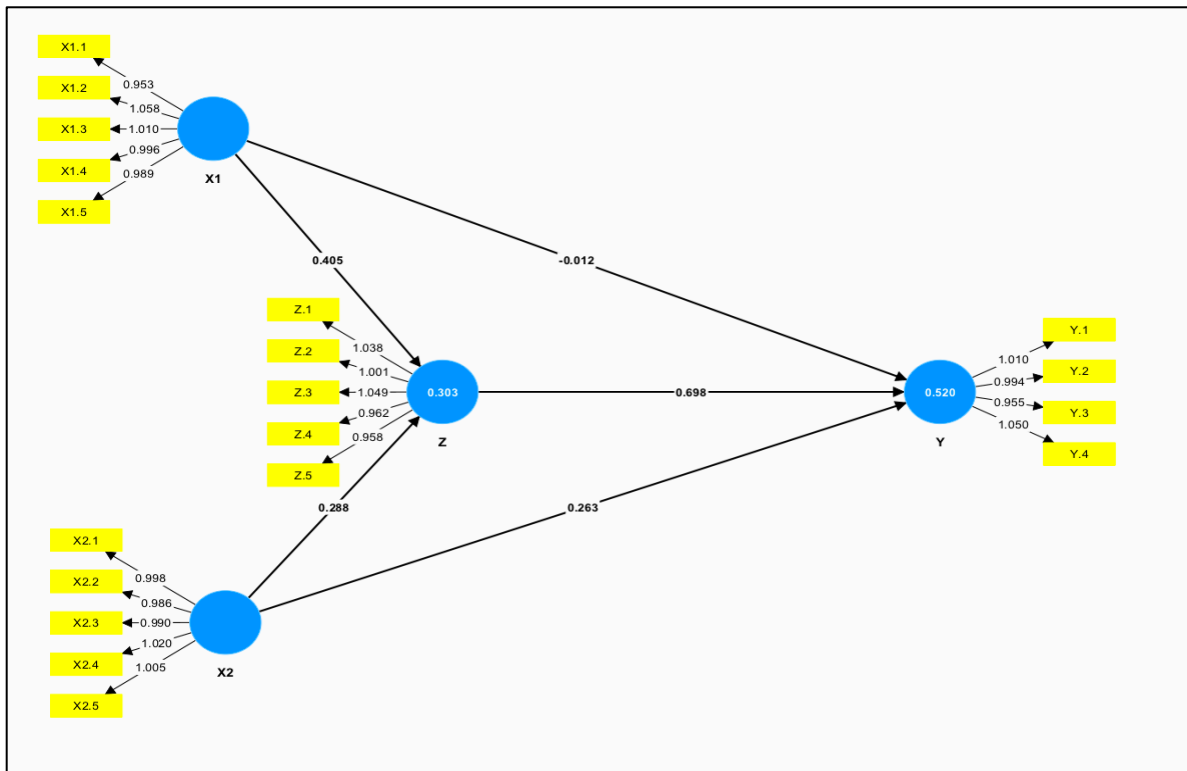
2. Tabulasi Data

VARIABEL KOMUNIKAS					VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	3	3	4	3	3
5	5	4	5	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	3	3	4	4	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	4	3	3
4	4	4	5	5	3	3	4	4	5
5	5	5	5	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	4	5	5	3	3	3	3	3

4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
2	1	1	1	1	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
4	4	4	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	3	3	3	3	3
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
4	5	3	3	5	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	4	5	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	5	3	4	3	3	3	3	3
4	5	4	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	5	3	3	3	5
3	3	4	4	3	4	3	3	3	5
3	5	5	4	5	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
5	3	5	5	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	5
5	5	3	3	4	5	3	3	3	5
3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
3	3	3	3	3	4	5	5	5	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
3	3	3	3	3	5	5	4	4	3
3	3	3	3	3	3	5	3	2	2
3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	5	3	5	5	5
3	3	3	3	3	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
3	3	3	3	3	4	3	3	3	5

3. Output Hasil olah data PIs



Outer loading

	X1	X2	Y	Z
X1.1	0.953			
X1.2	1.058			
X1.3	1.010			
X1.4	0.996			
X1.5	0.989			
X2.1		0.998		
X2.2		0.986		
X2.3		0.990		
X2.4		1.020		
X2.5		1.005		
Y.1			1.010	
Y.2			0.994	
Y.3			0.955	
Y.4			1.050	
Z.1				1.038
Z.2				1.001
Z.3				1.049
Z.4				0.962
Z.5				0.958

Construct reliability and validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.951	0.957	0.963	0.837
X2	0.941	0.947	0.955	0.809
Y	0.968	0.969	0.977	0.914
Z	0.932	0.934	0.948	0.785

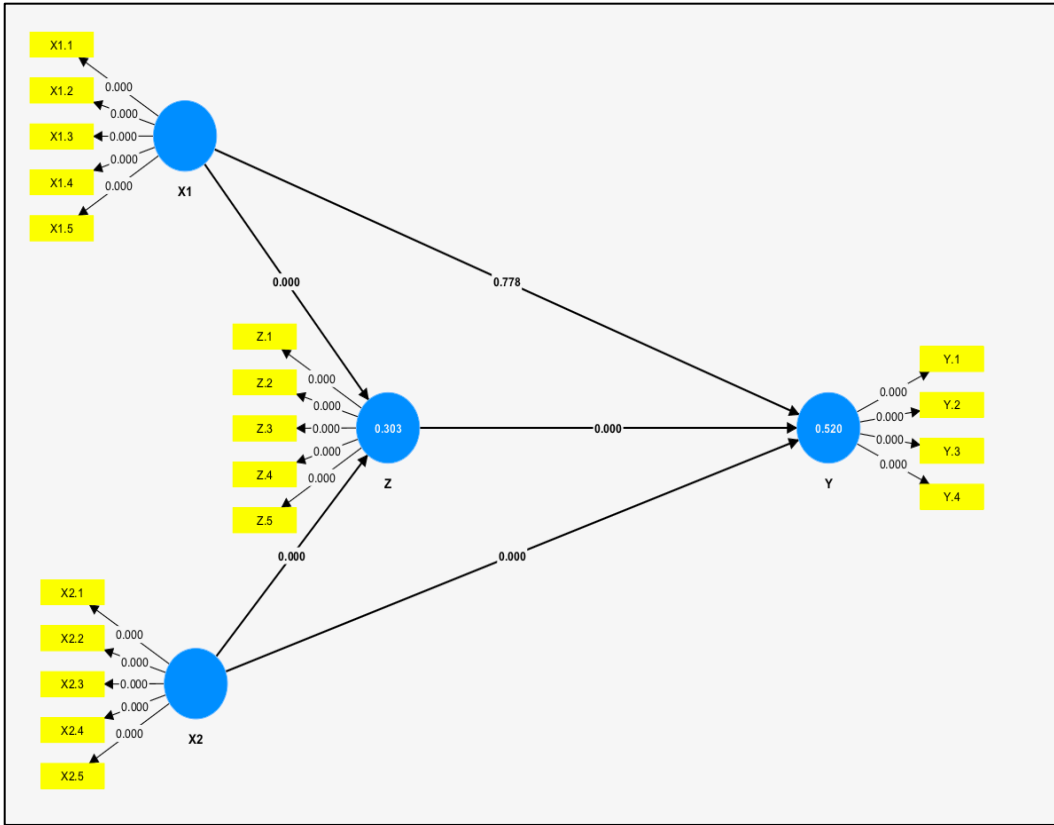
	X1	X2	Y	Z
X1	0.915			
X2	-0.203	0.900		
Y	0.202	0.415	0.956	
Z	0.441	0.233	0.670	0.886

	VIF
X1 -> Y	1.415
X1 -> Z	1.043
X2 -> Y	1.205
X2 -> Z	1.043
Z -> Y	1.434

	R-square	R-square adjusted
Y	0.520	0.510
Z	0.303	0.293

	f-square
X1 -> Y	0.000
X1 -> Z	0.356
X2 -> Y	0.125
X2 -> Z	0.155
Z -> Y	0.546

Hasil uji bootstrapping



X1 -> Y	-0.012	-0.012	0.043	0.283	0.778
X1 -> Z	0.405	0.408	0.059	6.809	0.000
X2 -> Y	0.263	0.262	0.074	3.548	0.000
X2 -> Z	0.288	0.291	0.054	5.319	0.000
Z -> Y	0.698	0.698	0.075	9.318	0.000

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Z -> Y	0.282	0.284	0.048	5.858	0.000
X2 -> Z -> Y	0.201	0.203	0.043	4.691	0.000