

PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN KOTA PROBOLINGGO

Muhammad Eko Danianto*, Nourma Ulva Kumala Devi, Fierda Nurany

Universitas Panca Marga

Email: muhammadekodanianto@gmail.com

Abstract: *This study was conducted to determine the effect of digital transformation and service quality on community satisfaction at the Probolinggo City Food Security, Agriculture and Fisheries Service. This research method uses quantitative research. The population in this study is the community around the probolinggo city food security, agriculture and fisheries office using a saturated sample technique of 60 respondents. The data sources used are primary data and secondary data. The data was collected using the distribution of questionnaires which were managed with validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests and t tests. where it was found that digital transformation and service quality had an effect on community satisfaction. Through the results of the calculation of the digital transformation variable that has been carried out, it is obtained $t_{count} > t_{table}$ or $2.214 > 1.673$ with a sig value of $0.031 < 0.05$, meaning that the digital transformation variable has an effect on community satisfaction at the Food Security, Agriculture and Fisheries Office of Probolinggo City. While the results of the calculation of the service quality variable obtained $t_{count} > t_{table}$ or $8.594 > 1.673$ with a sig value of $0.000 < 0.05$, meaning that the service quality variable has an effect on community satisfaction at the Food Security, Agriculture and Fisheries Service of Probolinggo City. Thus it is hoped that the Probolinggo City Food Security, Agriculture and Fisheries Service will maintain service quality and continue to update digital transformation by presenting features that can facilitate community access.*

Submit:

Review:

Publish:

Keywords: *Digital Transformation, Service Quality and Community Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh transformasi digital dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kota Probolinggo. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat sekitar dinas ketahanan pangan, pertanian dan perikanan kota probolinggo dengan menggunakan teknik sampel jenuh sebanyak 60 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data

dikumpulkan menggunakan penyebaran kuesioner yang dikelola dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji t. dimana diperoleh bahwa transformasi digital dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Melalui hasil perhitungan variabel transformasi digital yang telah dilakukan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,214 > 1,673$ dengan nilai sig $0,031 < 0,05$ artinya variabel transformasi digital berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo. Sedangkan hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,594 > 1,673$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo. Dengan demikian diharapkan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kota Probolinggo tetap menjaga kualitas pelayanan dan terus memperbarui transformasi digital dengan menghadirkan fitur-fitur yang dapat mempermudah akses masyarakat.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Dengan tantangan zaman teknologi saat ini, pemerintahan dituntut untuk mampu beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan digital dalam berbagai aktivitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dapat dilihat dari cara pemerintah melayani masyarakatnya dengan menerapkan aplikasi mobile atau teknologi sebagainya untuk mempermudah akses layanan. Penerapan teknologi digital dalam berbagai aspek pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan menawarkan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan lingkungan sekitar. Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Indikator dari transformasi digital tersebut antara lain sumber daya, sistem informasi, budaya dan struktur organisasi. Penggunaan teknologi digital ini menyederhanakan proses yang sebelumnya rumit dan memakan waktu, menjadi pelayanan yang lebih cepat dan lebih mudah dipahami, Badruddin (2024, hlm. 1). Dengan memanfaatkan digitalisasi, perusahaan dapat memperoleh informasi yang lebih akurat dan tepat waktu yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

Selain transformasi digital, kualitas pelayanan dalam sistem pemerintahan juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Jika pelayanan publik yang diberikan pemerintah berorientasi pada kepentingan sosial, maka tata kelola pemerintah tersebut disebut baik. Pelayanan yang baik dan berkualitas mempengaruhi kepuasan masyarakat karena masyarakat menilai secara langsung kinerja pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan diperlukan bagi pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat, membangun tata kelola yang baik, dan mencapai kesejahteraan bersama. Hal ini tidak hanya meningkatkan citra positif instansi pemerintah, namun juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung program pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota (Perwali) Probolinggo No. 69 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Pada Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kota Probolinggo bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan dengan tujuan untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Probolinggo. Oleh karena itu, maka dipandang perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kota Probolinggo. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

Transformasi digital yang dihadirkan oleh Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kota Probolinggo saat ini berupa website resmi. Website tersebut diperuntukkan bagi pengunjung yang membutuhkan pelayanan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan terutama bagi para petani, peternak, nelayan, pemasok barang dan mitra usaha khususnya di wilayah Kota Probolinggo. Website tersebut berfungsi sebagai platform digital yang memberikan masyarakat akses cepat dan mudah terhadap informasi real-time mengenai pasokan, distribusi, dan harga pangan. Dengan adanya digitalisasi tersebut, masyarakat dapat memantau data harga bahan pokok di pasar lokal, menyampaikan pengaduan mengenai kelangkaan atau selisih harga. (Nawangsih et al., n.d.)

Berdasarkan yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian ini juga berupaya untuk mengetahui variabel (Y) yakni kepuasan masyarakat. Pada variabel kepuasan pelanggan menurut Rifa'i (2023, hlm. 49) dalam kamus bahasa Indonesia kepuasan berasal dari kata puas atau merasa senang (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi suatu produk atau jasa. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo telah menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas layanan melalui transformasi digital. Langkah strategis tersebut antara lain pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses administrasi, transparansi data, dan mempermudah akses informasi kepada masyarakat. (Devi et al., 2023)

Meskipun layanan digital lebih efisien sebagian masyarakat masih enggan beralih ke layanan berbasis teknologi karena masalah terkait keamanan dan perlindungan data pribadi. Ancaman siber seperti, kebocoran data, dan penyalahgunaan informasi dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang diterapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu, meskipun transformasi digital membawa potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik, tantangan-tantangan ini memerlukan perhatian serius agar dapat terwujud secara merata dan aman. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "Pengaruh Transformasi Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kota Probolinggo".

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan kausal. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 66) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 16) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis dan yang ditetapkan.

Lokasi penelitian dalam kegiatan ini yaitu di Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kota Probolinggo, untuk mengetahui

bagaimana Pengaruh Transformasi Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kota Probolinggo. Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanannya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Yang mana data primer didapat langsung dari hasil penyebaran kuesioner ditempat penelitian. Sedangkan data sekunder yaitu data yang didapat melalui orang lain atau berupa dokumen.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu Non Probability sampling. Menurut Abdullah (2021, hlm. 84) Non Probability Sampling. Salah satu teknik pengambilan sampel ini adalah teknik sampel jenuh. Menurut Abdullah dkk (2021, hlm. 85) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel, apabila semua anggota populasi digunakan. Metodologi Penelitian Kuantitatif sebagai sampel.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner dan pendokumentasian.

1. Kuesioner, menurut Sugiyono (2019, hlm. 199) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
2. Pendokumentasian, menurut Sugiyono (2019, hlm. 240) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen dalam penelitian ini adalah visi dan misi, struktur organisasi, gambaran umum serta foto saat kegiatan penelitian.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah analisis data dalam bentuk angka-angka yang pembahasannya melalui perhitungan statistik berdasarkan jawaban kuesioner dari responden melalui uji-uji sebagai berikut : uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, dan uji parsial (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kota Probolinggo dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 187 Tahun 2019 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian

tugas dan fungsi serta tata kerja dinas pertanian, ketahanan pangan dan perikanan kota probolinggo. Berdasarkan RPJPD Kota Probolinggo, VISI Kota Probolinggo yaitu “terwujudnya masyarakat Kota Probolinggo yang aman, demokratis, adil dan sejahtera”.

Adapun uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh transformasi digital dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil r hitung dengan r tabel dimana dengan $df = (N-2)$ jadi $60-2 = 58$ dengan sig 0,05 (5%), sehingga diketahui $r_{tabel} = 0,254$ dengan hasil berikut:

No. Item	X1	X2	Y	Ketentuan	Keterangan
1	0,655	0,432	0,644	0,254	Valid
2	0,682	0,589	0,639	0,254	Valid
3	0,673	0,425	0,567	0,254	Valid
4	0,684	0,463	0,603	0,254	Valid
5	0,555	0,488	0,516	0,254	Valid
6	0,583	0,487	0,457	0,254	Valid
7	-	0,541	0,588	0,254	Valid
8	-	0,502	0,532	0,254	Valid
9	-	0,507	-	0,254	Valid
10	-	0,537	-	0,254	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 2025

Tabel 1 menampakkan jika kedua variabel bebas memiliki r hitung lebih tinggi dari r tabel, yang artinya konsep pengukuran variabel yang di gunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

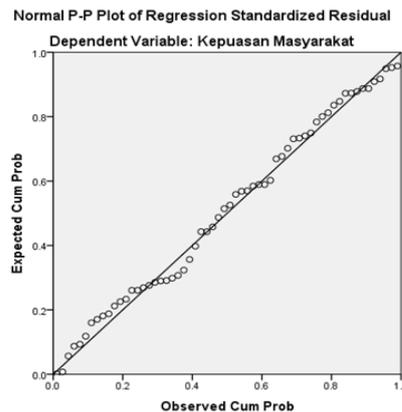
Variabel	Jumlah item	Cronbach alpha	Critical value	Keterangan
X1	6 item	0,707	0,60	Reliabel
X2	10 item	0,676	0,60	Reliabel
Y	8 item	0,698	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS 2025

Tabel 2 diatas menampakkan bahwa masing-masing item dari variabel memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah realibel.

Gambar 4 : Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plots

Sumber : Data Primer, diolah 2025



Dari hasil Probability Plots pada gambar diatas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal tersebut dilihat dari plots (titik-titik) mengikuti garis diagonal.

Tabel 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Ketentuan	Keterangan
Transformasi Digital	0.899	0,05	Tidak Heteroskedasti saitas
Kualitas Pelayanan	0.129	0,05	Tidak Heteroskedasti saitas

Tabel 3 menampakkan bahwa nilai signifikansi variabel transformasi digital (X1) sebesar $0,899 > 0,5$ dan variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar $0,129 > 0,5$. Hal ini berarti nilai signifikansi setiap variabel lebih besar dari 0,05. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

variabel	Unstandardized coefisien	Keterangan
Constanta	-923	
Transformasi Digital	0,177	Hubungan positif
Kualitas pelayanan	0,183	Hubungan positif

Sumber : Data diolah SPSS 2025

Tabel 4 menampakkan model persamaan regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

$$Y = -923 + 0,177X_1 + 0,783X_2$$

Tampak nilai constanta setinggi -923 menyatakan apabila tidak ada variabel transformasi digital (X1) dan kualitas pelayanan (X2) maka kepuasan masyarakat akan diperoleh nilai sebesar -923.

Koefisien regresi variabel transformasi digital (X1) sebesar 0,177 artinya jika variabel independen lainnya tetap dan variabel transformasi digital mengalami kenaikan 1% maka variabel kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,177. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara transformasi digital dengan kepuasan masyarakat.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,783 artinya jika variabel independen lainnya tetap dan variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1% maka variabel kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,783. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Tabel 5 Hasil Uji koefisien Determinasi

Model	R Square	Presentasi
1	0,586	58,6 %

Sumber : Data diolah SPSS 2025

Berdasarkan tabel 14 diatas diperoleh angka R Square sebesar 0,586. Hal ini menunjukkan bahwa presentase korelasi/hubungan pengaruh variabel independen (transformasi digital dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) sebesar 0,586 atau 58,6%, sedangkan sisanya sebesar 41,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Tabel 6 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig	Ketentuan	Ket
Transformasi digital	2,214	1,673	0,031	< 0,05	berpengaruh
Kualitas pelayanan	8.594	1,673	0,000	<0,05	Berpengaruh

Sumber : Data diolah SPSS 2025

Dari tabel 6 diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ X1 sebesar 2,214 > t_{tabel} 1,673 dengan nilai sig 0,031 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima yang berarti “variabel transformasi digital berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat”.

Diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ X2 sebesar 8,594 > t_{tabel} 1,673 dengan nilai sig 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima yang berarti “variabel kualitas pelayan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat”.

1. Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Probolinggo. Analisis statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,214 melebihi nilai t_{tabel} sebesar 1,673, serta diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,031 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi transformasi digital berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_1) dinyatakan diterima, sementara hipotesis nol (H_0) ditolak.

Temuan dalam penelitian ini diperkuat oleh hasil studi sebelumnya yang dilakukan oleh Sahabuddin *et al.* (2024), yang mengidentifikasi bahwa transformasi digital memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Selanjutnya, penelitian oleh Vanesha (2022) turut mendukung temuan ini, dengan menyimpulkan bahwa transformasi digital juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik yang berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Probolinggo.

Berdasarkan hasil analisis statistik, diperoleh nilai thitung sebesar 8,594 yang jauh melebihi nilai ttabel sebesar 1,673. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada di bawah ambang batas 0,05 semakin memperkuat bukti adanya pengaruh signifikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di instansi tersebut, serta hipotesis alternatif (H_1) dapat diterima sementara hipotesis nol (H_0) ditolak.

Penelitian ini sejalan dengan temuan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Qorika *et al.* (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal serupa juga diungkapkan dalam penelitian oleh Noor (2020), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan empiris yang diperoleh melalui pengujian statistik inferensial, dapat disimpulkan bahwa baik transformasi digital maupun kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Namun demikian, variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan transformasi digital. Hal ini didukung oleh perbandingan nilai signifikansi dari kedua variabel tersebut, di mana kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kuat dibandingkan dengan

nilai signifikansi transformasi digital sebesar 0,031. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai faktor yang lebih berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Probolinggo.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh antara transformasi digital terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo.
2. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo.

Secara keseluruhan, peran kepala desa yang mengedepankan prinsip **kepemimpinan transformasional dan partisipatif** terbukti mampu membangun kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keterlibatan aktif dalam pembangunan desa. Meski masih terdapat tantangan seperti rendahnya partisipasi generasi muda dan budaya pasif sebagian warga, strategi komunikasi yang efektif dan pendekatan yang inklusif menjadi kunci keberhasilan kepala desa dalam mewujudkan pembangunan desa yang berkelanjutan dan berbasis masyarakat.

REFERENSI

- Abdullah, D. K., Hi, S., Jannah, M., Pd, M., Aiman, U., Pd, S., Hasda, S., Pd, M., Fadilla, Z., Taqwin, N., Kep, S., Kes, M., & Saputra, N. (n.d.). Metodologi Penelitian Kuantitatif.
- Badruddin, Syamsiah dkk (2022). Tranformasi Digital Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Devi, N. U. K., Septiandika, V., & Tantri, R. A. (2023). Peningkatan motivasi dan manajemen sumber daya manusia menuju kualitas kinerja perusahaan. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 4(1), 249–255. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i1.20097>
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32-42.
- Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha

- Negara Manado. Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran, 5 (1 April).
- Nawangsih, V. S. A., Devi, N. U. K., & Santoso, T. (n.d.). THE INFLUENCE OF PARTICIPATIVE LEADERSHIP ON EMPLOYEE WORK QUALITY (STUDY AT THE PUBLIC WORKS AND SPATIAL PLANNING OFFICE OF PROBOLINGGO DISTRICT). 7(1).
- Probolinggo. Peraturan Wali Kota No. 69 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Pada Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kota Probolinggo.
- Ratu Syifa Nabila Khansa, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri Jakarta Barat). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri Jakarta Barat).
- Riduan, M., & Firdaus, M. R. (2024). Transformasi Digital Dan Kinerja: Kajian Peran Budaya Organisasi, Kompetensi Digital, Strategi Bisnis Di Bisnis Telekomunikasi. Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi).
- Rifa'i, K., (2023). Kepuasan Konsumen. Mangli Jember. UIN Khas Jember.
- Sahabuddin, R., Reva, M., Jauhar, M. A., Hikmah, Z., & Evany, E. (2024). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Transformasi Digital Terhadap Kepuasan Masyarakat Roemah Lamdoek Cafe Makassar. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2023). Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Masyarakat melalui Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening. Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal, 5(1), 101-112.
- Vanessa, V. V. (2022). Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru (Doctoral Dissertation, Uin Suska Riau).