



Kepuasan Tinggi, Partisipasi Menurun

(Analisis Perilaku Pemilih pada Pilkada Calon Tunggal Kabupaten Batanghari Tahun 2024)

Delfi Verlita Kurniawan^{1*}, Aditya Romadhon², Dimasrizal³

¹⁻³Ilmu Politik, Fakultas Hukum, Universitas Jambi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: delfiverlita4@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of public satisfaction on political participation in the 2024 single-candidate regional election (Pilkada) in Batanghari Regency. Political participation in elections is an important indicator of democratic quality, especially in a single-candidate contest where electoral competition is limited. The research employed a quantitative explanatory approach with a sample of 151 respondents selected through simple random sampling. Data were collected using structured questionnaires and analyzed using simple linear regression with IBM SPSS Statistics to determine the relationship between public satisfaction and political participation. The results indicate that public satisfaction has a positive and significant effect on political participation, with a coefficient of determination (R^2) of 0.510. This means that 51% of the variation in political participation can be explained by public satisfaction, while the remaining percentage is influenced by other factors not included in this study. However, voter turnout in the 2024 election declined compared to the previous regional election. These findings suggest that public satisfaction is not the sole factor influencing political participation, as the level of political competition in a single-candidate election also plays an important and contextual role in shaping voter behavior and turnout.*

Keywords: *Batanghari Regency; Political Participation; Public Satisfaction; Regional Head Election (Pilkada); Single-Candidate Election.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan publik terhadap partisipasi politik dalam Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) 2024 calon tunggal di Kabupaten Batanghari. Partisipasi politik dalam pemilihan merupakan indikator penting kualitas demokrasi, terutama dalam kontestasi calon tunggal yang memiliki keterbatasan tingkat persaingan elektoral. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan sampel sebanyak 151 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics untuk mengetahui hubungan antara kepuasan publik dan partisipasi politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi politik dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,510. Hal ini berarti 51% variasi partisipasi politik dapat dijelaskan oleh kepuasan publik, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Namun, tingkat partisipasi pemilih pada pemilu 2024 mengalami penurunan dibandingkan pemilihan sebelumnya. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan publik bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi partisipasi politik, karena tingkat kompetisi politik dalam pemilihan calon tunggal juga memiliki peran penting dan kontekstual dalam membentuk perilaku serta tingkat partisipasi pemilih.

Kata Kunci: Calon Tunggal; Kabupaten Batanghari; Kepuasan Public; Partisipasi Politik; Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada).

1. PENDAHULUAN

Partisipasi politik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas demokrasi. Tingkat partisipasi masyarakat dalam pemilihan umum mencerminkan kesadaran politik, kepedulian terhadap proses demokrasi, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan. Semakin tinggi tingkat partisipasi masyarakat, semakin kuat legitimasi pemerintahan yang terbentuk melalui proses demokrasi (Dalton, 2008). Salah satu faktor yang dapat memengaruhi partisipasi politik adalah kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Teori *Retrospective Voting* menjelaskan bahwa masyarakat cenderung mengevaluasi kinerja pemerintah sebelum menentukan sikap politiknya.

Masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan publik, pembangunan daerah, dan kebijakan pemerintah umumnya lebih terdorong untuk terlibat dalam proses politik, termasuk menggunakan hak pilih dalam pemilihan umum (Norris, 2002). Fenomena menarik terjadi pada Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) Kabupaten Batanghari Tahun 2024. Pilkada tersebut hanya diikuti oleh satu pasangan calon, yaitu Muhammad Fadhil Arief dan Bakhtiar, sehingga masyarakat hanya memiliki dua pilihan, yaitu memilih pasangan calon atau memilih kotak kosong (Hannan, 2023). Kondisi ini menjadikan Pilkada Batanghari sebagai kontestasi politik yang tidak kompetitif karena tidak terdapat alternatif kandidat lain yang dapat dipilih masyarakat (Prihatmono & Nugroho, 2021).

Di sisi lain, selama masa kepemimpinan tahun 2021–2024, Pemerintah Kabupaten Batanghari memperoleh berbagai capaian pembangunan dan peningkatan pelayanan publik yang mendapatkan respons positif dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 151 responden, kepuasan masyarakat terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi politik dengan nilai *R Square* sebesar 0,510. Artinya, 51% variasi partisipasi politik dapat dijelaskan oleh kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Namun demikian, terdapat fenomena yang menarik untuk dikaji. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petahana tergolong tinggi, tingkat partisipasi memilih pada Pilkada Kabupaten Batanghari Tahun 2024 justru mengalami penurunan dibandingkan Pilkada sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat partisipasi politik masyarakat (Aba et al., 2022).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan masyarakat dan partisipasi politik dalam konteks Pilkada calon tunggal Kabupaten Batanghari Tahun 2024. Penelitian ini penting dilakukan untuk menjelaskan mengapa tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi tidak sepenuhnya mampu mendorong peningkatan partisipasi politik, serta untuk memahami dinamika perilaku pemilih dalam kontestasi politik yang minim kompetisi (Tjiptono, 2016).

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Masyarakat merupakan penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Semakin baik kinerja pemerintah, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat (Tjiptono, 2016). Partisipasi Politik adalah keterlibatan masyarakat dalam kegiatan politik, terutama dalam menggunakan hak pilih pada pemilihan umum atau pemilihan kepala daerah (Budiardjo, 2015).

Penelitian ini menggunakan Teori Retrospective Voting yang menjelaskan bahwa masyarakat cenderung mengevaluasi kinerja pemerintah sebelum menentukan perilaku politiknya. Masyarakat yang merasa puas terhadap kinerja pemerintah cenderung lebih terdorong untuk berpartisipasi dalam pemilihan (Norris, 2002). Dalam konteks Pilkada calon tunggal, tingkat partisipasi politik tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat, tetapi juga oleh tingkat kompetisi politik yang tersedia dalam proses pemilihan (Romli, 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel kepuasan masyarakat terhadap partisipasi politik masyarakat pada Pilkada Kabupaten Batanghari Tahun 2024. Penelitian eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen melalui analisis statistik.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kabupaten Batanghari, Provinsi Jambi. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada fenomena Pilkada Tahun 2024 yang hanya diikuti oleh satu pasangan calon atau calon tunggal, sehingga menjadi kasus yang menarik untuk dikaji dalam perspektif perilaku politik masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Batanghari yang memiliki hak pilih pada Pilkada Tahun 2024. Sampel penelitian berjumlah 151 responden yang ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik ini digunakan agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden penelitian sehingga data yang diperoleh dapat mewakili populasi secara objektif.

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator kepuasan masyarakat dan partisipasi politik yang telah dikembangkan dari teori-teori yang relevan. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan masyarakat terhadap partisipasi politik masyarakat. Adapun model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial variabel kepuasan

masyarakat terhadap partisipasi politik, sedangkan uji F digunakan untuk menguji kelayakan model regresi. Selanjutnya, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kepuasan masyarakat dalam menjelaskan variasi partisipasi politik masyarakat pada Pilkada Kabupaten Batanghari Tahun 2024.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Batanghari

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 151 responden, diperoleh gambaran bahwa masyarakat Kabupaten Batanghari memiliki tingkat kepuasan yang relatif tinggi terhadap kinerja pemerintahan selama periode kepemimpinan Muhammad Fadhil Arief dan Bakhtiar.

Tingginya tingkat kepuasan masyarakat tidak terlepas dari berbagai capaian pembangunan yang telah dilakukan pemerintah daerah, baik dalam bidang infrastruktur, pelayanan publik, maupun pengelolaan pemerintahan Tjiptono (2016). Masyarakat menilai bahwa berbagai program pembangunan yang dilaksanakan mampu memberikan manfaat secara langsung bagi kehidupan masyarakat sehingga membentuk persepsi positif terhadap pemerintah daerah.

Dalam perspektif teori kepuasan publik, kondisi tersebut menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan masyarakat dan kinerja pemerintah yang dirasakan secara nyata. Ketika masyarakat memperoleh pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat.

Partisipasi Politik Masyarakat pada Pilkada Kabupaten Batanghari Tahun 2024

Partisipasi politik merupakan bentuk keterlibatan masyarakat dalam proses politik, khususnya dalam penggunaan hak pilih pada pemilihan umum. Pada Pilkada Kabupaten Batanghari Tahun 2024, tingkat partisipasi masyarakat menunjukkan dinamika yang menarik untuk dikaji. Pilkada Kabupaten Batanghari Tahun 2024 dilaksanakan dengan kondisi hanya terdapat satu pasangan calon yang bertarung dalam pemilihan. Fenomena calon tunggal tersebut menjadikan masyarakat hanya memiliki dua pilihan, yaitu memilih pasangan calon atau memilih kotak kosong.

Keberadaan calon tunggal dalam Pilkada menyebabkan tingkat kompetisi politik menjadi lebih rendah dibandingkan pemilihan yang diikuti oleh beberapa kandidat. Dalam kondisi seperti ini, sebagian masyarakat cenderung menganggap hasil pemilihan telah dapat

diprediksi sehingga motivasi untuk datang ke tempat pemungutan suara menjadi berkurang.

Meskipun demikian, tingkat partisipasi politik masyarakat Kabupaten Batanghari masih berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tetap memandang Pilkada sebagai sarana penting untuk menentukan arah kepemimpinan daerah. Partisipasi politik tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan politik yang melingkupinya. Verba, Schlozman, dan Brady (1995) menjelaskan bahwa partisipasi politik dipengaruhi oleh sumber daya, motivasi, dan kesempatan politik yang dimiliki masyarakat. Dalam konteks Pilkada calon tunggal, kesempatan politik yang terbatas dapat mengurangi motivasi sebagian masyarakat untuk menggunakan hak pilihnya.

Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Partisipasi Politik

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi politik masyarakat Kabupaten Batanghari.

Tabel 1. Hasil Regresi Linear Sederhana.

Variabel	B	t	Sig.
Konstanta	11,970	6,600	0,000
Kepuasan Masyarakat	0,572	12,460	0,000

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2026.

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh persamaan regresi: $Y=11.970+0.572X.....(i)$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kepuasan masyarakat akan meningkatkan partisipasi politik sebesar 0,572 satuan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan searah antara kedua variabel. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap partisipasi politik masyarakat Kabupaten Batanghari Tahun 2024. Temuan ini sejalan dengan teori *Retrospective Voting* yang menjelaskan bahwa masyarakat cenderung mengevaluasi kinerja pemerintah sebelum menentukan perilaku politiknya. Masyarakat yang merasa puas terhadap kinerja pemerintah akan lebih terdorong untuk berpartisipasi dalam proses politik.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi.

R	R Square	Adjusted R Square
0,714	0,510	0,507

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2026.

Nilai R Square sebesar 0,510 menunjukkan bahwa 51% variasi partisipasi politik dapat dijelaskan oleh kepuasan masyarakat. Sementara itu, 49% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Besarnya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor yang cukup kuat dalam memengaruhi partisipasi politik masyarakat Kabupaten Batanghari. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori *Retrospective Voting* yang menjelaskan bahwa pemilih akan mengevaluasi kinerja pemerintah sebelum menentukan perilaku politiknya (Norris, 2002). Masyarakat yang merasa puas terhadap kinerja pemerintah cenderung memberikan dukungan politik melalui keterlibatan dalam proses pemilihan. Hasil penelitian ini juga memperkuat pandangan Dalton (2008) bahwa persepsi positif terhadap kinerja pemerintah dapat meningkatkan keterlibatan politik masyarakat dalam sistem demokrasi.

Paradoks Kepuasan Tinggi dan Partisipasi Politik yang Menurun

Temuan paling menarik dalam penelitian ini adalah adanya paradoks antara tingginya tingkat kepuasan masyarakat dan menurunnya tingkat partisipasi politik masyarakat. Secara teoritis, kepuasan masyarakat yang tinggi seharusnya mendorong peningkatan partisipasi politik. Namun dalam konteks Pilkada calon tunggal, faktor kompetisi politik menjadi variabel yang tidak dapat diabaikan (Romli, 2024).

Secara teoritis, kepuasan masyarakat yang tinggi seharusnya mendorong peningkatan partisipasi politik. Namun pada Pilkada Kabupaten Batanghari Tahun 2024 ditemukan bahwa meskipun masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kinerja petahana, tingkat partisipasi pemilih justru mengalami penurunan dibandingkan Pilkada sebelumnya. Hannan (2023) menjelaskan bahwa rendahnya kompetisi politik dalam Pilkada calon tunggal dapat menyebabkan menurunnya antusiasme pemilih karena masyarakat menganggap hasil pemilihan telah dapat diprediksi. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat memilih untuk tidak menggunakan hak pilihnya meskipun memiliki penilaian yang positif terhadap kinerja pemerintah daerah.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa partisipasi politik tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat. Faktor lain seperti tingkat kompetisi politik, keberadaan calon tunggal, mobilisasi politik, dan motivasi pemilih juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan hak pilihnya. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Prihatmono dan Nugroho (2021) yang menunjukkan bahwa dominasi politik dalam Pilkada calon tunggal dapat mengurangi daya tarik kontestasi politik. Akibatnya, partisipasi pemilih tidak lagi hanya ditentukan oleh tingkat kepuasan terhadap

pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap tingkat kompetisi politik yang tersedia.

Dalam konteks Pilkada calon tunggal, sebagian masyarakat merasa bahwa hasil pemilihan telah dapat diprediksi sejak awal. Akibatnya, sebagian pemilih memilih untuk tidak hadir ke tempat pemungutan suara meskipun mereka memiliki penilaian yang positif terhadap kinerja pemerintah daerah. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pembangunan dan tingginya tingkat kepuasan masyarakat tidak selalu mampu meningkatkan partisipasi politik apabila tidak diikuti oleh kompetisi politik yang sehat dan menarik bagi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memang berpengaruh signifikan terhadap partisipasi politik. Namun dalam konteks Pilkada calon tunggal, faktor kompetisi politik, mobilisasi pemilih, dan persepsi terhadap makna pemilihan juga berperan penting dalam menentukan tingkat partisipasi masyarakat. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa perilaku politik masyarakat merupakan hasil interaksi antara evaluasi terhadap kinerja pemerintah dan kondisi struktural dalam sistem politik lokal (Dalton, 2008; Romli, 2024).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi politik masyarakat Kabupaten Batanghari pada Pilkada Tahun 2024. Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,572 dengan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 0,510 menunjukkan bahwa 51% variasi partisipasi politik dapat dijelaskan oleh kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya paradoks politik berupa tingginya tingkat kepuasan masyarakat yang tidak diikuti oleh peningkatan partisipasi politik. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa partisipasi politik masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan terhadap kinerja pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kompetisi politik dan karakteristik Pilkada calon tunggal. Pemerintah Kabupaten Batanghari perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta pembangunan daerah agar tingkat kepuasan masyarakat tetap terjaga. Selain itu, penyelenggara pemilu perlu meningkatkan pendidikan politik dan sosialisasi kepada masyarakat untuk mendorong partisipasi politik yang lebih tinggi. Partai politik juga perlu meningkatkan fungsi kaderisasi dan rekrutmen politik sehingga mampu menghadirkan kompetisi politik yang lebih sehat dalam pemilihan kepala daerah. Dengan adanya kompetisi

politik yang lebih baik, partisipasi masyarakat diharapkan dapat meningkat dan kualitas demokrasi lokal dapat semakin berkembang.

DAFTAR REFERENSI

- Aba, A., Suryadi, K., & Matang. (2022). Pendidikan politik di partai politik yang impoten: Kajian kritis fenomena calon tunggal pada Pilkada. *PINUS: Jurnal Penelitian Inovasi Pembelajaran*, 8(2). <https://doi.org/10.29407/pn.v8i2.19593>
- Adnan, M., Syafe'i, R. M., & Azis, I. F. (2025). Kekosongan subjek hukum dalam sengketa hasil Pilkada calon tunggal: Urgensi konstitusional lembaga pemantau pemilihan. *Jurnal Legislatif*, 9(1). <https://doi.org/10.20956/jl.v9i1.47899>
- Asiyah, A., Riza, F., Kurniadi, R., Riyadi, A., Nur, M., Andriansyah, M., & Joanda, I. R. (2024). Pilkada calon tunggal dalam perspektif siyasah syari'yyah. *Tasyri': Journal of Islamic Law*, 4(1). <https://doi.org/10.53038/tsyr.v4i1.224>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Batanghari. (2024). *Kabupaten Batanghari dalam angka*.
- Budiardjo, M. (2015). *Dasar-dasar ilmu politik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dinarto, D., & Ng, J. (2021). Characterising independent candidates in Indonesian local politics. *Asian Journal of Comparative Politics*, 40(2). <https://doi.org/10.1177/1868103420972412>
- Hannan, A. (2023). Tingginya angka calon tunggal pemilihan kepala daerah dan melemahnya demokrasi di Indonesia kontemporer. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 5(1). <https://doi.org/10.21580/jpw.v5i1.17499>
- Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batanghari. (2024). *Data partisipasi pilih Pilkada Kabupaten Batanghari tahun 2024*.
- Manik, E. N. G., Latief, A. M., & Nasution, N. R. (2024). Upaya KPUD mengantisipasi pasangan calon tunggal pada Pilkada 2020 di Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1).
- Prihatmono, A. R., & Nugroho, K. (2021). Pilkada calon tunggal di Kabupaten Pati tahun 2017: Suatu tinjauan oligarkisme parpol. *Jurnal Politik Indonesia*, 6(1). <https://doi.org/10.20473/jpi.v6i1.29869>
- Prilani, & Hutomo, S. B. H. (2020). Konfigurasi komunikasi politik atas fenomena calon tunggal pada Pilkada Kabupaten Kediri tahun 2020. *Jurnal Komunikasi*, 12(2). <https://doi.org/10.24912/jk.v12i2.9624>
- Romli, L. (2024). Pilkada langsung, calon tunggal, dan masa depan demokrasi lokal. *Jurnal Penelitian Politik*, 15(2). <https://doi.org/10.14203/jpp.v15i2.757>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Susanti, N., & Putri, N. E. (2025). Persepsi generasi strawberry terhadap literasi politik pada Pilkada calon tunggal 2024 di Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 11(2). [https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11\(2\).24434](https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11(2).24434)
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi pemasaran dan kepuasan pelanggan*