

PENGGARUHKUALITASPELAY
ANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA
GUNUNGSITOLI

By BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA

WORD COUNT

13602

TIME SUBMITTED

17-FEB-2025 02:33PM

PAPER ID

114696588

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



**BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA
NIM 2320357**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2025

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, sistem pemerintahan telah dikembangkan untuk mengatur kepentingan umum antara masyarakat dan pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pemerintah sebagai pelayan masyarakat, penentu kebijakan, dan pengatur masyarakat secara adil. Pemerintah memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, membuat keputusan yang bijak, dan memastikan bahwa semua warga negara diperlakukan dengan adil dan setara.

Pada penelitian ini menggunakan tema TQM (*Total Quality Management*) yang berfokus pada pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan melalui perbaikan berkelanjutan, partisipasi karyawan, dan kepuasan pelanggan.

Dalam era modern ini, manusia semakin mengharapkan perhatian dan pelayanan yang memuaskan. Mereka ingin merasakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka adalah nyata dan berkualitas. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang berinteraksi dengan organisasi tersebut, sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka organisasi tersebut dapat dianggap telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja atau hasil yang diterima. Pada hakikatnya, kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap alternatif yang dipilih, di mana hasil yang

diterima harus minimal sama atau melebihi harapan konsumen. Sebaliknya, ketidakpuasan konsumen dapat terjadi apabila hasil yang diterima tidak memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen merasa kecewa.

Pelayanan merupakan komponen kunci dalam pencapaian tujuan organisasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal menyediakan dasar hukum untuk pelaksanaan penanaman modal di Indonesia dan menawarkan berbagai insentif untuk investor. Dengan adanya standarisasi pelayanan publik, sistem pelayanan yang baku dan berkepastian dapat diperoleh, sehingga investor dapat mengukur tingkat pelayanan yang diberikan. Peran dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan sangat penting dalam mengatur dan menentukan standarisasi pelayanan perizinan untuk memastikan kepastian hukum dalam pemberian pelayanan yang baik.

Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. DPMPTSP dibentuk untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi urusan pemerintahan di bidang penanaman modal. Selain perizinan berusaha, DPMPTSP juga menyelenggarakan pelayanan non perizinan berusaha, seperti pemberian dokumen atau bukti legalitas.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Mutu pelayanan pemerintah harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Namun, masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah cenderung lemah dan berkualitas buruk.

Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan terhadap pejabat pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini seringkali menjadi utama masyarakat menggunakan layanan pemerintah. Terlebih lagi lembaga-lembaga pemerintah kini mulai berorganisasi dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Hal ini memungkinkan pemerintah memenuhi perannya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat lokal dengan memberikan layanan berkualitas.

Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan publik menjadi focus utama bagi pemerintah daerah Indonesia, termasuk Kota Gunungsitoli DPMPSTSP Kota Gunungsitoli merupakan salah satu interaksi yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait perizinan dan investasi. Kualitas pelayanan di DPMPSTSP sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan iklim investasi di daerah tersebut.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki korelasi positif dengan kepuasan masyarakat (Putri, 2018; Wahyuni, 2020). Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di kota-kota besar dan metropolitan sementara konteks Kota Gunungsitoli yang merupakan daerah dengan karakteristik social dan ekonomi yang berbeda masih kurang mendapat perhatian. Studi oleh Siregar (2021) misalnya, mengemukakan bahwa faktor budaya lokal dapat mempengaruhi perspektif masyarakat terhadap pelayanan publik, namun penelitian ini hanya terbatas pada aspek kebudayaan tanpa melihat interaksi dengan faktor kualitas pelayanan.

Kebijakan pemerintah yang terus berkembang dan pengaruh faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan keadaan ekonomi juga belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Hal ini menimbulkan kesenjangan (GAP) dalam literatur yang ada, yaitu kurangnya penelitian yang secara komprehensif mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor kontekstual local dan perkembangan eksternal di DPMPSTSP Kota Gunungsitoli.

Berdasarkan beberapa hal di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang penting dalam proses penelitian. Jadi identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Terdapat indikasi bahwa sebagian masyarakat Kota Gunungsitoli merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPSTSP, hal ini

disebabkan oleh berbagai faktor seperti ketidakramahan petugas, lambatnya proses pelayanan, atau kurangnya fasilitas penunjang.

2. Terdapat perbedaan persepsi di antara masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Beberapa masyarakat mungkin merasa puas, sementara yang lain merasa sebaliknya.
3. Kendala yang dihadapi DPMPSTP dalam memberikan pelayanan yang optimal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, atau prosedur yang kompleks.

1.3 Perumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2015:28), rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang dapat memandu penelitian untuk mengumpulkan data di lapangan. Agar penelitian memiliki arah yang jelas maka terlebih dahulu melakukan perumusan masalah, adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan oleh DPMPSTP Kota Gunungsitoli?”

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPSTP Kota Gunungsitoli.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis bagi penulis dan pembaca dengan menambahkan pengetahuan dan wawasan tentang transparansi dan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tenaga kerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan topik yang sama, sehingga dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang masalah tersebut.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai input dan evaluasi bagi pemerintah untuk menilai pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pemerintah dapat menganalisis dan mengevaluasi program kebijakan yang inovatif dan memihak kepada kepentingan masyarakat, khususnya dalam hal kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli. Hal ini dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas sebuah produk atau jasa ditentukan oleh kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Dalam persaingan bisnis yang ketat, meningkatkan kualitas produk atau jasa menjadi tantangan yang kritis bagi perusahaan. Dari perspektif konsumen, kualitas seringkali diartikan sebagai kesesuaian dengan selera pribadi, yaitu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Namun, ada juga yang berpendapat bahwa kualitas adalah kemampuan sebuah produk atau jasa untuk meningkatkan status penggunaannya.

Menurut Lovelock (2001), kualitas didefinisikan sebagai proses yang melibatkan input dan output, tetapi dalam konteks pelayanan, input dan output tersebut adalah pelanggan atau orang yang menerima layanan. Sementara itu, Kotler (2001) mendefinisikan kualitas sebagai kombinasi dari tiga komponen, yaitu teknis, fungsional, dan sosial. Jika kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapannya, maka mereka akan memiliki persepsi bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik. Pengalaman positif dengan produk atau jasa dapat meningkatkan keunggulan konsumen, yang dipengaruhi oleh keunikan dan kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut.

Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), menurut Edwards Deming (Soewarso hardjosoedarmo, 2004), kualitas didefinisikan secara luas, tidak hanya fokus pada hasil saja, tetapi juga mencakup proses, lingkungan, dan manusia. Dengan meningkatkan kualitas, biaya dapat menurun, produktivitas meningkat, dan organisasi

memiliki potensi untuk meningkatkan pangsa pasar dan pertumbuhannya. Ini berarti bahwa kualitas tidak hanya terkait dengan hasil akhir, tetapi juga dengan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut, serta lingkungan dan sumber daya manusia yang terlibat.

Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tony Wijaya (2011:152), kualitas adalah kondisi yang dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Sementara itu, Lewis Boom (1983) dalam Tony Wijaya (2011:152) menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan ukuran sejauh mana tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai standar atau ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna atau pelanggannya. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, ketepatan, daya tanggap, kejelasan informasi, kemudahan akses, serta sikap dan perilaku petugas dalam melayani.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, beberapa ahli memiliki pendapat yang berbeda-beda. Brady dan Cronin (seperti dikutip oleh Rezha F, 2013) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Sedarmayanti (2014) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan dirancang, diproduksi, dan diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Parasuraman (dalam Ichsan, 2012) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan.

Dari pengertian berbagai ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, baik itu organisasi bisnis maupun organisasi pemerintahan

yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Namun, meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan, penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang dimaksudkan adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan.

Parasuraman (2001) menyampaikan konsep kualitas pelayanan yang ditentukan oleh 5 unsur, yaitu: Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), Tangible (Bukti langsung), Empathy (Empati), dan Reliability (Keandalan). Konsep kualitas pelayanan "RATER" ini adalah untuk membentuk sikap dan perilaku dari pemberi pelayanan demi memberi bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, untuk mewujudkan suatu penilaian berdasarkan dengan kualitas layanan yang diterima.

Ciri-ciri pelayanan yang baik antara lain adalah: Tersediannya sarana dan prasarana yang baik, Tersediannya karyawan/petugas yang baik, Bertanggung jawab kepada setiap konsumen, Mampu melayani secara cepat dan tepat, Mampu berkomunikasi, Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, Berusaha memahami kebutuhan konsumen, Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.

Dalam kesimpulan, kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen, baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan penyelenggara layanan publik yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

2.2 Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler, kepuasan masyarakat merupakan hasil dari

perbandingan antara kinerja yang dialami dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika kinerja yang dialami melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas.

Richard F. Gerson (2017) juga menyatakan bahwa kepuasan nasabah tercapai jika harapan mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui. Wikkie mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons emosional terhadap evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

J. Supranto (2006) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang telah ditetapkan. Jika kinerja yang dirasakan tidak memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa kecewa. Swasta DH (2004) juga menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respons terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017, kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai hasil dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Artinya, kepuasan masyarakat merupakan ukuran seberapa baik kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kepuasan konsumen secara umum dapat dibagi menjadi tiga komponen utama, yaitu respon, fokus, dan waktu.

1. Respon konsumen merupakan reaksi emosional dan kognitif terhadap produk atau jasa, dengan intensitas yang bervariasi dari sangat puas hingga apatis.
2. Fokus konsumen pada performansi objek disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan, seperti kualitas produk, harga, dan pelayanan.

Standar ini dapat⁵ berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual, dan toko.

3. Proses respon³⁰ konsumen dapat terjadi pada berbagai tahap, seperti setelah konsumen menggunakan produk atau jasa, setelah mereka memilih produk atau jasa, atau berdasarkan pengalaman yang mereka miliki secara keseluruhan. Durasi kepuasan konsumen merujuk pada seberapa lama konsumen¹⁸ merasa puas dengan produk atau jasa yang mereka gunakan. Beberapa karakteristik konsumen yang merasa puas antara lain:

1. Konsumen yang⁹³ puas cenderung memiliki loyalitas yang tinggi terhadap produk atau jasa yang mereka gunakan. Mereka lebih cenderung²⁸ membeli ulang dari produsen yang sama karena telah merasa puas dengan kualitas dan layanan yang diberikan.²⁶ Selain itu, konsumen yang¹²⁵ puas juga cenderung berbagi pengalaman positif mereka dengan orang lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut,¹³ seperti merekomendasikan produk atau jasa kepada teman dan keluarga, serta⁵ mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan.¹⁸
2. Ketika konsumen ingin membeli produk atau jasa lain, mereka cenderung mempertimbangkan perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepada mereka sebelumnya. Perusahaan yang telah berhasil membangun kepercayaan dan kepuasan konsumen akan menjadi pilihan utama⁵ ketika konsumen ingin membeli produk atau jasa yang serupa. Dengan demikian, kepuasan konsumen dapat mempengaruhi perilaku konsumen dan membuat mereka menjadi loyal terhadap perusahaan.³⁴

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi melalui dua komponen, antara lain (Rangkuti, 2017: 23):

- 1) *Desire Service*: suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. Berupa tanggapan masyarakat sebelum menerima pelayanan.
 - 2) *Adequate service*: suatu pelayanan yang cukup dapat diterima. Berupa tanggapan masyarakat setelah menerima pelayanan.
- Kepuasan⁵⁸ dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami

dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu.

¹⁹ Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdapat 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Unsur-unsur tersebut meliputi:

1. Prosedur pelayanan: Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dilihat dari sisi alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan: Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan: Kepastian petugas yang memberikan pelayanan, termasuk nama, jabatan, dan tanggung jawab.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan: Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama pada konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan: Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan: Tingkat keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan terhadap masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh instansi.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan: Pelayanan harus diberikan tanpa membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas: Petugas harus memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah dalam melayani masyarakat, serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan: Biaya pelayanan harus terjangkau dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh setiap instansi.

11. Kepastian biaya pelayanan: Biaya yang dibayarkan harus sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan.

12. Kepastian jadwal pelayanan: Waktu pelayanan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat merencanakan dan mengatur waktu mereka dengan baik.

13. Kenyamanan lingkungan: Kondisi sarana dan prasarana harus dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, sehingga mereka merasa nyaman dan aman dalam menerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan: Lingkungan unit penyelenggara atau sarana yang digunakan harus terjamin keamanannya, sehingga masyarakat merasa tenang dan aman dalam menerima pelayanan, serta terlindungi dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dengan memenuhi aspek-aspek tersebut, pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu instansi atau perusahaan pada akhirnya akan menghasilkan penilaian dari masyarakat atau konsumen mengenai tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Kepuasan ini merupakan refleksi dari sejauh mana harapan seseorang terhadap kinerja suatu produk atau layanan sesuai dengan apa yang diterima. Dalam era globalisasi saat ini, instansi semakin menyadari pentingnya peran konsumen. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan konsumen menjadi sangat krusial meskipun tidak mudah dilakukan.

Memperoleh tingkat kepuasan konsumen yang tinggi memiliki banyak manfaat bagi instansi. Kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, mencegah terjadinya pergantian pelanggan, serta mengurangi sensitivitas konsumen terhadap layanan yang diterima. Seperti yang dijelaskan dalam jurnal oleh Razavi, Safari, Shafie, dan Khoram (2012), kepuasan pelanggan seharusnya menjadi tujuan utama bagi setiap

perusahaan. Bukti empiris mendukung pandangan ini, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat mengurangi proses negatif dan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan atribut layanan, meskipun penerapannya tidak selalu mudah.

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang mereka terima, baik dalam bentuk produk maupun administrasi, memenuhi harapan mereka. Hal ini sejalan dengan tujuan utama pelayanan publik, yaitu menyediakan layanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi otoritas publik untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang keputusan-keputusan yang telah dibuat dan bagaimana mereka dapat mengakses layanan tersebut, guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

2.2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu juga mempunyai fungsi untuk memperluas dan mDalam melakukan penelitian, sangat penting untuk memperdalam berbagai teori yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian terdahulu juga dapat dijadikan sebagai landasan teori karena memiliki kaitan erat dengan penelitian lain yang relevan. Dengan mempelajari penelitian terdahulu, peneliti dapat memahami kekurangan dan kelebihan penelitian yang sudah pernah dilakukan, sehingga dapat dikembangkan dan diperbaiki dalam penelitian yang akan dilakukan.

Dengan demikian, peneliti dapat membuat penelitian yang baru dan inovatif karena telah menemukan hal-hal baru yang belum pernah dibahas dalam penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu dapat menjadi acuan yang sangat berharga dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dan lebih bermakna.

Penelitian terdahulu dapat menjadi dasar atau pijakan yang kuat untuk penelitian yang akan dilakukan, karena adanya penelitian yang sudah

pernah dilakukan sebelumnya dapat membantu memperjelas dan memvalidasi landasan teori penelitian. Dengan demikian, penelitian yang akan dilakukan menjadi lebih penting dan relevan. Oleh karena itu, penulis akan menguraikan penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian yang akan dilakukan, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang latar belakang dan konteks penelitian.

Dengan menguraikan penelitian-penelitian sebelumnya, penulis dapat memahami apa yang sudah pernah dilakukan, apa yang sudah pernah ditemukan, dan apa yang masih perlu dikaji lebih lanjut. Hal ini dapat membantu penulis untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang masih perlu diisi, dan untuk mengembangkan penelitian yang lebih baik dan lebih bermakna.

No	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anna Mayasari (2020)	"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Paulan Colomadu, Karanganyar"	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek ketepatan waktu, akurasi, kesopanan dan keramahan pegawai, serta kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Desa Paulan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Hal ini dibuktikan dengan nilai t tabel yang lebih besar dari 1,998 ($7,542 > 1,998$) dan signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).</p> <p>Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 47,4%.</p>

			<p>Sisanya, yaitu sebesar 52,6%, dipengaruhi oleh variabel lain seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan lain-lain. Artinya, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi ada faktor lain yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.</p>
2.	17 Ika Astina 2015	<p>"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur"</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis tabel, ditemukan bahwa nilai thitung (5,056) lebih besar dari ttabel (1,98609). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti bahwa variabel pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.</p> <p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, dengan persentase sebesar 20,7%. Sisanya, yaitu sebesar 79,3%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, tetapi masih ada faktor lain</p>

			<p>yang lebih besar yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.</p> <p>Dengan 114 demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan 89 masyarakat, tetapi perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.</p>
3.	17 Juli Omar Sinagan (2016)	<p>"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Nongsa di Kota Batam"</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perbandingan antara nilai thitung dan ttabel, serta 17 ai signifikan, dapat disimpulkan bahwa variabel Tangibel dan Empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan 15 yarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai thitung yang lebih besar dari ttabel, yaitu 2,278 dan 5,204 112 a nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05, yaitu 0,025 dan 0,000.</p> <p>Sementara itu, variabel Reliability, Responsiveness, dan Assurance tidak 80 memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai thitung yang lebih kecil dari ttabel, yaitu 1,041,</p>

			<p>1082, dan 0,872, serta nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05, yaitu 0,301, 0,286, dan 0,386.</p> <p>Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Tangibel dan Empathy merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variabel Reliability, Responsiveness, dan Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.</p>
4.	Fahmi Reza (2015)	<p>20 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik. (e-KTP) di Kota Depok.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,758 dan tingkat signifikan 95%. Artinya, 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel kualitas pelayanan, seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.</p> <p>Sisanya, yaitu 24,2%, dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini. Dalam analisis lebih lanjut,</p>

			<p>ditemukan bahwa variabel reliabilitas memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0,867. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas merupakan faktor yang paling penting dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, terutama reliabilitas, memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP di Depok.</p>
5.	Novia Dwi Sandri (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Services Terhadap Pembentukan Citra Rumah Sakit (Perspektif Pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru).	<p>Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan customer services terhadap pembentukan citra Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil pelayanan yang telah dilakukan oleh customer services untuk membentuk citra rumah sakit, dengan hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai (18,135 > 1,96) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak.</p>

2.3 Kerangka Pemikiran

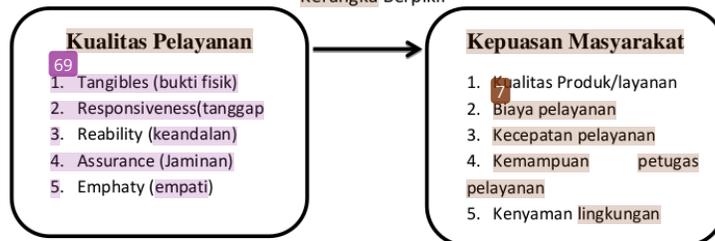
Kualitas pelayanan adalah kemampuan pelayanan untuk memuaskan pelanggan.

Indikator kualitas pelayanan yang diukur dari kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan meliputi: Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Tangible (Bukti Langsung), Empathy (Empati), dan Reliability (Keandalan). Faktor-faktor kualitas pelayanan ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang diukur melalui beberapa aspek seperti kepuasan terhadap kualitas produk atau layanan, biaya pelayanan, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Gunungsitoli.

Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas pelayanan, maka dibuatlah sebuah kerangka pikir penelitian yang sistematis dan terstruktur, yang meliputi: (1) identifikasi masalah, (2) tinjauan pustaka, (3) kerangka konseptual, (4) metode penelitian, (5) analisis data, dan (6) kesimpulan. Kerangka pikir penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mengkaji kualitas pelayanan pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Gunungsitoli secara sistematis dan terstruktur.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Penulis 2024

2.4 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli", maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis Nol (H_0): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

Hipotesis Alternatif (H_a): Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jika hipotesis alternatif (H_a) diterima, maka berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Rasdiana et al. (2022: 27), penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang mengumpulkan data berupa angka-angka atau kata-kata yang diubah menjadi angka, sehingga dapat diolah dan dianalisis menggunakan alat statistik untuk menghasilkan informasi yang ilmiah dan dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan data berupa angka-angka melalui penyebaran angket kepada kelompok responden. Dengan demikian, penelitian ini dapat menghasilkan data yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga dapat membantu penulis untuk mencapai tujuan penelitian yang diinginkan.

3.2 Variabel penelitian

Menurut Sugiyono (2018:55), variabel adalah suatu atribut atau sifat yang dimiliki oleh orang, obyek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang digunakan.

1. Variabel independen: Kualitas pelayanan, yang merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan ini meliputi beberapa aspek, seperti:

- Tingkat kesempurnaan pelayanan
- Pengendalian atas tingkat kesempurnaan pelayanan
- Kemampuan memenuhi keinginan masyarakat

Dengan demikian, variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang diharapkan dapat mempengaruhi variabel lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel lainnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang akurat dan dapat dipercaya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang terdiri dari beberapa aspek, yaitu:

1. Bukti fisik (tangible)
 2. Keandalan (reliability)
 3. Daya Tanggap (responsiveness)
 4. Jaminan (assurance)
 5. Empati (empathy)
2. variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat, yaitu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang memuaskan kebutuhan dan harapan mereka. Kepuasan masyarakat ini meliputi beberapa aspek, yaitu:
1. Kualitas Layanan
 2. Biaya Pelayanan
 3. Kecepatan Pelayanan
 4. Kemampuan Petugas Pelayanan
 5. Kenyamanan Lingkungan

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono,2017:80) Yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah semua masyarakat yang menerima pelayanan di DPMPSTP Kota Gunungsitoli, populasi ini tidak terbatas karena tidak dapat diketahui secara pasti jumlah masyarakat yang menerima pelayanan pada DPMPSTP Kota Gunungsitoli.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan kata lain, setiap unit sampel pada sub sampel sebanding dengan jumlah atau ukuran pada unit sampel pada setiap sub populasi. Sedangkan jumlah keseluruhan sampel adalah sebanyak jumlah atau ukuran sampel yang telah ditentukan. Dikarenakan keterbatasan dana, waktu, dan tenaga, maka dalam waktu yang singkat penelitian ini untuk melakukan penarikan sampel dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

N = besar populasi

n = besar sampel

d = tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan diambil 10 % (0,1)

Pada penelitian ini, peneliti memperkirakan sebanyak 100 orang pelaku UMKM yang akan datang mengurus berbagai hal perizinan di DPMPSTP Kota Gunungsitoli selama Bulan September 2024, maka dari jumlah itu peneliti menentukan sample sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= \frac{100}{1 + 100 (10\%)^2} \\ &= 100/1+1 \\ &= 50 \text{ orang} \end{aligned}$$

Dalam pengambilan sample sebanyak 50 orang di atas, peneliti

menggunakan metode *accidental sampling* yakni peneliti akan mengambil sampel dari orang-orang / pelaku usaha yang tidak sengaja ditemui atau secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian saat akan mengurus administrasi perizinan.

3.4 Instrumen Penelitian

Pada dasarnya, melakukan penelitian melibatkan pengukuran, sehingga diperlukan alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian disebut instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2019: 156), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket. Angket adalah serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang ditulis dan dibagikan kepada responden untuk dijawab langsung. Tujuan menggunakan angket adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan untuk memperoleh informasi tentang suatu masalah secara simultan (Machmud, 2016: 64).

Dengan menggunakan angket, peneliti dapat mengumpulkan data yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga dapat membantu peneliti untuk mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, angket merupakan alat yang efektif untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

Angket yang diedarkan kepada sejumlah responden terdiri 4 (empat) alternatif pilihan jawaban, menggunakan metode skala likert dengan Teknik pembobotan sebagai berikut:

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Sangat Tidak Setuju (STS)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang paling kritis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan. Tanpa mengetahui cara pengumpulan data yang efektif, penelitian tidak akan dapat menghasilkan data yang memenuhi kebutuhan. Menurut Iqbal Hasan (2013:17), terdapat beberapa cara pengumpulan data, yaitu:

1. Pengamatan (Observasi): Pengamatan adalah cara mengumpulkan data dengan terjun langsung ke lapangan dan melihat objek yang diteliti. Pengamatan disebut juga penelitian lapangan.
2. Penelusuran Literatur: Penelusuran literatur adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan data yang telah ada atau laporan data dari peneliti sebelumnya. Penelusuran literatur disebut juga pengamatan tidak langsung.
3. Penggunaan Kuesioner (Angket): Penggunaan kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan atau daftar isian yang diberikan kepada objek yang diteliti.

4. Wawancara (Interviu): Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan langsung mengadakan tanya jawab kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang sedang diteliti.

Dengan memahami cara-cara pengumpulan data yang berbeda, peneliti dapat memilih metode yang paling sesuai untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan untuk penelitian mereka. Oleh karena itu, pengumpulan data yang efektif adalah kunci untuk mencapai tujuan penelitian.

Berdasarkan pendapat di atas, penulis menggunakan teknik pengumpulan data penelitian ini, yakni:

1. Pengamatan (*observation*), yaitu teknik pengumpulan data secara langsung di lapangan terhadap gejala-gejala atau fakta yang terdapat di lokasi penelitian.
2. Angket (*kuesioner*), adalah Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner kepada responden. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis, dan jawaban mereka kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, data yang terkumpul dapat diolah dan diinterpretasikan untuk memperoleh hasil yang akurat dan reliable.

3.6 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2018:285), “teknik analisa data berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan”. Digunakan untuk menguji parameter populasi melalui statistik, atau menguji ukuran populasi melalui data sampel.

Dari pengertian tersebut, maka penulis akan menganalisa data penelitian secara kuantitatif berdasarkan data-data yang telah diperoleh pada objek penelitian.

3.6.1 Verifikasi data⁴

Untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan pengelolaan data, penulis terlebih dahulu meneliti kembali angka-angka yang telah diperoleh dari responden apakah sudah sesuai dengan petunjuk atau tidak, sehingga penulis dapat mengetahui kuesioner mana yang telah dijawab dan mana yang telah belum dijawab oleh responden.

3.6.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan dan mengukur data pada variabel penelitian secara tepat. Menurut Arikunto, (2013:168) “alat dan instrumen yang baik memenuhi persyaratan penting yaitu valid dan reliabel”.

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto, (2013:168), Uji valid adalah suatu tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrument, suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi.

Berdasarkan pendapat di atas maka yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas eksternal menyangkut butir soal item dengan memakai rumus yang dikemukakan oleh pearson di kenal dengan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien antar skor suatu item (variabel x, atau y)

N = jumlah sampel

X = nilai untuk item variabel X

Y = nilai untuk variabel Y

2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto, (2013:180), dalam menghitung reliabilitas dengan teknik penelitian belah dua genap-ganjil penulis membuat pengelompokan nilai butir bernomor ganjil sebagai belahan satu dan kelompok skor butir nomor genap sebagai belahan kedua dengan menggunakan rumus *Pearson*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} = korelasi antar skor variabel x atau y

N = jumlah sampel

\bar{X} = nilai item variabel x

\bar{Y} = nilai variabel y

Kemudian hasil yang didapatkan melalui perhitungan rumus *product moment* akan dikonsultasikan ke dalam rumus *Spearman brown* berikutini:

$$r_{x,y} = \frac{2 \cdot r \cdot \frac{1}{2} \cdot \frac{1}{2}}{(1 + r \cdot \frac{1}{2} \cdot \frac{1}{2})}$$

Dimana.

r_{ii} = nilai reliabel

$r^{\frac{1}{2} \cdot \frac{1}{2}}$ = nilai indeks

3.6.3 ⁴ Koefisien Korelasi

Metode yang digunakan dalam menganalisis data dalam makalah ini adalah dengan menghitung korelasi dengan rumus “*product moment*”. Analisis korelasi *product moment* digunakan untuk mengetahui besaran yang menyatakan hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya. (Iqbal Hasan, 2013:234).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

ket:

r_{xy} = korelasi skor ¹ item variabel x, y

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai item variabel y

Kemudian besarnya koefisien korelasi yang telah didapatkan penulis menjabarkan dengan menginterpretasikan nilai-nilanya adalah:

⁴ 0,00 – 0,20: hubungan rendah sekali

0,20 – 0,40: hubungan rendah tetapi ada

0,40 – 0,60: hubungan sedang

0,60 – 0,80: hubungan tinggi

0,80 – 1,00: hubungan tinggi sekali

3.6.4 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui persentase koefisien determinasi guna mengetahui seberapa besar disumbangkan oleh derajat pengaruh variabel x terhadap y, maka penulis menggunakan pengukuran variabel x terhadap variabel y, dengan rumus berikut ini:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Ket.

r^2 : Nilai koefisien x dan y

100% : Persent

3.6.5 Regresi Linear Sederhana

Menurut Sunyoto, (2016:47), “analisis regresi linear berguna untuk mengetahui ⁴ besarnya pengaruh variabel bebas (X) antara variabel terikat (Y), jika pengukuran antar variabel yang melibatkan satu variabel bebas (X), (Y) disebutkan analisis regresi sederhana”.

Berdasarkan pendapat di atas maka penulis menggunakan pengujian analisis regresi linear sederhana, dimana terlebih dahulu dilakukan uji kelinieran dan keberartian regresi linear sederhana variabel pendelegasian wewenang dan efektivitas kerja, persamaan regresi linearsederhanayaitu:

$$Y = a + bx$$

Ket:

x : Variabel independen

y : Variabel dependen

a : Konstan

b : Koefisien regresi

3.6.6 Pengujian Hipotesis *Uji t*

Menurut Sugiyono (2018:223), Uji t digunakan sebagai jawaban sementara untuk memecahkan rumusan masalah yang terkait dengan hubungan antara dua variabel atau lebih. ¹⁸ Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji hipotesis yang terkait dengan korelasi antara variabel-variabel yang diteliti. Tujuan dari uji t adalah ⁷⁸ untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel

bebas, yaitu komunikasi interpersonal, terhadap variabel terikat, yaitu efektivitas kerja. Dengan demikian, uji t dapat membantu menjawab pertanyaan tentang apakah komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kerja.

Untuk mengetahui kehandalan korelasi antara r_{xy} , yang diperoleh maka digunakan statistika t, yang disajikan sebagai berikut:

Keterangan:

t = hitung

r = nilai korelasi *produc moment*

dk = derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom*

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad n = \text{banyaknya sampel}$$
$$2 = \text{bilangan konstan}$$

l = bilangan konstan

Dengan $dk = n - 2$, $\alpha = 5\%$ dengan keputusan.

Bila $t_{hitung} > t_{tabel} (n-k-2)$, maka H_0 ditolak

Bila $t_{hitung} < t_{tabel} (n-k-2)$, maka H_a ditolak

24

3.7 Lokasi dan Jadwal penelitian

22

3.7.1 Lokasi Penelitian

Sumber: Olahan penulis, 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di lokasi penelitian berdasarkan topik dan lokasi yang telah ditetapkan, yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang beralamat di Kompleks Perkantoran Desa Dahana Tabaloho, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

DPMPTSP adalah sebuah organisasi pemerintahan daerah yang berlokasi di kota Gunungsitoli dan langsung bertanggung jawab kepada Walikota. Organisasi ini memiliki tugas utama untuk membantu evaluasi dan pelaporan tugas, serta menetapkan fasilitas pada berbagai bidang seperti perizinan pembangunan, ekonomi, sosial budaya, dan ketenagakerjaan. Selain itu, DPMPTSP juga bertanggung jawab untuk mengelola data dan informasi terkait perizinan dan non-perizinan, serta melakukan koordinasi tugas pada bidang pengembangan, perencanaan, dan pengawasan.

DPMPTSP memiliki program prioritas yang bertujuan untuk meneruskan pembangunan yang telah dilakukan dengan baik dan meningkatkan program-program pembangunan berbasis teknologi dan inovasi. Program prioritas ini diharapkan dapat memberikan manfaat

untuk masyarakat. Untuk merealisasikan program prioritas ini, DPMPTSP akan melakukan beberapa upaya, antara lain:

- Meneruskan pembangunan yang telah dilakukan dengan baik
- Meningkatkan program-program pembangunan berbasis teknologi dan inovasi
- Mengelola data dan informasi terkait perizinan dan non-perizinan
- Melakukan koordinasi tugas pada bidang pengembangan, perencanaan, dan pengawasan

Dengan demikian, DPMPTSP berharap dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pembangunan kota Gunungsitoli dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

A. Program Utama yang mencakup:

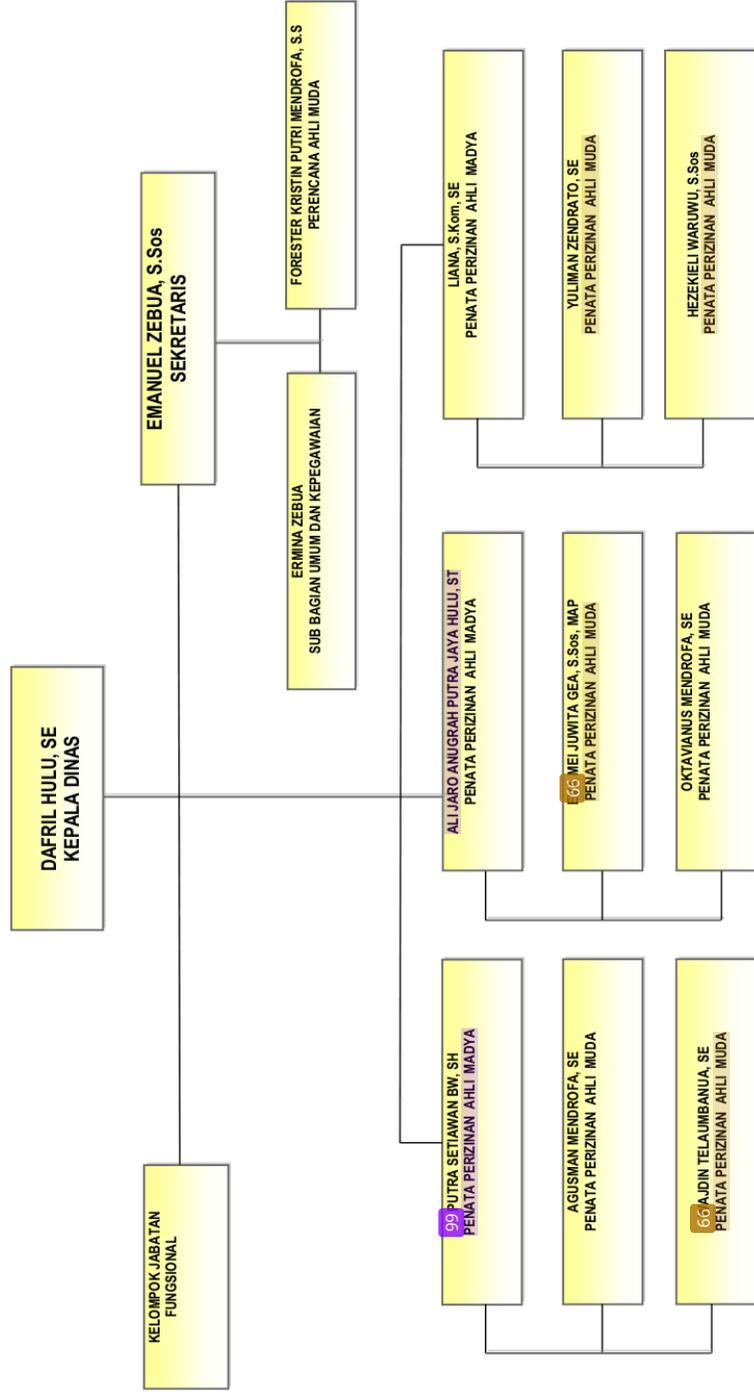
1. Program Pengembangan Investasi Pada program ini, dilakukan kegiatan untuk meningkatkan pengembangan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, serta jalur kerjasama dan potensi investasi.
2. Program Pengembangan Pelayanan Perizinan Program ini memiliki kegiatan untuk memfasilitasi pelayanan perizinan bidang penanaman modal, memfasilitasi pelayanan perizinan bidang pembangunan, serta penyusunan atau penyempurnaan regulasi perizinan.

3. Program Pengembangan Komunikasi, Sistem Informasi, dan Media Massa Program ini bertujuan untuk pengembangan dan pemeliharaan pada sistem pelayanan perizinan.

B. Program Reguler/Urutan Dasar yang mencakup:

1. Program Pengembangan Pengelolaan Keuangan Daerah
2. Program Pengembangan Data dan Informasi
3. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
4. Program Perencanaan Pembangunan Daerah
5. Program Pembinaan dan Pembangunan Aparatur

4.1.2 Struktur Organisasi



4.1.3 Gambaran Umum Responden

43 Penelitian ini terlaksana dengan baik karena adanya dukungan dari lokasi dan orang-orang yang berada pada lokasi penelitian tersebut sebagai responden yang memberikan data dan informasi terkait tentang judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap 5 Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli”.

35 a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang umur responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan umur responden

Rentang Umur	Jumlah Responden	Persentase
<30	15	30%
30-39	14	28%
40-49	17	34%
50-59	1	2%
60-70	3	6%
Total	50	100%

5 Sumber Data: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

26 b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	36	72%
Perempuan	14	28%
Total	50	100%

Sumber Data: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang tingkat pendidikan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD	13	26%
SMP	2	4%
SLTA/Sederajat	14	28%
Diploma D-3	12	24%
S-1/D-IV	8	16%
S-2	1	2%
Total	50	100%

Sumber Data: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

4.2 Analisa Hasil Penelitian

4.2.1 Verifikasi Data

Proses pengolahan data hasil penelitian dimulai dengan verifikasi data yang telah diperoleh, yaitu kegiatan pengecekan dan pemastian terhadap semua data yang telah dikumpulkan melalui

angket. Penulis melakukan analisis terhadap angket yang telah didaftarkan untuk memastikan bahwa angket tersebut telah memenuhi syarat dan prosedur yang telah ditentukan.

Hasil verifikasi data menunjukkan bahwa angket yang telah didaftarkan kepada 50 orang responden telah dikembalikan dalam keadaan lengkap dan baik, serta diisi dengan benar sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan. Oleh karena itu, hasil angket yang telah diterima dari responden kemudian diolah dan dianalisis sebagai bahan penelitian ini.

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama, yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Untuk mengumpulkan data, angket telah didistribusikan kepada 50 responden, dengan masing-masing variabel memiliki 10 butir soal atau item. Responden telah menjawab semua soal dengan lengkap dan sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan. Berikut adalah ringkasan dari distribusi soal dan jawaban responden:

Tabel 4.4
Jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban variabel X

38	3	3	3	3	5	3	2	2	4	4	32
39	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	32
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
41	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
42	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	35
43	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	35
44	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
45	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	35
46	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	32
47	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
48	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	31
49	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	34
50	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
Jlh	166	185	173	168	185	159	187	155	167	177	1721

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

Pengolahan data tersebut di atas, penulis membuat rekapitulasi jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban. Jika responden memilih alternatif $SS = 5$, alternatif $S = 4$, alternatif $N = 3$, alternatif $TS = 2$, dan alternatif $STS = 1$, demikian juga dengan responden yang kedua sampai dengan responden yang ke lima puluh.

Rekapitulasi jawaban disesuaikan dengan jumlah setiap opsi yang dipilih oleh setiap responden. Hasil dari rekapitulasi jawaban sesuai dengan alternatif jawaban sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini:

1
Tabel 4.5
Rekapitulasi jawaban responden sesuai dengan
alternatif jawaban variabel X

No. Res	Alternatif					Jlh	Skor
	SS	S	N	TS	STS		
1	0	3	6	1	0	10	31
2	0	9	1	0	0	10	39
3	0	2	8	0	0	10	32
4	1	3	6	0	0	10	35
5	0	9	1	0	0	10	39
6	0	6	4	0	0	10	36
7	2	3	5	0	0	10	37
8	0	4	6	0	0	10	34
9	1	5	3	1	0	10	36
10	0	0	10	0	0	10	30
11	0	4	6	0	0	10	34
12	1	1	7	1	0	10	32
13	0	2	8	0	0	10	32
14	1	9	0	0	0	10	41
15	0	8	2	0	0	10	38
16	1	4	5	0	0	10	36
17	1	8	1	0	0	10	40
18	1	3	6	0	0	10	35
19	0	3	6	1	0	10	32
20	0	8	2	0	0	10	38
21	0	4	6	0	0	10	34
22	2	4	4	0	0	10	38
23	0	1	9	0	0	10	31
24	1	1	8	0	0	10	33
25	1	7	2	0	0	10	39
26	0	7	3	0	0	10	37
27	0	0	10	0	0	10	30
28	0	3	5	2	0	10	31
29	0	5	4	1	0	10	34
30	0	3	6	1	0	10	32
31	0	1	8	1	0	10	30
32	0	2	8	0	0	10	32
33	2	0	8	0	0	10	34
34	0	1	9	0	0	10	31

35	0	8	2	0	0	10	38
36	0	7	3	0	0	10	37
37	0	0	10	0	0	10	30
38	1	2	5	2	0	10	32
39	0	3	6	1	0	10	32
40	0	9	1	0	0	10	39
41	0	2	8	0	0	10	32
42	1	3	6	0	0	10	35
43	0	5	5	0	0	10	35
44	0	4	6	0	0	10	34
45	0	6	3	1	0	10	35
46	1	0	9	0	0	10	32
47	0	4	6	0	0	10	34
48	1	0	8	1	0	10	31
49	1	2	7	0	0	10	34
50	0	8	2	0	0	10	38
Jumlah	20	196	270	14	0	500	1721
Rata-rata	0,4	3,92	5,4	0,28	0	10	34,42

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden untuk alternatif SS adalah 0,4, untuk alternatif S adalah 3,92, untuk alternatif N adalah 5,4, untuk alternatif TS adalah 0,28, dan untuk alternatif STS adalah 0,00. Selanjutnya, pengolahan data juga dilakukan untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dengan cara yang sama seperti variabel X (Kualitas Pelayanan), hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban variabel Y

No.	Butir Soal										Skor
Res.	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Y-8	Y-9	Y-10	
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	34
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
6	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	32
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
8	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37
10	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	32
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
12	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	32
13	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	27
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
15	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
16	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	37
17	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	38
18	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	31
19	4	5	3	4	5	4	3	3	2	2	35
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
21	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	35
22	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	41
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
24	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	31
25	3	5	4	5	4	5	4	2	2	3	37
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	3	2	3	4	3	3	3	3	2	5	31
28	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	37
29	2	4	4	4	2	3	4	2	5	3	33
30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
31	3	5	4	5	4	5	4	2	2	3	37
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	3	2	3	4	3	3	3	3	5	5	34
34	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	40

35	2	4	4	4	2	3	4	2	3	3	31
36	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	34
37	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	37
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
39	3	2	3	3	3	2	3	3	5	2	29
40	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
41	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
42	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	37
43	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	40
44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
45	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
46	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
47	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	36
48	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
49	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	32
50	3	2	3	3	3	2	3	4	5	4	32
Jlh	170	179	178	185	166	179	176	170	176	167	1744

Sumber :Angket diolah oleh Penulis 2024.

Hasil perhitungan jawaban Variabel Y, sesuai dengan alternatif jawaban sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7
Rekapitulasi jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban variabel Y

No. Res	Alternatif					Jlh	Skor
	SS	S	N	TS	STS		
1	0	0	9	1	0	10	52
2	0	10	0	0	0	10	61
3	0	1	9	0	0	10	55
4	0	5	4	1	0	10	59
5	1	9	0	0	0	10	64
6	0	3	6	1	0	10	62
7	0	2	8	0	0	10	64
8	2	5	3	0	0	10	62
9	1	8	1	0	0	10	65
10	1	0	9	0	0	10	60

11	0	6	4	0	0	10	65
12	1	0	9	0	0	10	64
13	0	0	7	3	0	10	65
14	1	9	0	0	0	10	75
15	0	5	5	0	0	10	73
16	2	3	5	0	0	10	72
17	1	6	3	0	0	10	77
18	0	3	5	2	0	10	73
19	2	3	3	2	0	10	71
20	1	9	0	0	0	10	78
21	0	6	3	1	0	10	75
22	4	3	3	0	0	10	80
23	0	0	8	2	0	10	74
24	1	0	8	1	0	10	77
25	3	3	2	2	0	10	84
26	0	10	0	0	0	10	83
27	1	1	6	2	0	10	77
28	1	5	4	0	0	10	79
29	1	4	2	3	0	10	83
30	0	0	9	1	0	10	82
31	3	3	2	2	0	10	81
32	0	10	0	0	0	10	84
33	2	1	6	1	0	10	87
34	3	4	3	0	0	10	85
35	0	4	3	3	0	10	93
36	2	0	8	0	0	10	93
37	1	5	4	0	0	10	87
38	0	1	9	0	0	10	90
39	1	0	6	3	0	10	91
40	2	8	0	0	0	10	99
41	0	5	5	0	0	10	93
42	2	3	5	0	0	10	97
43	2	6	2	0	0	10	98
44	0	0	9	1	0	10	98
45	2	8	0	0	0	10	100
46	0	1	9	0	0	10	98

47	3	0	7	0	0	10	101
48	0	5	5	0	0	10	99
49	1	0	9	0	0	10	103
50	1	2	5	2	0	10	108
Jumlah	49	185	232	34	0	500	3996
Rata-rata	0,98	3,7	4,64	0,68	0	10	79,92

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa untuk jawaban alternatif SS responden memiliki rata-rata 0,98, untuk alternatif S rata-rata 3,7, untuk alternatif N rata-rata 4,64, untuk alternatif TS rata-rata 0,68, untuk alternatif STS rata-rata 0,00.

4.2.3 Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel X

Untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini cukup layak dan dapat menghasilkan data yang akurat, maka dilakukan uji validitas. Uji validitas ini melibatkan seluruh responden dari sampel penelitian, yaitu 50 orang. Jawaban yang telah ditabulasikan kemudian digunakan untuk menghitung validitas instrument penelitian. Untuk menentukan apakah item soal nomor 1 sampai dengan 10 valid atau tidak, maka perlu diuji menggunakan rumus korelasi product moment. Nilai-nilai yang telah diperoleh, yaitu $\sum X$, $\sum Y$, $\sum X^2$, $\sum Y^2$, dan $\sum XY$, kemudian disubstitusikan ke dalam rumus korelasi product moment untuk menghitung koefisien korelasi.

Untuk perhitungan ¹ validitas butir soal nomor satu (1)

variabel X dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8
Perhitungan validitas butir soal nomor satu (1)
variabel X

No. Responden	⁴⁴ X	Y	X ²	Y ²	XY
1	3	31	9	961	93
2	4	39	16	1521	156
3	3	32	9	1024	96
4	3	35	9	1225	105
5	4	39	16	1521	156
6	3	36	9	1296	108
7	3	37	9	1369	111
8	3	34	9	1156	102
9	5	36	25	1296	180
10	3	30	9	900	90
11	3	34	9	1156	102
12	3	32	9	1024	96
13	4	32	16	1024	128
14	4	41	16	1681	164
15	4	38	16	1444	152
16	3	36	9	1296	108
17	3	40	9	1600	120
18	3	35	9	1225	105
19	3	32	9	1024	96
20	3	38	9	1444	114
21	3	34	9	1156	102
22	3	38	9	1444	114
23	3	31	9	961	93
24	5	33	25	1089	165
25	4	39	16	1521	156
26	3	37	9	1369	111
27	3	30	9	900	90
28	3	31	9	961	93
29	3	34	9	1156	102

30	3	32	9	1024	96
31	3	30	9	900	90
32	4	32	16	1.024	128
33	3	34	9	1.156	102
34	3	31	9	961	93
35	4	38	16	1.444	152
36	3	37	9	1.369	111
37	3	30	9	900	90
38	3	32	9	1.024	96
39	3	32	9	1.024	96
40	4	39	16	1.521	156
41	3	32	9	1.024	96
42	3	35	9	1.225	105
43	3	35	9	1.225	105
44	3	34	9	1.156	102
45	4	35	16	1.225	140
46	3	32	9	1.024	96
47	3	34	9	1.156	102
48	3	31	9	961	93
49	4	34	16	1.156	136
50	4	38	16	1.444	152
Σ	166	1721	566	59687	5745

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

10
 Dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\Sigma X = 166$, $\Sigma Y = 1.721$, $\Sigma X^2 = 566$, $\Sigma Y^2 = 59.687$, dan $\Sigma XY = 5.745$, hasil tersebut dimasukkan ke dalam rumus korelasi *product moment* yang hasilnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(5.745) - (166)(1.721)}{\sqrt{\{50(566) - (166)^2\} \{50(59.687) - (1.721)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{287.250 - 285.686}{\sqrt{(28.300 - 27.556)(2.984.350 - 2.961.841)}}$$

$$r_{xy} = \frac{1564}{\sqrt{(744)(22.509)}}$$

$$r_{xy} = \frac{1564}{\sqrt{16.746.696}}$$

$$r_{xy} = \frac{1564}{4.092.272,718}$$

$$r_{xy} = 0,382 \text{ (valid)}$$

Perhitungan butir soal nomor satu adalah $r_{xy} = 0,382$. Hasil dengan tabel harga kritik dari *r product moment* (r_{tabel}), dengan interval kepercayaan 95 % diperoleh hasil dengan $N = 50$ adalah 0,297. diperoleh hasil bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dapat disimpulkan bahwa butir soal nomor satu adalah valid.

Perhitungan soal nomor satu di atas diberlakukan juga pada seluruh angket penelitian variabel X, untuk perhitungan butir soal nomor dua sampai dengan butir soal kesepuluh angket penelitian variabel X sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9
Hasil perhitungan validasi
untuk variabel X

Butir Soal	ΣX	ΣY	ΣX^2	ΣY^2	ΣXY	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1	166	1721	566	59687	5745	0,382	0,297	Valid
2	185	1721	701	59687	6415	0,548	0,297	Valid

3	173	1721	617	59687	6016	0,673	0,297	Valid
4	168	1721	582	59687	5816	0,376	0,297	Valid
5	185	1721	709	59687	6429	0,583	0,297	Valid
6	159	1721	515	59687	5501	0,434	0,297	Valid
7	187	1721	719	59687	6471	0,366	0,297	Valid
8	155	1721	503	59687	5388	0,525	0,297	Valid
9	167	1721	571	59687	5800	0,672	0,297	Valid
10	177	1721	639	59687	6137	0,597	0,297	Valid

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan perhitungan seluruh soal angket, terlihat bahwasemua butir soal memenuhi syarat validitas dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga layak untuk digunakan.

b. Uji Validitas Variabel Y

Untuk perhitungan validitas butir soal nomor satu variabel Y dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Perhitungan validitas butir soal nomor satu (1)
variabel Y

No. Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	2	29	4	841	58
2	4	40	16	1600	160
3	3	31	9	961	93
4	4	34	16	1156	136
5	4	41	16	1681	164
6	3	32	9	1024	96
7	3	32	9	1024	96
8	4	39	16	1521	156
9	4	37	16	1369	148
10	3	32	9	1024	96
11	4	36	16	1296	144
12	3	32	9	1024	96
13	3	27	9	729	81

14	4	41	16	1681	164
15	4	35	16	1225	140
16	3	37	9	1369	111
17	4	38	16	1444	152
18	4	31	16	961	124
19	4	35	16	1225	140
20	4	41	16	1681	164
21	4	35	16	1225	140
22	4	41	16	1681	164
23	3	28	9	784	84
24	3	31	9	961	93
25	3	37	9	1369	111
26	4	40	16	1600	160
27	3	31	9	961	93
28	4	37	16	1369	148
29	2	33	4	1089	66
30	2	29	4	841	58
31	3	37	9	1.369	111
32	4	40	16	1.600	160
33	3	34	9	1.156	102
34	4	40	16	1.600	160
35	2	31	4	961	62
36	3	34	9	1.156	102
37	4	37	16	1.369	148
38	3	31	9	961	93
39	3	29	9	841	87
40	4	42	16	1.764	168
41	4	35	16	1.225	140
42	3	37	9	1.369	111
43	4	40	16	1.600	160
44	2	29	4	841	58
45	5	42	25	1.764	210
46	3	31	9	961	93
47	3	36	9	1.296	108
48	4	35	16	1.225	140
49	3	30	9	900	90

50	3	32	9	1.024	96
Σ	170	1744	602	61698	6035

Sumber : Angket diolah oleh penulis2024

10
 Dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\Sigma X = 170$, $\Sigma Y = 1.744$, $\Sigma X^2 = 602$, $\Sigma Y^2 = 61.698$, dan $\Sigma XY = 6.035$. Hasil tersebut dimasukan 24 ke dalam rumus korelasi *product moment* yang hasilnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(6.035) - (170)(1.744)}{\sqrt{\{50(602) - (170)^2\} \{50(61.698) - (1.744)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{301.750 - 296.480}{\sqrt{\{30.100 - 28.900\} \{3.084.900 - 3.041.536\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.270}{\sqrt{\{1.200\} \{43.364\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.270}{\sqrt{52.036.800}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.270}{7213,654}$$

$$r_{xy} = 0,730 \text{ (valid)}$$

Hasil perhitungan butir soal nomor satu menunjukkan bahwa koefisien korelasi (r_{xy}) adalah 0,730. Dengan menggunakan 1 tabel harga kritik dari r product moment (rtabel) pada tingkat interval kepercayaan 95% dan jumlah sampel (N) 50, diperoleh hasil rtabel sebesar 0,297. Karena rhitung (0,730)

lebih besar dari r_{tabel} (0,297), maka dapat disimpulkan bahwa butir soal nomor satu adalah valid.

Perhitungan yang sama juga dilakukan pada seluruh angket penelitian variabel Y, yaitu butir soal nomor dua sampai dengan butir soal kesepuluh. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11
Hasil perhitungan validasi
untuk variabel Y

Butir Soal	ΣX	ΣY	ΣX^2	ΣY^2	ΣXY	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1	170	1744	602	61698	6035	0,730	0,297	Valid
2	179	1744	679	61698	6356	0,618	0,297	Valid
3	178	1744	652	61698	6302	0,740	0,297	Valid
4	185	1744	705	61698	6539	0,646	0,297	Valid
5	166	1744	578	61698	5849	0,385	0,297	Valid
6	179	1744	673	61698	6331	0,523	0,297	Valid
7	176	1744	634	61698	6199	0,536	0,297	Valid
8	170	1744	610	61698	6037	0,644	0,297	Valid
9	176	1744	664	61698	6202	0,321	0,297	Valid
10	167	1744	591	61698	5908	0,489	0,297	Valid

Sumber : Angket diolah oleh Penulis2024

Berdasarkan perhitungan seluruh soal angket, terlihat bahwasemua butir soal memenuhi syarat validitas dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga layak untuk digunakan.

4.2.4 Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Variabel X

Uji reliabilitas adalah suatu metode yang digunakan untuk menguji seberapa besar keandalan suatu alat pengukur dapat digunakan kembali dalam penelitian yang sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode pembelahan ganjil-genap. Metode ini melibatkan pembagian data menjadi dua bagian, yaitu data ganjil dan data genap, kemudian menghitung koefisien korelasi antara kedua bagian data tersebut.

Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui seberapa besar keandalan alat pengukur yang digunakan dalam penelitian ini. Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengukur tersebut memiliki keandalan yang tinggi, maka dapat dipastikan bahwa data yang dikumpulkan menggunakan alat pengukur tersebut adalah akurat dan dapat diandalkan.

Dengan demikian, uji reliabilitas merupakan suatu langkah penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah akurat dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode pembelahan ganjil-genap untuk menguji reliabilitas alat pengukur yang digunakan.

Untuk perhitungan reliabilitas angket variabel X dapat dilihat sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12
Koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan

42 ganjil genap pada variabel X

N	X	Y	X ²	Y ²	XY
	(Ganjil)	(Genap)			
1	15	16	225	256	240
2	19	20	361	400	380
3	15	17	225	289	255
4	17	18	289	324	306
5	17	22	289	484	374
6	19	17	361	289	323
7	19	18	361	324	342
8	17	17	289	289	289
9	15	21	225	441	315
10	15	15	225	225	225
11	18	16	324	256	288
12	21	11	441	121	231
13	20	12	400	144	240
14	20	21	400	441	420
15	23	15	529	225	345
16	17	19	289	361	323
17	20	20	400	400	400
18	16	19	256	361	304
19	12	20	144	400	240
20	19	19	361	361	361
21	21	13	441	169	273
22	24	14	576	196	336
23	15	16	225	256	240
24	17	16	289	256	272
25	19	20	361	400	380
26	23	14	529	196	322
27	16	14	256	196	224
28	13	18	169	324	234
29	17	17	289	289	289
30	21	11	441	121	231
31	13	17	169	289	221
32	16	16	256	256	256
33	23	11	529	121	253

34	19	12	361	144	228	
35	20	18	400	324	360	
36	19	18	361	324	342	
37	15	15	225	225	225	
38	19	13	361	169	247	
39	13	19	169	361	247	
40	21	18	441	324	378	
41	16	16	256	256	256	
42	17	18	289	324	306	
43	19	16	361	256	304	
44	16	20	256	400	320	
45	21	14	441	196	294	
46	16	16	256	256	256	
47	15	19	225	361	285	
48	15	16	225	256	240	
49	22	12	484	144	264	
50	19	19	361	361	361	
10	Σ	894	829	16396	14141	14645

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\sum X$

$= 894$, $\sum Y = 829$, $\sum X^2 = 16.396$, $\sum Y^2 = 14.141$, $\sum XY = 14.645$,

hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi

product moment, yang dijabarkan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(14.645) - (894)(829)}{\sqrt{\{50(16.396) - (894)^2\}\{50(14.141) - (829)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{732.250 - 741.126}{\sqrt{\{819.800 - 799.236\}\{707.050 - 687.241\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{8876}{\sqrt{\{20.564\}\{19.809\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{8876}{\sqrt{407.352.276}}$$

$$r_{xy} = \frac{8876}{20182,97}$$

$$r_{xy} = 0,439$$

Setelah dihitung koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genap pada variabel X, selanjutnya perhitung reliabilitas angket dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}}}{1 + r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}}}$$

$$r_{11} = \frac{2 \times 0,439}{1 + 0,439}$$

$$r_{11} = \frac{0,878}{1,439}$$

$$r_{11} = 0,610 \text{ (reliabel)}$$

Didapatkan nilai $r_{11}=0,610 > r_{tabel}=0,297$ dan kriteria harga r adalah tinggi maka dapat disimpulkan bahwa tes pada variabel X tersebut secara keseluruhan telah reliabel dan dapat digunakan sebagai tes pada penelitian.

b. Uji Reliabilitas Variabel Y

Untuk perhitungan reliabilitas angket variabel Y dapat dilihat sebagaimana pada tabel di bawah ini:

4 Tabel 4.13
 Koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genap pada variabel Y

N	X	Y	X ²	Y ²	XY
	(Ganjil)	(Genap)			
1	15	14	225	196	210
2	20	20	400	400	400
3	15	16	225	256	240
4	18	18	324	324	324
5	21	20	441	400	420
6	15	17	225	289	255
7	16	16	256	256	256
8	20	19	400	361	380
9	16	21	256	441	336
10	17	15	289	225	255
11	19	17	361	289	323
12	17	15	289	225	255
13	15	12	225	144	180
14	20	21	400	441	420
15	18	17	324	289	306
16	18	19	324	361	342
17	20	18	400	324	360
18	16	15	256	225	240
19	15	20	225	400	300
20	20	20	400	400	400
21	21	14	441	196	294
22	24	17	576	289	408
23	14	14	196	196	196
24	17	14	289	196	238
25	19	18	361	324	342
26	23	17	529	289	391
27	16	15	256	225	240
28	19	18	361	324	342
29	17	16	289	256	272
30	18	11	324	121	198
31	19	18	361	324	342

32	21	19	441	361	399	
33	23	11	529	121	253	
34	21	19	441	361	399	
35	16	15	256	225	240	
36	19	15	361	225	285	
37	19	18	361	324	342	
38	18	13	324	169	234	
39	15	14	225	196	210	
40	21	21	441	441	441	
41	19	16	361	256	304	
42	19	18	361	324	342	
43	20	20	400	400	400	
44	16	13	256	169	208	
45	21	21	441	441	441	
46	16	15	256	225	240	
47	18	18	324	324	324	
48	19	16	361	256	304	
49	18	14	324	196	252	
50	17	15	289	225	255	
10	Σ	914	833	16980	14225	15338

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\sum X$

$= 917$, $\sum Y = 830$, $\sum X^2 = 17.087$, $\sum Y^2 = 14.164$, $\sum XY = 15.315$,

hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi

product moment, yang dijabarkan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(15.315) - (917)(830)}{\sqrt{\{50(17.087) - (917)^2\}\{50(14.164) - (830)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{766.900 - 761.362}{\sqrt{\{849.000 - 835.396\}\{711.250 - 693.889\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.538}{\sqrt{\{13.604\}\{17.361\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.538}{\sqrt{236.179.044}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.538}{15.368,118}$$

$$r_{xy} = 0,360$$

Setelah dihitung koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genap pada variabel Y, selanjutnya dihitung reliabilitas angket dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r}{1 + r}$$

$$r_{11} = \frac{2 \times 0,360}{1 + 0,360}$$

$$r_{11} = \frac{0,720}{1,360}$$

$$r_{11} = 0,529 \text{ (reliabel)}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r_{11} adalah 0,529, yang lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0,297. Dengan demikian, kriteria harga r dapat dikategorikan sebagai tinggi. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa tes pada variabel Y tersebut secara keseluruhan telah reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengukur yang akurat dalam penelitian.

Artinya, tes tersebut memiliki keandalan yang tinggi dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel Y dengan akurat. Oleh karena itu, tes tersebut dapat digunakan sebagai alat pengukur yang valid dan reliabel dalam penelitian ini.

Dengan demikian, penelitian ini telah memenuhi salah satu kriteria penting dalam penelitian, yaitu menggunakan alat pengukur yang reliabel dan valid. Hal ini akan membantu meningkatkan keabsahan dan keandalan hasil penelitian.

4.2.5 Koefisien Korelasi

Untuk menganalisis hubungan antara variabel X dan variabel Y, digunakan rumus korelasi product moment sederhana. Data yang digunakan untuk perhitungan korelasi ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.14
Perhitungan koefisien korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

N	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	31	29	961	841	899
2	39	40	1521	1600	1560
3	32	31	1024	961	992
4	35	34	1225	1156	1190
5	39	41	1521	1681	1599
6	36	32	1296	1024	1152
7	37	32	1369	1024	1184
8	34	39	1156	1521	1326
9	36	37	1296	1369	1332
10	30	32	900	1024	960
11	34	36	1156	1296	1224

12	32	32	1024	1024	1024
13	32	27	1024	729	864
14	41	41	1681	1681	1681
15	38	35	1444	1225	1330
16	36	37	1296	1369	1332
17	40	38	1600	1444	1520
18	35	31	1225	961	1085
19	32	35	1024	1225	1120
20	38	41	1444	1681	1558
21	34	35	1156	1225	1190
22	38	41	1444	1681	1558
23	31	28	961	784	868
24	33	31	1089	961	1023
25	39	37	1521	1369	1443
26	37	40	1369	1600	1480
27	30	31	900	961	930
28	31	37	961	1369	1147
29	34	33	1156	1089	1122
30	32	29	1024	841	928
31	30	37	900	1369	1110
32	32	40	1024	1600	1280
33	34	34	1156	1156	1156
34	31	40	961	1600	1240
35	38	31	1444	961	1178
36	37	34	1369	1156	1258
37	30	37	900	1369	1110
38	32	31	1024	961	992
39	32	29	1024	841	928
40	39	42	1521	1764	1638
41	32	35	1024	1225	1120
42	35	37	1225	1369	1295
43	35	40	1225	1600	1400
44	34	29	1156	841	986
45	35	42	1225	1764	1470
46	32	31	1024	961	992
47	34	36	1156	1296	1224

48	31	35	961	1225	1085	
49	34	32	1156	1024	1088	
50	38	32	1444	1024	1216	
10	Σ	1721	1.746	59.687	61.822	60.387

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\Sigma X = 1721$, $\Sigma Y = 1746$, $\Sigma X^2 = 59.687$, $\Sigma Y^2 = 61.822$, $\Sigma XY = 60.387$,

hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi

product moment, yang dijabarkan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(60.387) - (1.721)(1.746)}{\sqrt{\{50(59.687) - (1.721)^2\} \{50(61.822) - (1.746)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{3.019.350 - 3.004.866}{\sqrt{\{2.984.350 - 2.961.841\} \{3.091.100 - 3.048.516\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{14.484}{\sqrt{\{22.509\} \{42.584\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{14.484}{\sqrt{958.523.256}}$$

$$r_{xy} = \frac{14.484}{30.960,027}$$

$$r_{xy} = 0,467$$

Dari tabel harga r_{kritik} pada taraf signifikan 5% dengan jumlah

$N = 50$, diperoleh $r_{tabel} = 0,297$, dengan demikian harga $r_{hitung} > r_{tabel}$

(0,467 > 0,297), maka dapat dikatakan memiliki hubungan yang

signifikan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan Y

(Kepuasan Masyarakat) dan berada pada tingkat hubungan yang cukup kuat.

4.2.6 Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel X dan Y dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan rumus Koefisien Determinasi $(KD) = (r^2) \times 100\%$, dapat dihitung bahwa $KD = (0,467)^2 \times 100\% = 0,218 \times 100\% = 22\%$. Artinya, sekitar 22% dari variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

4.2.7 Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan data yang diperoleh dari perhitungan koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, didistribusikan ke dalam rumus regresi linear sederhana untuk memprediksikan seberapa tinggi nilai variabel X terhadap variabel Y, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= 50 & \sum X &= 1.721 \\ \sum Y &= 1.746 & \sum X^2 &= 59.687 \\ \sum Y^2 &= 61.822 & \sum XY &= 60.387 \end{aligned}$$

Persamaan $Y = a + bx$ dengan nilai dari a dan b pada

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2} \text{ rikut:}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Nilai a sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$
$$a = \frac{(1.746)(59.687) - (1.721)(60.387)}{(50)(59.687) - (1.721)^2}$$
$$a = \frac{104.213.502 - 103.926.027}{2.984.350 - 2.961.841}$$
$$a = \frac{287.475}{22.509}$$
$$a = 12.7$$

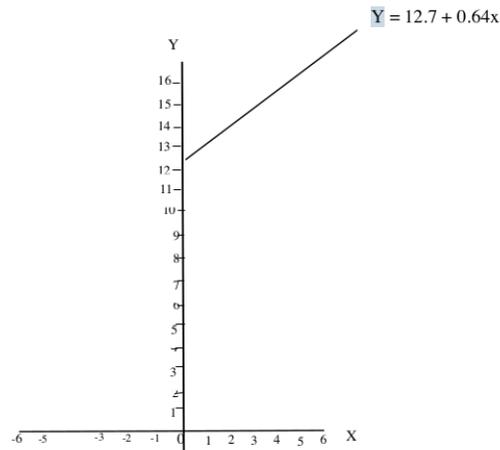
Dan perhitungan nilai b sebagai berikut:

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$
$$b = \frac{(50)(60.387) - (1.721)(1.746)}{(50)(59.687) - (1.721)^2}$$
$$b = \frac{3.019.350 - 3.004.866}{2.984.350 - 2.961.841}$$
$$b = \frac{14.484}{22.509}$$
$$b = 0.64$$

Berdasarkan perhitungan ⁸ di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 12.7 + 0.64x$$



Gambar 4.1
Persamaan regresi linear sederhana

³⁷ Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 12.7 yang ¹⁰⁴ menunjukkan bahwa variabel independen memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan Kepuasan Masyarakat. Hasil ini ⁵¹ menunjukkan bahwa variabel independen memiliki sumbangsih pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan uji kuantitatif data yang menunjukkan bahwa variabel independen sangat dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

4.2.8 ¹ Uji Hipotesis (Uji *t*)

Pengujian hipotesis, penulis menggunakan uji t dengan persamaan sebagai berikut:

$$t = \frac{r_{y1} \sqrt{(N-2)}}{\sqrt{1-r_{y1}^2}}$$

$$t = \frac{0,467 \sqrt{(50-2)}}{\sqrt{1-0,467^2}}$$

$$t = \frac{0,467 \sqrt{48}}{\sqrt{1-0,467^2}}$$

$$t = \frac{(0,467)(6,928)}{0,884}$$

$$t = \frac{3,235.471}{0,884}$$

$$t = 3.658$$

¹ Dari daftar distribusi t dengan $dk = 48$ dan taraf signifikan 5% diperoleh $t_{tabel} = 2.010$. Dengan demikian ternyata bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.658 > 2.010$), ⁸ sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan demikian bahwa hipotesis penelitian yang diajukan yakni terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima dan teruji kebenarannya.

4.3 Analisis Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat dalam proses pelayan. Kualitas Pelayanan yang baik dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat, membangun reputasi, dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Karena tujuan Kualitas Pelayanan itu sendiri adalah:

1. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
2. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari masyarakat
3. Menjaga agar masyarakat merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
4. Menjaga kesetiaan.
5. Operasional yang lebih baik.
6. Mengangkat citra instansi.

Pelayanan yang berkualitas merupakan layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Dari hasil analisis penelitian yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Peayaan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dapat di kemukakan bahwa:

1. Hasil perhitungan uji validitas butir item angket variabel X (Kualitas Pelayanan) didapatkan bahwa memenuhi syarat validasi karena perhitungan pada nomor 1 variabel X adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $(0,382 > 0,297)$.
2. Hasil perhitungan uji validitas butir item angket pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat) didapatkan bahwa memenuhi syarat validasi karena perhitungan pada nomor 1 variabel Y adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $(0,730 > 0,297)$.

3. Hasil perhitungan uji reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) memperoleh nilai sebesar 0,610 berarti dapat dipastikan bahwa angket yang dipergunakan dalam penelitian ini reliabel, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,610 > 0,297),
4. Hasil perhitungan uji reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) memperoleh nilai sebesar 0,529 berarti dapat dipastikan bahwa angket yang dipergunakan dalam penelitian ini reliabel, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,529 > 0,361),
5. Hasil perhitungan koefisien korelasi antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan bahwa tabel r_{kritik} pada taraf signifikan 5% dengan jumlah $N=50$, diperoleh $r_{hitung} = 0,467$, dan $r_{tabel} = 0,297$.
Dengan demikian harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,467 > 0,297), maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang signifikan dan cukup kuat antara variabel X dengan variabel Y.
6. Hasil perhitungan uji koefisien determinasi antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) menggunakan rumus $KD = (r^2) \times 100\%$, maka diperoleh nilai sebesar 22%. Ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini, variabel X (kualitas pelayanan) hanya mampu menjelaskan 22% perubahan dari variabel dependend (Y) dalam hal ini kepuasan masyarakat, sedang 78% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
7. Hasil pengujian regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 12,7 + 0,64x$. Ini menunjukkan arah hubungan yang positif antara variabel X dan Y, artinya setiap peningkatan 1 satuan variabel X akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,64 satuan pada variabel Y atau

dengan kata lain jika variabel X (Kualitas Pelayanan) bertambah

maka variabel Y (Kepuasan Masyarakat) juga meningkat.

8. Hasil perhitungan uji hipotesis t dengan $dk = n-2 = 50-2 = 48$ pada taraf signifikan 5% dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh $t_{hitung} = 3.658$ dan $t_{tabel} = 2.010$, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat), sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yakni H_a yakni ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli terbukti dan dapat diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli, penulis menyampaikan beberapa kesimpulan yakni:

1. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat di DPMPSTP Kota Gunungsitoli, hal ini dibuktikan dengan hasil uji korelasi dan regresi dan hasil pengujian Hipotesis, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Meskipun Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, namun hal itu hanya mampu berkontribusi sebesar 22%, dan masih terdapat 78% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yang perlu dikaji lebih lanjut dalam penelitian selanjutnya.

5.2. Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian di atas, beberapa hal yang disarankan kepada lokasi penelitian, antara lain sebagai berikut:

1. DPMPSTP Kota Gunungsitoli diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal transparansi informasi, kecepatan

pelayanan, dan kepastian jadwal untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti fasilitas pelayanan, sikap petugas, serta kemudahan prosedur administrasi guna meningkatkan efektifitas pelayanan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- A, Parasuraman. 2001. The bahavioral Consequenses of Service Quality, Jurnal Of Marketing. Vol.60.
- Basu Swastha DH. 2004. Azas-azas Marketing. Liberty. Yogyakarta
- Danang **Sunyoto**. 2016. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Gerson, Richard F. 2017. Mengukur Kepuasan Nasabah. PPM : Jakarta
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. Total Quality Management. Edisi III. Andi, Yogyakarta
- Hasan, Iqbal. 2013. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, (Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lovelock. CH. 2001, Service Marketing, People, Technology, Strategy 4th ed, Prentice Hall Upper Sadle River, NJ
- Machmud, Muslim. Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian. Malang: Penerbit Selaras, 2016.
- Rangkuti, F. (2017). Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan ... -. In Mahardika (Ed.), Gramedia Pustaka Utama
- Rasdiana et al., (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. Get Press. Bandung
- Sedarmayanti, H. J. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, Dan Manajemen Negeri Sipil. Seventh Printing. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono ,(2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- , 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit. Alfabeta, Bandung.
- , (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

-----,(2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta

Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.

Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa Edisi 1. PT Indeks, Jakarta

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

Peraturan PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah peraturan tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jurnal

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). Jurnal Administrasi Publik, 1(5), 981–990. Retrieved from <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>

Razavi, Hossien Safari, Hessam Shafie dan Kobra Khoram, 2012. “Relationship Among Service Quality, Costumer Satisfaction”. Journal of Management and Strategy. Vol.3, No.3 June 2012

Lampiran

KUISIONER PENELITIAN

21 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA GUNUNGSITOLI

Yth, Bapak/Ibu

Pengguna Layanan DPMPTSP Kota Gunungsitoli

23
Dalam rangka memenuhi tugas akhir mata kuliah Perilaku Konsumen, saya ingin mengadakan peneli**20**n mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli.

23
Sehubungan dengan itu, saya membutuhkan sejumlah data melalui kuesioner ini. Kami meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner di bawah sesuai dengan apa yang dialami.

Data yang terkumpul terjamin keamanannya dan tidak akan digunakan selain untuk kepentingan penelitian. Atas kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Bangun Teguh Putra Telaumbanua

2 Profil Responden

Berikanlah tanda checklist pada tempat yang telah disediakan:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 Pria Wanita
3. Usia
 10 tahun 30-40 tahun
 11-19 tahun 41-50 tahun
 20-29 tahun >50 tahun

4. Pendidikan Terakhir

- SD Sarjana (S1)
 SMP Magister (S2)
 SMA Diploma (D1, D2, D3)

5. Pekerjaan

- Ibu Rumah Tangga ⁶Wiraswasta
 Pegawai/Karyawan Pelajar/Mahasiswa
 Lainnya

Keterangan :

Berikan tanda checklist pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i

Kriteria Penilaian

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Kuesioner Penelitian

KUALITAS PELAYANAN					
NO	PERNYATAAN	NILAI			
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)

Keandalan (*reliability*)

1	Pelayanan yang saya terima selalu konsisten dan dapat diandalkan					
2	Saya merasa yakin bahwa informasi yang diberikan oleh petugas adalah benar dan akurat.					

Daya tanggap (*Responsiveness*)

3	Saya mendapatkan respon cepat ketika mengajukan pertanyaan atau permintaan.					
4	Petugas pelayanan segera menangani keluhan saya dengan baik.					

Jaminan (*Assurance*)

5	Saya merasa aman dan percaya diri dalam menggunakan layanan yang diberikan					
6	Saya percaya bahwa petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu saya.					

Empati (*Empathy*)

7	Petugas pelayanan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan saya					
8	Saya merasa diperlakukan dengan hormat dan sopan oleh petugas pelayanan					

Bukti Fisik (*Tangibles*)

9	Fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh instansi ini terlihat modern dan bersih					
10	Materi atau dokumen yang diberikan dalam proses pelayanan mudah dipahami dan jelas					

KEPUASAN MASYARAKAT

NO	PERNYATAAN	NILAI				
		32 STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kualitas Layanan						
1	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi ini					
2	Layanan yang saya terima memenuhi harapan saya					
Biaya Pelayanan						
3	Biaya yang dikenakan untuk layanan ini sesuai dengan kualitas yang saya terima					
4	Tidak ada biaya tersembunyi atau tidak jelas dalam proses pelayanan					
Kecepatan Pelayanan						
5	Proses pelayanan berjalan dengan cepat dan efisien					
6	Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan					
Kemampuan Tenaga Pelayanan						

7	Petugas pelayanan menunjukkan keahlian dan keterampilan yang baik dalam membantu saya					
8	Petugas pelayanan menjawab semua pertanyaan saya dengan jelas dan tepat					
Kenyamanan Lingkungan						
9	Lingkungan pelayanan (ruang tunggu, area pelayanan) sangat nyaman dan bersih					
10	Suasana di tempat pelayanan mendukung pengalaman yang menyenangkan					

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

41 %

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.stiepembnas.ac.id Internet	359 words — 3%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	301 words — 2%
3	www.researchgate.net Internet	284 words — 2%
4	ejournal.insightpower.org Internet	266 words — 2%
5	repository.ub.ac.id Internet	250 words — 2%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet	235 words — 2%
7	eprints.ubhara.ac.id Internet	229 words — 2%
8	ejournal.unsrat.ac.id Internet	224 words — 2%

9	kc.umn.ac.id Internet	210 words — 1%
10	ejournal.sisfokomtek.org Internet	162 words — 1%
11	media.neliti.com Internet	150 words — 1%
12	balaibiotek.bppt.go.id Internet	128 words — 1%
13	repository.radenintan.ac.id Internet	114 words — 1%
14	www.slideshare.net Internet	98 words — 1%
15	repositori.usu.ac.id Internet	89 words — 1%
16	repository.upbatam.ac.id Internet	83 words — 1%
17	portaluqb.ac.id:808 Internet	74 words — 1%
18	www.scribd.com Internet	73 words — 1%
19	docplayer.info Internet	72 words — 1%
20	123dok.com Internet	69 words — < 1%

repository.ung.ac.id

21	Internet	65 words — < 1%
22	j-innovative.org Internet	64 words — < 1%
23	www.brainacademy.id Internet	63 words — < 1%
24	pt.scribd.com Internet	61 words — < 1%
25	stiealwashliyahsibolga.ac.id Internet	60 words — < 1%
26	repository.uinsu.ac.id Internet	59 words — < 1%
27	www.jurnal.stiatabalong.ac.id Internet	57 words — < 1%
28	etheses.uin-malang.ac.id Internet	56 words — < 1%
29	repo.palcomtech.ac.id Internet	55 words — < 1%
30	penerbitbukudeepublish.com Internet	47 words — < 1%
31	jurnal.pnj.ac.id Internet	45 words — < 1%
32	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	42 words — < 1%
33	repositori.uin-alauddin.ac.id	

Internet

42 words — < 1%

34 moam.info

Internet

41 words — < 1%

35 id.123dok.com

Internet

39 words — < 1%

36 eprints.walisongo.ac.id

Internet

38 words — < 1%

37 docobook.com

Internet

36 words — < 1%

38 repositori.uma.ac.id

Internet

36 words — < 1%

39 eprints.undip.ac.id

Internet

34 words — < 1%

40 eprints3.upgris.ac.id

Internet

34 words — < 1%

41 repository.umpalopo.ac.id

Internet

34 words — < 1%

42 repository.usd.ac.id

Internet

34 words — < 1%

43 jamane.marospub.com

Internet

30 words — < 1%

44 repository.metrouniv.ac.id

Internet

30 words — < 1%

45 Sartika Bunga, Heru Wahyudi. "Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan SKTM di Kantor Desa Bangunrejo Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus", E-journal Field of Economics, Business and Entrepreneurship, 2022
Crossref 29 words — < 1%

46 id.scribd.com
Internet 26 words — < 1%

47 mafiadoc.com
Internet 26 words — < 1%

48 repository.unhas.ac.id
Internet 26 words — < 1%

49 eprints.unm.ac.id
Internet 25 words — < 1%

50 repository.stkipjb.ac.id
Internet 25 words — < 1%

51 eprints.poltektegal.ac.id
Internet 23 words — < 1%

52 I Putu Gede Greza Dewangga, Sulistyoadi Joko Saharjo, Putu Guntur Pramana Putra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Mercure Bali Legian", Jurnal Mosaik Hospitaliti, 2024
Crossref 22 words — < 1%

53 Wulan Kurnia Sari, Haerawati Idris, Misnaniarti Misnaniarti. "PENGALAMAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PASIEN JKN TERHADAP PERSEPSI PELAYANAN KESEHATAN", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2024
Crossref 22 words — < 1%

54	eprints.umm.ac.id Internet	22 words — < 1%
55	jurnal.polibatam.ac.id Internet	22 words — < 1%
56	eprints.uny.ac.id Internet	21 words — < 1%
57	jurnal.uniyap.ac.id Internet	21 words — < 1%
58	repository.ar-raniry.ac.id Internet	21 words — < 1%
59	repo.stie-pembangunan.ac.id Internet	19 words — < 1%
60	repository.unbari.ac.id Internet	19 words — < 1%
61	eprints.umpo.ac.id Internet	18 words — < 1%
62	etd.umy.ac.id Internet	18 words — < 1%
63	repository.paramadina.ac.id Internet	17 words — < 1%
64	text-id.123dok.com Internet	17 words — < 1%
65	es.scribd.com Internet	16 words — < 1%

66	sapk.majalengkakab.go.id Internet	16 words — < 1%
67	Fidia Oktarisa, Citra Anisa Nanda. "AMANAHA DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMPREDIKSI PRODUKTIVITAS RIDER OJEK ONLINE", JSSH (Jurnal Sains Sosial dan Humaniora), 2019 Crossref	15 words — < 1%
68	vdocuments.mx Internet	15 words — < 1%
69	Laurentius Dian Ardiyanto, Theresia Pradiani, Fatthorrahman Fatthorrahman. "PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BESI DAN KACA "SANTA" YOGYAKARTA", Jurnal Manajemen dan Profesional, 2024 Crossref	14 words — < 1%
70	dosen.perbanas.id Internet	14 words — < 1%
71	dpmpptsp.riau.go.id Internet	14 words — < 1%
72	e-journal.uajy.ac.id Internet	14 words — < 1%
73	frangao.net Internet	14 words — < 1%
74	repository.uncen.ac.id Internet	14 words — < 1%
75	Indra Gunawan, Maman Hariana, Omanudin Omanudin, Tri Ngudi Wiyatno. "Penerapan Total	13 words — < 1%

Quality Management Pada Dunia Pendidikan Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan", Journal on Education, 2024

Crossref

76	ejournal.stiesia.ac.id Internet	13 words — < 1%
77	repositorio.unheval.edu.pe Internet	13 words — < 1%
78	repository.pelitabangsa.ac.id Internet	13 words — < 1%
79	serumpun.babelprov.go.id Internet	13 words — < 1%
80	Tri Wera Agrita, Titis Wulandari. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PEMOHON SERTIFIKAT TANAH", Jurnal Tunas Pendidikan, 2022 Crossref	12 words — < 1%
81	digilib.esaunggul.ac.id Internet	12 words — < 1%
82	doku.pub Internet	12 words — < 1%
83	dspace.uii.ac.id Internet	12 words — < 1%
84	mymakalahmpb.blogspot.com Internet	12 words — < 1%
85	repository.iainbengkulu.ac.id Internet	12 words — < 1%

86	repository.stikeswirahusada.ac.id Internet	12 words — < 1%
87	repository.unja.ac.id Internet	12 words — < 1%
88	Dewi Leilani Ambarwati. "THE IMPACT OF INSTANT RED GINGER PRODUCT PACKAGING DEVELOPMENT ON CONSUMER BUYING INTEREST (CASE STUDY AT P4S MENOREH HERBAL)", AGRITA (AGri), 2024 Crossref	11 words — < 1%
89	Eigis Yani Pramularso. "Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan", Jurnal Perspektif, 2020 Crossref	11 words — < 1%
90	adoc.pub Internet	11 words — < 1%
91	blog.igi.or.id Internet	11 words — < 1%
92	dpmpptsp.pemkomedan.go.id Internet	11 words — < 1%
93	eprintslib.ummgl.ac.id Internet	11 words — < 1%
94	intervalstat.com Internet	11 words — < 1%
95	repository.ppns.ac.id Internet	11 words — < 1%

96	Internet	11 words — < 1%
97	repository.untag-sby.ac.id Internet	11 words — < 1%
98	www.jogloabang.com Internet	11 words — < 1%
99	www.wartanias.com Internet	11 words — < 1%
100	Dedy Arianto. "Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan di Pelabuhan Balikpapan", Jurnal Penelitian Transportasi Laut, 2020 Crossref	10 words — < 1%
101	Devira Nur Astria, Chendi Liana. "Pengaruh Keterampilan Komunikasi Mahasiswa terhadap Keberhasilan Melaksanakan Program Pejuang Muda Kementerian Sosial:", Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting, 2022 Crossref	10 words — < 1%
102	Dewi Hernikawati. "INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN KOMUNIKASI DATA DI PJKKD BATAN", Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 2018 Crossref	10 words — < 1%
103	Ilza Febrina, Lisa Nurlitasari, Lela Nurlaela Wati. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP BRAND IMAGE", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2021 Crossref	10 words — < 1%

104	Maidar Ferianto, Slamet Widodo. "Pengaruh Pemasaran Digital, Inovasi Produk, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Medan", Jurnal EMT KITA, 2024 Crossref	10 words — < 1%
105	core.ac.uk Internet	10 words — < 1%
106	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet	10 words — < 1%
107	ejournal.unipas.ac.id Internet	10 words — < 1%
108	eprints.unpam.ac.id Internet	10 words — < 1%
109	repositori.umsu.ac.id Internet	10 words — < 1%
110	repository.unida.ac.id Internet	10 words — < 1%
111	sepriariandi.blogspot.com Internet	10 words — < 1%
112	Geza Arido Evalta Cahya, Rynalto Mukiwihando. "THE EFFECT OF GOAL ORIENTATION, SELF EFFICACY, OBEDIENCE PRESSURE, AND TASK COMPLEXITY ON AUDIT JUDGMENT AT INSPECTORATE GENERAL OF THE MINISTRY OF FINANCE", JURNAL MANAJEMEN KEUANGAN PUBLIK, 2020 Crossref	9 words — < 1%
113	Iman Muazansyah. "PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA	9 words — < 1%

(WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DIDINAS SOSIAL KABUPATEN BANGKALAN", Aplikasi
Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, 2018

Crossref

-
- 114 Umi Khoirul Bariya, Rosyidah Rosyidah, Muhammad Syamsu Hidayat. "PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT : LITERATUR REVIEW", Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako), 2024
9 words — < 1%
Crossref
-
- 115 etd.iain-padangsidimpuan.ac.id
Internet
9 words — < 1%
-
- 116 etd.uinsyahada.ac.id
Internet
9 words — < 1%
-
- 117 issuu.com
Internet
9 words — < 1%
-
- 118 karya.brin.go.id
Internet
9 words — < 1%
-
- 119 konsultanskripsi.com
Internet
9 words — < 1%
-
- 120 lib.ibs.ac.id
Internet
9 words — < 1%
-
- 121 prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id
Internet
9 words — < 1%
-
- 122 repository.unj.ac.id
Internet
9 words — < 1%
-
- 123 repository.upy.ac.id
Internet

		9 words — < 1%
124	tipseducations.blogspot.com Internet	9 words — < 1%
125	www.weefer.co.id Internet	9 words — < 1%
126	Mas'udin Mas'udin. "PERAN BELANJA PEMERINTAH PUSAT DALAM PENGURANGAN TINGKAT KEMISKINAN DI INDONESIA", JURNAL MANAJEMEN KEUANGAN PUBLIK, 2017 Crossref	8 words — < 1%
127	administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id Internet	8 words — < 1%
128	ejournal.ummuba.ac.id Internet	8 words — < 1%
129	journal.unmasmataram.ac.id Internet	8 words — < 1%
130	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet	8 words — < 1%
131	kikyputriani.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
132	repository.stie-mce.ac.id Internet	8 words — < 1%
133	repository.uinjkt.ac.id Internet	8 words — < 1%
134	repository.uir.ac.id Internet	

8 words — < 1%

135 repository.unwim.ac.id
Internet

8 words — < 1%

136 sinta.unud.ac.id
Internet

8 words — < 1%

137 sultanist.ac.id
Internet

8 words — < 1%

138 www.proceeding.unindra.ac.id
Internet

8 words — < 1%

139 Dessy N. Waromi, Yanti Timisela, Agnes Eyne Banes. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur", *Journal on Education*, 2023
Crossref

7 words — < 1%

140 Fenni Supriadi. "Pengaruh Etos Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Aparatur Sipil Negara Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya", *Jurnal Produktivitas*, 2021
Crossref

7 words — < 1%

141 Ida Suryani Telaumbanua, Eliyunus Waruwu, Dafril Hulu, Maria Magdalena Bate'e. "Inovasi Penerapan Aplikasi Tambahan Penghasilan Pegawai Berbasis Elektronik (e-TTP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli", *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2024
Crossref

7 words — < 1%

142 nurahmad.wordpress.com
Internet

7 words — < 1%

143 putraandesland.blogspot.com 7 words — < 1%

Internet

144 Istikomah Istikomah Istikomah, Masriani Masriani, Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo. 6 words — < 1%

"PENGARUH SISTEM ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA GURU PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI DI PROVINSI JAMBI", NUR EL-ISLAM : Jurnal Pendidikan dan Sosial Keagamaan, 2020

Crossref

145 Rif'an, Abid, Sutinem. "Kinerja Pegawai, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi: Pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Serah, Kabupaten Gresik", JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia, 2024 6 words — < 1%

Crossref

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF