

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ANAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA GUNUNG SITOLI

By BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA

WORD COUNT

13596

TIME SUBMITTED

18-FEB-2025 10:11AM

PAPER ID

114714163

⁴⁶
³³**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA GUNUNG SITOLI**

SKRIPSI



**BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA
NIM 2320357**

¹²⁶
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era modern ini, sistem pemerintahan telah terdapat hubungan yang erat dikembangkan untuk mengatur kepentingan dan pemerintah dalam berbagai membuat keputusan yang bijak, dan memastikan bahwa semua warga negara diperlakukan dengan adil dan setara.

Pada penelitian ini menggunakan tema TQM (*Total Quality Management*) aspek kehidupan. Hal ini menunjukkan bahwa antara pemerintah sebagai pelayan masyarakat, penentu kebijakan, umum antara masyarakat dan pengatur masyarakat secara adil. Pemerintah memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat,

yang berfokus pada partisipasi karyawan, dan pendekatan kualitas produk dan layanan melalui perbaikan berkelanjutan, kepuasan pelanggan.

Dalam era modern ini, manusia semakin manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan mengharapkan perhatian dan pelayanan yang memuaskan. ¹¹⁴ Mereka ingin merasakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka adalah nyata ⁸⁵ dan berkualitas. upaya untuk Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang memenuhi kebutuhan ⁷⁴ dan kepentingan masyarakat yang berinteraksi dengan organisasi tersebut, sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ¹¹⁹ Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai ditetapkan. ⁹⁴ 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 Pada hakikatnya, kepuasan konsumen kepuasan konsumen. ⁹⁴ Kepuasan konsumen sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja atau hasil yang diterima. merupakan evaluasi yang

dilakukan oleh konsumen terhadap Sebaliknya, ketidakpuasan konsumen ⁶⁸ alternatif yang dipilih, di mana hasil yang diterima harus minimal sama atau melebihi harapan 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 pelayanan publik, sistem pelayanan yang baku ²⁷ Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal menyediakan dasar hukum untuk pelaksanaan penanaman modal di Indonesia dan menawarkan berbagai incentif untuk investor. Dengan adanya standarisasi 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 modal. Selain perizinan berusaha, berusaha sesuai dengan ketentuan ⁹⁰ ⁸⁸ peraturan perundang-undangan. DPMPTSP dibentuk untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi urusan pemerintahan di bidang penanaman DPMPTSP juga menyelenggarakan pelayanan non perizinan berusaha, seperti pemberian dokumen atau bukti legalitas.

Pelayanan Mutu pelayanan pemerintah harus selalu mengutamakan ¹¹¹ ¹⁰⁷ kepentingan masyarakat. publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi Namun, masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. cenderung lemah dan berkualitas buruk.

Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan terhadap pejabat pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. utama masyarakat menggunakan layanan pemerintah. Terlebih lagi lembaga-lembaga pemerintah kini mulai berorganisasi dan berlomba-lomba

Hal ini seringkali menjadi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Hal ini memungkinkan pemerintah memenuhi perannya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat lokal dengan memberikan layanan berkualitas.

Dalam daerah Indonesia, termasuk Kota Gunungsitoli beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan publik menjadi focus utama bagi pemerintah ⁸⁹ DPMPTSP Kota Gunungsitoli merupakan salah satu interaksi yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait perizinan dan investasi. Kualitas pelayanan di DPMPTSP 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, mengucapkan 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 seperti perkembangan teknologi dan keadaan ekonomi pemerintah yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor kontekstual local terus berkembang dan pengaruh faktor eksternal juga belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Hal ini menimbulkan kesenjangan (GAP) dalam literatur yang ada, yaitu kurangnya penelitian yang secara komprehensif dan perkembangan eksternal di DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

⁹ 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 69 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 DPMPTSP, 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 DPMPTSP dalam memberikan pelayanan yang optimal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, atau prosedur yang kompleks.

1.3 28 Perumusan Masalah

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

1.4 21 Batasan Masalah

Batasan masalah terhadap pada masyarakat penelitian ini yaitu kualitas berfokus pada pengaruh pelayanan kepuasan 24 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pengaruh kualitas DPMPTSP adalah perumusan terhadap kepuasan masyarakat pada Kota Gunungsitoli. ⁵³ masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan.

1.6 Manfaat Penelitian

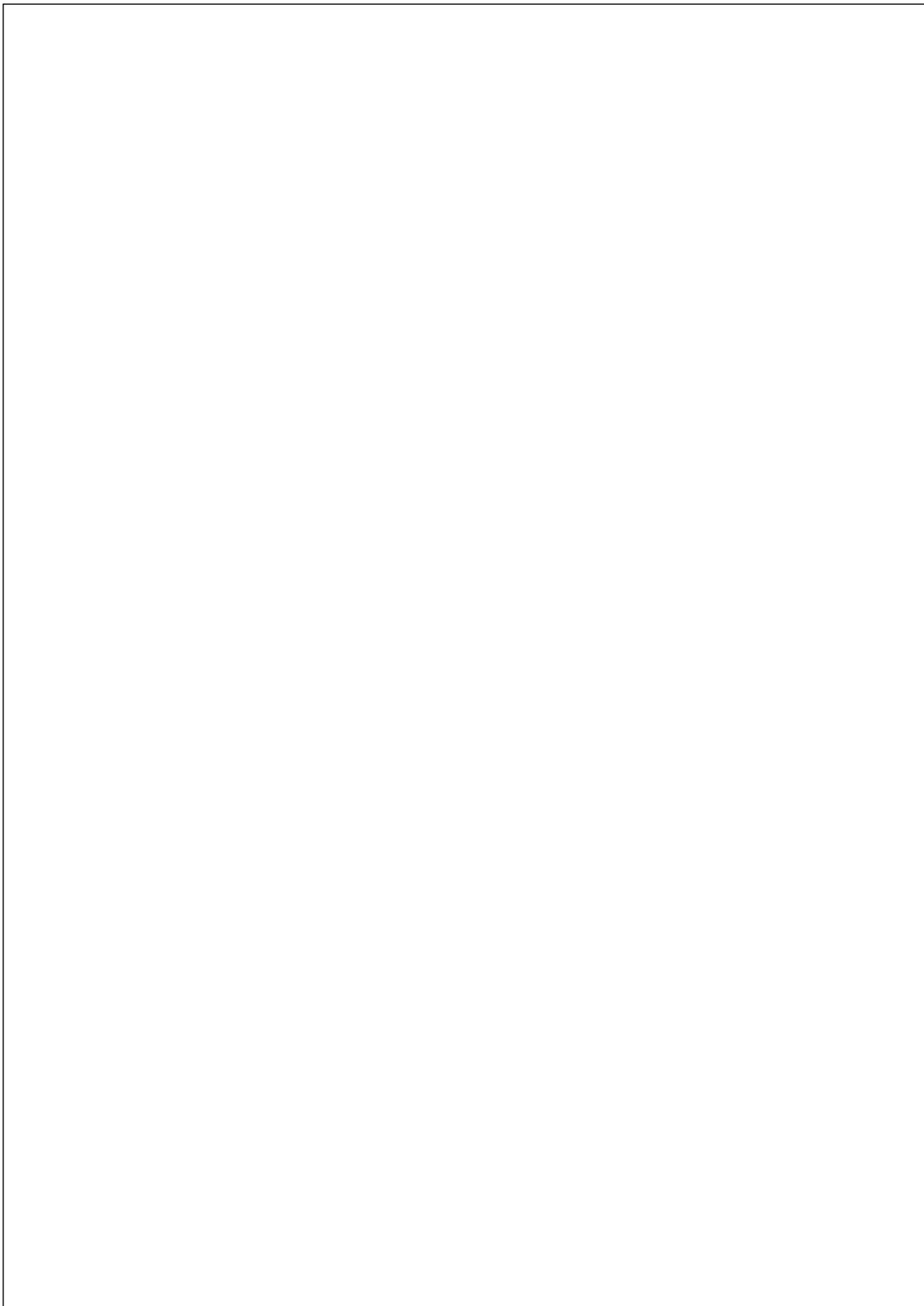
1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat pembaca dengan menambahkan memberikan manfaat teoritis bagi penulis dan pengetahuan dan wawasan tentang transparansi dan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman dengan ⁴ ⁷⁶ Modal Pelayanan Satu Pintu dan tenaga kerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya yang terkait Terpadutopik 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 menganalisis dan mengevaluasi program pemerintah untuk prosedur yang telah ditetapkan. menilai pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, sesuai dengan standar ⁴ ⁹ operasional Dengan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

demikian, pemerintah dapat kebijakan yang inovatif dan memihak kepada kepentingan masyarakat, khususnya dalam hal kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu ⁴ Satu Pintu Kota Gunungsitoli. Hal ini dapat membantu



TINJAUAN PUSTAKA**2.1 Kajian Teori****2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas sebuah produk atau jasa ditentukan baik. Pengalaman positif dengan oleh kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Dalam persaingan bisnis yang ketat, meningkatkan kualitas perusahaan. Dari perspektif ⁸⁷ konsumen, kualitas seringkali diartikan dengan selera pribadi, yaitu produk atau jasa yang dapat ²⁸ memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Namun, ada juga yang berpendapat bahwa kualitas adalah kemampuan sebuah produk atau jasa untuk meningkatkan status penggunanya.

Menurut Lovelock (2001), kualitas didefinisikan sebagai proses ⁹⁷ 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 produk atau jasa menjadi tantangan yang kritis bagi ¹² komponen, yaitu teknis, fungsional, dan sosial. sebagai kesesuaian Jika kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapannya, maka mereka akan memiliki persepsi bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang produk atau jasa dapat meningkatkan ³ keunggulan konsumen, yang dipengaruhi oleh keunikan dan kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut.

Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), menurut ¹² Edwards Deming (Soewarso hardjosodarmo, 2004), kualitas didefinisikan secara luas, tidak hanya fokus pada hasil saja, dan ¹² 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 tetapi juga mencakup proses, lingkungan, terkait dengan hasil akhir, tetapi juga dengan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut, serta lingkungan dan sumber daya manusia yang terlibat.

⁴² Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh ²⁹ Tony Wijaya (2011:152), kualitas adalah jasa merupakan ukuran sejauh mana tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. kondisi yang lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Sementara itu, ²⁹ Lewis Boom (1983) dalam Tony Wijaya (2011:152) menyatakan dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta bahwa kualitas

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

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, beberapa ahli memiliki pendapat yang berbeda-beda. mengungkapkan bahwa kualitas Brady dan Cronin sehingga produk (seperti dikutip oleh Rezha F, 2013) mendefinisikan kualitas pelayanan kenyataan pelayanan sebagai perbandingan antara yang diterima dengan harapan yang diinginkan. ¹¹⁵ Sedarmayanti (2014) ⁶⁴ pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, pelayanan kualitas pelayanan adalah suatu dirancang, diproduksi, dan diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. ⁴ Parasuraman (dalam Ichsan, 2012) juga menjelaskan bahwa pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan.

⁴ Dari pengertian berbagai ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian ukuran keberhasilan organisasi, baik itu organisasi bisnis maupun organisasi pemerintahan yang bertugas untuk menyediakan

15
pelayanan publik. Kualitas pelayanan secara umum harus terhadap kualitas pelayanan menjadi memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

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

4
21
Perusraman (2001) menyampaikan 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 pelayanan demi memberi bentuk pelayanan pemberi yang kuat konsep dan mendasar, untuk mewujudkan suatu penilaian berdasarkan dengan kualitas layanan yang diterima.

13
Ciri-ciri karyawan pelayanan yang baik antara lain adalah: Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, Tersedianya /petugas yang baik, Bertanggung jawab kepada setiap konsumen, Mampu melayani 13 cara cepat dan tepat, Mampu , Memiliki kemampuan dan berkomunikasi pengetahuan yang baik, Berusaha memahami kebutuhan konsumen, Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.

14
Dalam kesimpulan, kualitas kemudahan pelayanan publik merupakan keinginan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta konsumen, baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan konsumen dapat memenuhi harapan dan masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan penyelenggara kecepatan layanan publik yang berupa , , hubungan, kemampuan, dan keramahataman yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

19 2.2 Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut yang dialami dengan Kotler, kepuasan masyarakat merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja ditetapkan sebelumnya. Jika harapan yang telah kinerja yang dialami melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas.

Richard F. Gerson (2017) juga menyatakan jika harapan bahwa kepuasan nasabah tercapai ¹³ terpenuhi atau bahkan terlampaui. Wikkie mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah mereka respons emosional terhadap evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

J. Supranto (2006) membandingkan setelah ⁴ kinerja yang dirasakan dengan harapan yang telah ditetapkan. ¹³⁰ kinerja yang dirasakan tidak memenuhi harapan, maka konsumen mendefinisikan kepuasan. Jika sebagai tingkat perasaan seseorang ⁴³ 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. ⁷²

Menurut Peraturan Menteri hasil Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017, kepuasan masyarakat kepuasan masyarakat merupakan ³ ukuran seberapa baik kinerja pelayanan didefinisikan sebagai dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit ⁷⁴ penyelenggara pelayanan publik. Artinya, diberikan oleh aparatur yang penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

⁶³ Kepuasan konsumen secara umum dapat dibagi menjadi tiga komponen utama, yaitu respon, fokus, dan waktu.

1. Respon **konsumen** kualitas merupakan dan kognitif terhadap produk atau jasa, dengan konsumsi intensitas yang bervariasi dari sangat puas ditetapkan hingga apatis.
2. ¹²⁸ Fokus konsumen pada performansi objek reaksi emosional disesuaikan

dengan standar yang telah , seperti produk, harga, dan pelayanan.

12 Standar ini dapat berhubungan dengan produk, , keputusan berbelanja, penjual, dan toko.

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

1. Konsumen yang puas diberikan cenderung memiliki loyalitas yang tinggi terhadap produk atau ulang jasa yang mereka gunakan. Mereka lebih cenderung membeli dari produsen yang sama mereka telah merasa karenapuas dengan kualitas dan layanan yang . Selain itu, konsumen yang puas juga cenderung pengalaman positif dengan orang lain melalui ¹³ komunikasi dari mulut ke mulut, seperti merekomendasikan produk atau jasa kepada teman dan keluarga, berbagi serta mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan.

2. Ketika konsumen serupa ingin membeli produk atau jasa lain, mereka cenderung konsumen mempertimbangkan perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepada mereka sebelumnya. berbagi yang telah berhasil membangun kepercayaan terhadap dan kepuasan konsumen akan menjadi pilihan utama ketika konsumen ingin membeli produk atau jasa yang . Dengan demikian, kepuasan dapat mempengaruhi perilaku konsumen dan membuat mereka menjadi loyal perusahaan.

²⁶ Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi melalui dua komponen, antara lain (Rangkuti, 2017: 23):

1) *Desire Service*: suatu pelayanan yang diharapkan pelayanan akan diterima. Berupa tanggapan masyarakat sebelum menerima pelayanan.

2) *Adequate service*: suatu yang dapat diterima. Berupa tanggapan masyarakat cukup tertentu setelah menerima pelayanan.

50
Kepuasan reaksi dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan pendek yang diharapkan, dan sebagai emosional jangka pelanggan terhadap kinerja pelayanan.

11
Berdasarkan valid prinsip pelayanan yang telah sebagai ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdapat 14 unsur yang relevan, , dan reliabel dasar pengukuran kepuasan indeks masyarakat. Unsur-unsur tersebut meliputi:

2. 1. Prosedur pelayanan: Kemudahan dilihat tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dari sisi alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan: Persyaratan teknis dan pelayanan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan: petugas yang pelayanan, termasuk nama, Kepastian memberikan jabatan, dan tanggung jawab.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan: petugas dalam waktu memberikan pelayanan, konsistensi terutama pada Kesungguhan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan: wewenang terhadap dan penyelenggaraan tanggung penyelesaian jawab petugas dalam Kejelasan dan pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan: keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan yang dapat 47 diselesaikan dalam waktu yang telah keramahan ditentukan oleh Tingkat instansi.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan: Pelayanan harus pelayanan diberikan tanpa membedakan serta golongan atau masyarakat status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan petugas: Petugas harus memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah dalam melayani, saling menghargai dan menghormati. 73
10. Kewajaran biaya pelayanan: Biaya pelayanan harus terjangkau dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh setiap instansi. 3
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 serta waktu mereka dengan baik. 75
13. Kenyamanan lingkungan: Kondisi sarana dan prasarana harus dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, sehingga mereka merasa nyaman dan aman dalam menerima pelayanan. 2
14. Keamanan pelayanan: Lingkungan unit penyelenggara harus atau sarana yang digunakan aspek-aspek terjamin, sehingga masyarakat merasa tenang dan aman dalam pelayanan, serta terlindungi menerima keamanannya dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. 127
- Dengan memenuhi menerima tersebut, pelayanan publik dapat menjadi lebih memuaskan efektif, efisien, dan kebutuhan masyarakat. 3

2 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 instansi harapan rasakan. Kepuasan ini merupakan refleksi dari sejauh pentingnya mana seseorang terhadap kinerja suatu produk atau karena layanan dengan apa yang diterima. Dalam era globalisasi saat ini, semakin menyadari peran sesuai 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. ² Kepuasan yang dapat meningkatkan pelanggan, mencegah terjadinya karenapergantian pelanggan, serta mengurangi sensitivitas konsumen tinggi loyalitas terhadap layanan yang . Seperti yang dijelaskan dalam jurnal oleh Razavi, Safari, Shafie, dan Khoram (2012), kepuasan pelanggan seharusnya menjadi tujuan utama bagi setiap pandangan diterima perusahaan. ² Bukti empiris mendukung ini, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat mengurangi proses atribut negatif dan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan layanan, meskipun penerapannya tidak selalu mudah.

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada kualitas sejalan ⁹³ yang diberikan. Konsumen akan merasa puas jika yang mereka pelayanan terima, baik dalam bentuk produk maupun , memenuhi harapan pelayanan ²⁸ mereka. Hal ini dengan tujuan administrasi utama pelayanan publik, yaitu menyediakan layanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh ¹¹ masyarakat. Oleh itu, penting bagi otoritas publik untuk kebutuhan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat karena tentang keputusan-keputusan yang telah dibuat dan bagaimana mereka dapat layanan tersebut, guna memenuhi mengakses masyarakat secara menyeluruh.

2.2.3 Penelitian Terdahulu

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

Dengan , dapat peneliti dapat membuat penelitian yang baru dan inovatif karena telah menemukan hal-hal baru yang belum pernah dibahas

yang dalam penelitian . Penelitian terdahulu demikian menjadi acuan yang sangat berharga dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat sebelumnya menghasilkan penelitian lebih baik dan lebih bermakna.

Penelitian terdahulu menjadi dasar atau pijakan yang untuk penelitian yang akan dilakukan, karena adanya penelitian yang sudah pernah dilakukan dapat sebelumnya dapat membantu memperjelas kuat dan memvalidasi landasan teori penelitian. Dengan demikian, yang akan dilakukan menjadi lebih penting dan relevan. Oleh karena itu, penulis akan ¹²⁰ penelitian menguraikan penelitian-penelitian sebelumnya yang ¹⁰⁶ topik terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang latar belakang dan konteks penelitian.

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

No	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anna Mayasari (2020)	²³ "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Paulan Colomadu, Karanganyar"	Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek ketepatan waktu, menggunakan akurasi, kesopanan dan keramahan pegawai, serta kenyamanan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang pelayanan di Kantor Desa Paulan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Hal ini dibuktikan dengan nilai ^{ttabel} yang lebih besar ¹⁹ dari memiliki 1,998 ($7,542 > 1,998$) dan

			<p>signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).</p> <p>³⁸</p> <p>Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan sebesar terhadap kepuasan¹⁹ masyarakat, yaitu sebesar 47,4%. Sisanya, yaitu 52,6%, dipengaruhi oleh variabel lain seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan lain-lain. ³⁷ Inya, diperhatikan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi masih ada faktor lain yang perlu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.</p>
2.	<p>¹⁶ Ika Astina 2015</p>	<p>"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur"</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis ¹⁹g variabel, ditemukan nilai thitung (5,056) lebih ¹⁸ar dari ttabel (1,98609). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima, berarti ¹⁶wa variabel bahwa secara ¹⁶signifikan berpengaruh terhadap pelayanan kepuasan masyarakat.</p> <p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ¹⁶miliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, dengan persentase sebesar 20,7%. Sisanya, yaitu sebesar</p>

			<p>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 pelayanan memiliki faktor lain yang lebih besar yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.</p> <p>Dengan masyarakat demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas peran penting dalam meningkatkan kepuasan, ¹²⁵ i perlu dilakukan lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor lain yang mempengaruhi penelitian kepuasan masyarakat.</p>
3.	Julil Omar Sinagan (2016)	<p>¹⁶</p> <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 hitung dan tabel, serta ¹⁶ nilai signifikan, dapat bahwa variabel Tangibel dan Empathy memiliki pengaruh signifikan disimpulkan terhadap ditunjukkan kepuasan ¹⁴ masyarakat. Hal ini oleh nilai hitung yang lebih besar dari tabel, yaitu 2,278 dan 5,204, serta nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05, yaitu 0,025 dan 0,000.</p> <p>³⁰ Sementara itu, variabel</p>

			<p>Reliability, Responsiveness, dan Assurance tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal 14i ditunjukkan oleh nilai α yang lebih kecil dari ttabel, yaitu 1,041, 1,072, dan 0,872, serta nilai α signifikan ditunjukkan yang lebih besar dari 0,05, yaitu 0,301, 0,286, dan 0,386.</p> <p>30 Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Tangibel dan Empathy faktor yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan Reliability, Responsiveness, dan Assurance tidak berpengaruh merupakan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.</p>
4.	Fahmi Reza (2015)	20	<p>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 sebesar pelayanan signifikan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien regresi 0,758 dan R^2 sebesar 95%. Artinya, 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh subvariabel kualitas beberapa pelayanan, seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap,</p>

			<p>jaminan, dan empati.</p> <p>Sisanya, yaitu 24,2%, dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini. Dalam analisis lebih lanjut, bahwa ditemukan variabel reliabilitas memiliki garuh paling besar terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0,867. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas merupakan faktor yang paling penting dalam memuaskan yang menerima layanan perekaman data e-KTP. Dengan pelayanan masyarakat demikian penelitian masyarakat ini menunjukkan bahwa kualitas, terutama reliabilitas, memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok.</p>
5.	9 Novia Dwi Sandri (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Services Terhadap Pembentukan Citra Rumah Sakit (Perspektif Pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru).	Hasil dari penelitian ini adalah pengaruh berdasarkan penelitian ini dapat diketahui terdapat yang signifikan antara kualitas pelayanan customer services bahwa terhadap pembentukan citra Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil pelayanan yang dilakukan oleh customer services untuk membentuk citra rumah

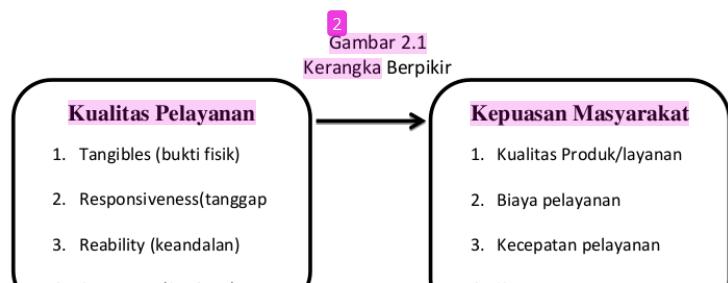
sakit, dengan hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ telah dengan nilai $(18,135 > 1,96)$ yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan adalah kemampuan pelayanan untuk memenuhi pelanggan meliputi: 4
Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Faktor-faktor Tangible (Bukti Langsung), Empathy (Empati), dan diukur Reliability (Keandalan). Uaskan terhadap pelanggan. 4 Indikator kualitas pelayanan yang dari kemampuan pegawai dalam 100 melayani kualitas pelayanan ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.

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

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



Sumber : Olahan Penulis 2024

2.4 Hipotesis

Berdasarkan penelitian latar Kualitas belakang penelitian yang berjudul "Pengaruh ³¹ Pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan sebagai Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli", maka hipotesis ini dapat dirumuskan berikut:

¹⁰¹ Hipotesis Nol (H0): Tidak pengaruh yang signifikan antara dan kualitas pelayanan kepuasan terdapat masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

¹¹⁶ Hipotesis Alternatif (Ha): Terdapat dan masyarakat pengaruh yang signifikan DPMPTSP kualitas pelayanan antara kepuasan pada Kota Gunungsitoli.

Dengan demikian, penelitian memiliki ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli yang pengaruh yang signifikan terhadap masyarakat. Jika hipotesis alternatif (Ha) diterima, maka berarti masyarakat ¹²² pelayanan kepuasan bahwa kualitas memiliki pelayanan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

79
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

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

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

41 3.2 Variabel penelitian

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

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

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

Dengan demikian, variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan, yang diharapkan dapat kualitas mempengaruhi variabel lainnya. kualitas Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelayanan dapat variabel, sehingga ditarik yang kesimpulan yang akurat dan dapat dipercaya. Variabel independen dalam lainnya penelitian ini adalah , 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 Kepuasan dalam penelitian ini adalah kepuasan harapan masyarakat, pendapat masyarakat dalam memperoleh yang memuaskan pelayanan mereka yaitu kebutuhan dan . masyarakat ini meliputi beberapa aspek, yaitu:

1. Kualitas Layanan
2. Biaya Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan

4. Kemampuan Petugas Pelayanan

5. Kenyamanan Lingkungan

83

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

2 3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

“Populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik pelayanan adalah tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono,2017:80) Yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di DPMPTSP Kota Gunungsitoli, populasi ini menerima tidak terbatas karena semua tidak dapat diketahui secara pasti jumlah masyarakat yang pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

3.3.2 Sampel

2 Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan kata lain, setiap setiap unit keseluruhan sampel pada sub sampel sebanding dengan jumlah atau ukuran pada ukuran unit jumlah sampel rumus sub populasi. Sedangkan jumlah sampel adalah sebanyak atau sampel yang telah ditentukan. Dikarenakan dana, waktu, dan tenaga, maka menggunakan dalam waktu yang singkat penilitian ini pada untuk melakukan keterbatasan penarikan sampel dengan ⁴ 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, memperkirakan 100 orang pelaku UMKM yang akan datang mengurus berbagai sebanyak perizinan menentulkan di DPMPTSP Kota Gunungsitoli peneliti sebanyak ¹²⁴ selama Bulan September 2024, maka hal dari jumlah itu peneliti sample sebagai berikut:

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

Dalam pengambilan sample peneliti sebanyak 50 orang di atas, peneliti menggunakan metode *accidental* ditemui *sampling* yakni peneliti akan mengambil saat dari orang-orang / pelaku usaha yang tidak administrasi sengaja atau secara kebetulan bertemu dengan di sampel lokasi penelitian akan mengurus perizinan.

3.4 Instrumen Penelitian

17

Pada dasarnya, penelitian melibatkan pengukuran, sehingga diperlukan alat ukur

yang baik. Alat ukur untuk dalam penelitian melakukan disebut instrumen .

Menurut Sugiyono (2019: 156), instrumen penelitian adalah penelitian alat yang penelitian digunakan mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati.

Dalam ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket. Angket adalah atau pernyataan yang ditulis dan kepada responden untuk dijawab langsung. informasi Tujuan memperoleh pertanyaan dibagikan

15 menggunakan angket adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan untuk serangkaian tentang suatu masalah secara simultan (Machmud, 2016: 64).

Dengan alat menggunakan angket, peneliti dapat mengumpulkan data yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga dapat peneliti untuk mencapai tujuan 80 penelitian. Oleh karena itu, angket membantu merupakan yang efektif untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

1 Angket yang menggunakan diedarkan sejumlah responden terdiri 4 (empat) alternatif pilihan jawaban, kepada metode skala likert dengan 42

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

⁷⁸
Pengumpulan data adalah langkah yang paling kritis dalam pengumpulan penelitian, karena tujuan mengetahui penelitian adalah untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan. Tanpa utama cara data memenuhi yang efektif, penelitian tidak akan dapat menghasilkan data yang kebutuhan. Menurut Iqbal Hasan (2013:17), terdapat beberapa cara pengumpulan data, yaitu:

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

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

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

1. Pengamatan (*observation*, yaitu teknik pengumpulan data lokasi langsung terhadap di lapangan gejala-gejala atau secara fakta yang terdapat di penelitian.
2. Angket (*kuesioner*), adalah diminta Metode pengumpulan Responden data yang digunakan dalam penelitian ini responden adalah dengan membagikan kuesioner ⁴⁶ kepada . untuk mengisi kuesioner ¹³³ yang telah disiapkan oleh penulis, dan kemudian jawaban mereka diolah dan menggunakan metode dianalisis analisis yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, data yang memperoleh terkumpul dapat diolah dan diinterpretasikan untuk hasil yang akurat dan reliable.

3.6 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2018:285), “teknik analisa ³⁴ data berkenaan dengan perhitungan populasi untuk menjawab rumusan dan pengujian hipotesis yang diajukan”. Digunakan untuk masalah menguji parameter populasi melalui statistik, atau menguji ukuran melalui data sampel.

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

3.6.1 ¹ Verifikasi data

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

mana apakah yang telah dan yang telah belum dijawab oleh responden.

3.6.2 Pengujian ¹⁴ Validitas dan Reliabilitas

Sebuah instrumen dikatakan **valid** mengungkapkan apabila mampu dan **mengukur** penelitian data pada variabel secara tepat. Menurut Arikunto, ¹⁷ (2013:168) "alat dan **instrumen** yang memenuhi persyaratan penting baik **yaitu** valid **dan** reliabel".

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto, (2013:168), Uji valid ¹⁰ adalah suatu tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrument, suatu instrument yang valid atau sahif mempunyai validitas tinggi.

pendapat di atas maka yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus **validitas eksternal** menyangkut butir soal item dengan memakai **yang dikemukakan** Berdasarkan 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} ¹ = 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 penulis menghitung reliabilitas dengan teknik penelitian belah dua genap-ganjil membuat pengelompokan nilai butir ¹ ganjil sebagai belahan bernomor satu dan kelompok kedua skor butir nomor genap sebagai belahan 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} = ¹ korelasi antar skor variabel x atau y

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai variabel y

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

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

Dimana.

r_{ii} = nilai reliabel

$r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}}$ = nilai indeks

3.6.3 1 Koefisien Korelasi

Metode yang digunakan dalam menganalisis data dalam lainnya ini adalah dengan korelasi dengan rumus “*product moment*”. Analisis korelasi *product* antara *moment* digunakan makalah untuk mengetahui variabel besaran menghitung yang menyatakan hubungan suatu dengan variabel . (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 item variabel x, y

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai item variabel y

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

1
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

112

3.6.4 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa persentase koefisien determinasi guna besar disumbangkan oleh derajat ¹³² mengetahui pengaruh menggunakan variabel x terhadap y, maka penulis pengukuran ⁶⁷ 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 ¹ besarnya pengaruh satu variabel bebas (X) antara variabel

mengetahui terikat (Y), jika pengukuran antar variabel yang melibatkan variabel bebas (X), (Y) analisis regresi sederhana”.

Berdasarkan pendapat di atas maka penulis disebutkan pengujian analisis regresi linear sederhana, dimana terlebih dahulu dilakukan uji kelinieran dan keberartian regresi linear

pendelegasian pendelegasian sederhana variabel menggunakan wewenang dan efektivitas kerja, persamaan regresi linear sederhanayaitu:

$$4 \quad Y = a + bx$$

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 masalah yang terkait dengan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam rumusan penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji hipotesis yang terkait dengan korelasi antara variabel-variabel yang . Tujuan dari uji t adalah untuk mengetahui apakah pengaruh terhadap yang signifikan dari variabel bebas, yaitu komunikasi interpersonal, terhadap variabel terikat, yaitu efektivitas kerja. Dengan demikian, uji t dapat membantu menjawab pertanyaan apakah komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kerja.

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

Keterangan:

t = hitung

r = nilai korelasi *product moment*

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

n = banyaknya sampel

2 = bilangan konstan

1 = 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

3.7 **Lokasi**
$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$
 dan Jadwal penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan beralamat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang di Perkantoran Desa Kompleks Dahana Tabaloho, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.

3.7.2 Jadwal Penelitian

melaksanakan ini, peneliti telah membuat jadwal penelitian sebagai
86
panduan, Untuksebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal														
	Mei 2024			Juni 2024		Juli 2024		Agustus 2024		September 2024		Desember 2024		Januari 2025	
	2	3	4	1	2	2	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi															
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing															
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi															
Persiapan Seminar															
Seminar Proposal Skripsi															
Persiapan Penelitian															
Pengumpulan Data															
Penulisan Naskah Skripsi															
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing															
Penulisan dan Penyeempurnaan skripsi															
Ujian skripsi															

Sumber: Olahan penulis, 2024

11
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dilokasi Pintu penelitian lokasi berdasarkan topik dan yang ditetapkan, Penanaman yaitu di 3 Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) 5 yang beralamat di Kompleks telah Perkantoran Dinas Desa Dahana Tabaloh, 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 padamenetapkan fasilitas berbagai bidang ketenagakerjaan seperti perizinan pembangunan, ekonomi, sosial budaya, dan . Selain itu, DPMPTSP juga bertanggung jawab untuk mengelola data dan informasi terkait perizinan dan non-perizinan, pengembanganserta melakukan koordinasi tugas pada bidang , perencanaan, dan pengawasan.

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

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

- 8
- Meneruskan yang telah dilakukan dengan baik pembangunan
- Meningkatkan program-program pembangunan berbasis teknologi

dan inovasi

- 8
- Mengelola data dan informasi terkait perizinan dan non-perizinan
- Melakukan koordinasi pengembangan tugas pada bidang , perencanaan, dan pengawasan

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

8
A. Program Utama yang mencakup:

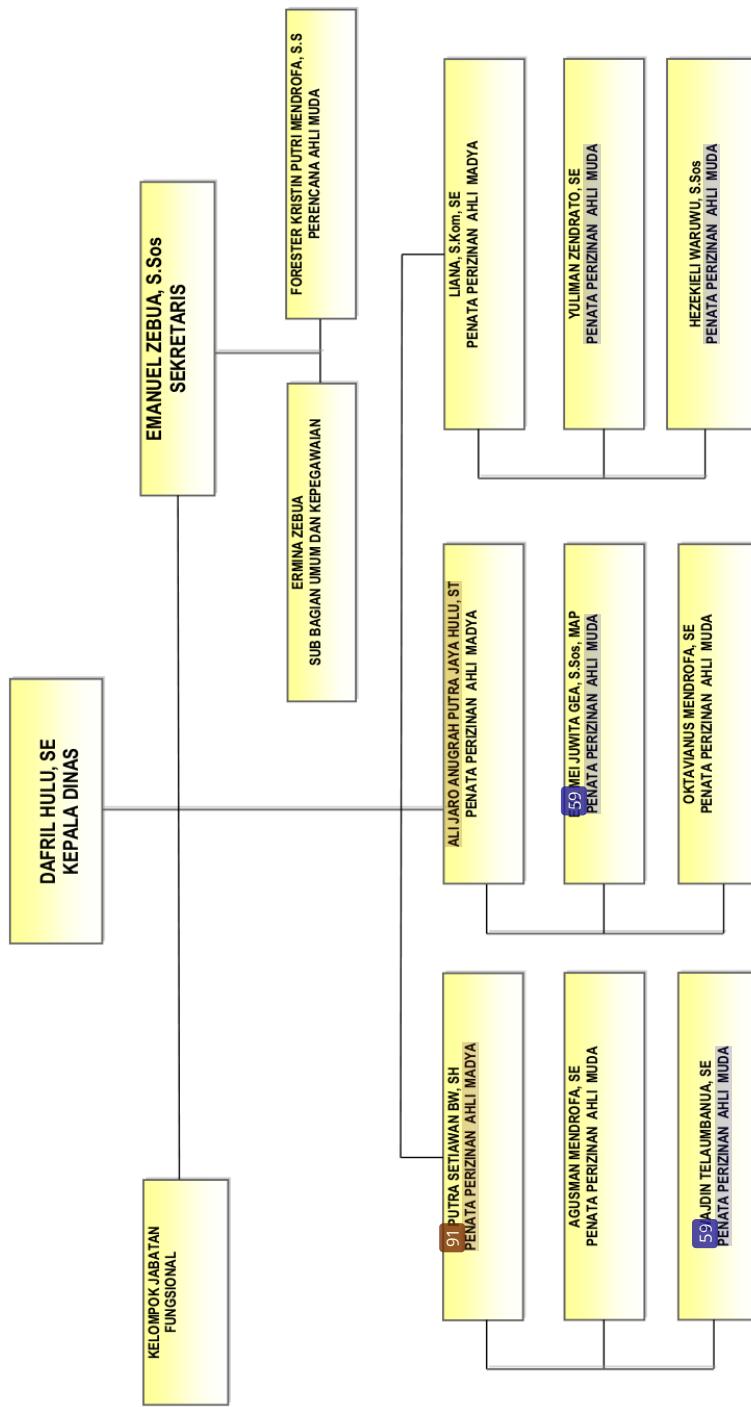
1. Program Pengembangan Investasi Padapenanaman program ini, dilakukan kegiatan meningkatkan modal pengembangan modal, modal pengendalian penanaman untuk pelaksanaan , serta jalur kerjasama dan potensi investasi.
2. Program Pengembangan Pelayanan Perizinan Program ini untuk penyusunan memiliki kegiatan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

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

B. Program Reguler/Urusan 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



42

4.1.3 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini terlaksana dengan baik karena adanya dukungan dari tersebut lokasi dan orang-orang yang berada pada penelitian sebagai yang memberikan data dan informasi terkait ³ judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap responden ³ Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli”.

35

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan umur responden

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

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

4

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan
j₄ is kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Percentase
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 diperoleh data penelitian yang dilakukan melalui
penyebaran maka data tentang tingkat pendidikan responden
yang kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan
tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Percentase
SD	13	26%
SMP	2	4%
SLTA/Sederajat	14	28%
Diploma D-3	12	24%
S-I/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 Penulis telah , yaitu diperoleh kegiatan
pengecekan dan pemastian terhadap angket semua data yang telah

dikumpulkan melalui . melakukan analisis memastikan terhadap ¹² angket yang telah diedarkan untuk bahwa angket tersebut telah memenuhi syarat dan prosedur yang telah ditentukan,

Hasil verifikasi data menunjukkan bahwa angket yang telah dalam diedarkan dikembalikan keadaan lengkap dan baik, serta ¹² diisiarkanbenar kepada 50 orang responden dengan sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan. Oleh karena itu, bahan hasil angket responden yang telah diterima dari kemudian diolah dan dianalisis sebagai penelitian ini.

²² 4.2.2 **Deskripsi Variabel Penelitian**

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

³⁶
Jika responden memilih alternatif $SS = 5$, alternatif $S = 4$, alternatif $N = 3$, alternatif $TS = 2$, dan $STS = 1$, demikian juga dengan respodipilihnden yang kedua sampdenganai dengan responden yang ke lima puluh.

Rekapitulasi jawaban disesuaikan dengan jumlah opsi yang oleh setiap responden. Hasil dari rekapitulasi jawaban sesuai ⁴⁰
alternatif jawaban sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini:

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.

27

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 TS adalah 0,28, dan untuk alternatif STS dengan alternatif adalah 0,00. Selanjutnya, data juga dilakukan untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat) pengolahan cara yang sama seperti variabel X (Kualitas Pelayanan)

40

hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Jawaban responden ~~55~~ 55 ai 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	
32	Jlh	170	179	178	185	166	179	176	170	176	167	1744

Sumber :Angket diolah oleh Penulis 2024.

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

Tabel 4.7

Rekapitulasi jawaban respon ⁸⁴ 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
Jumla h	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

12

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

56 4.2.3 Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel X

121

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

Untuk perhitungan 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	$\frac{54}{X}$	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 $N = 50$, $\sum X = 166$, $\sum Y =$

1.721 , $\sum X^2 = 566$, $\sum Y^2 = 59.687$, dan $\sum XY = 5.745$, dalam hasil

52

tersebut dimasukan ke hasilnya rumus korelasi *product moment*

sebagai yang berikut:

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

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

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

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

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

$$r_{xy} = \frac{1564}{4.092.272.718}$$

$$r_{xy} = 0,382 \text{ (valid)} \quad 5$$

Perhitungan butir soal nomor satu adalah $r_{xy} = 0,382$. Hasil dengan dengan tabel harga kritis dari *r product moment* hasil adalah (r_{tabel}), interval dengan kepercayaan 95 % diperoleh $N = 50$ $0,297$. diperoleh hasil bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dapat disimpulkan bahwa butir nomor soal satu adalah valid. 6

Perhitungan soal nomor satu di atas perhitungan diberlakukan juga pada seluruh angket penelitian variabel X, untuk 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 sehingga perhitungan validitas dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$, layak untuk digunakan.

b. Uji Validitas Variabel Y

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

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

No. Responden	81 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
\sum	170	1744	602	61698	6035

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

10

Dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\sum X = 170$, $\sum Y =$

1.744 , $\sum X^2 = 602$, $\sum Y^2 = 61.698$, dan $\sum XY = 6.035$. Hasil

tersebut korelasi dimasukan ⁴⁴ ke dalam rumus *product moment*

yang hasilnya sebagai berikut:

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

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

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

$$r_{xy} = \frac{5270}{\sqrt{\{1.200\} \{43.364\}}}$$

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

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

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

Hasil perhitungan butir soal nomor satu menunjukkan bahwa koefisien menggunakan korelasi (r_{xy}) adalah 0,730.

Dengan interval product ⁵ tabel harga kritik dari r moment (rtabel) pada tingkat kepercayaan 95% dan jumlah sampel (N

50, diperoleh hasil r_{tabel} sebesar 0,297. Karena r_{hitung} (0,730)

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

Perhitungan yang sama juga dilakukan pada seluruh angket nomor penelitian variabel Y, yaitu butir soal 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, semua terlihat bahwa butir soal memenuhi digunakan sehingga syarat validitas dimana r_{hitung}>r_{tabel}, layak untuk .

56
4.2.4 Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Variabel X

Uji reliabilitas adalah suatu metode seberapa yang digunakan 7 digunakan untuk besar keandalan menguji suatu alat pengukur kembali dapat dalam penelitian yang sama. Dalam dilakukan penelitian ini, uji reliabilitas dengan menggunakan metode pembelahan ganjil-genap. Metode ini melibatkan pembagian data menjadi dua bagian, yaitu data ganjil dan data genap, menghitung koefisien kemudian korelasi antara kedua bagian data tersebut.

21 Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui seberapa besar 3 keandalan alat pengukur yang reliabilitas digunakan dalam penelitian ini. Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengukur tersebut keandalan yang tinggi, maka dapat dipastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki menggunakan akurat alat pengukur tersebut adalah dan dapat diandalkan.

Dengan merupakan demikian, uji reliabilitas suatu langkah 55 penting dalam penelitian untuk memastikan adalah bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, menggunakan penelitian ini metode pembelahan ganjil-genap untuk menguji reliabilitas alat pengukur yang digunakan.

Untuk perhitungan reliabilitas angket variabel X dapat 5 dilihat sebagaimana pada tabel di bawah ini:

1
Tabel 4.12
Koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan
ganjil genap pada variabel X

N	17	Y	X ²	Y ²	XY
	X	(Ganjil)			
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 $N = 50$, ΣX

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

hasil yang telah diperoleh rumus disubtitusikan kedalam

dijabarkan korelasi *product moment*, yang sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_{\frac{1}{2} \frac{3}{4}}}{1 + r_{\frac{1}{2} \frac{3}{4}}}$$

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

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

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

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

b. Uji Reliabilitas Variabel Y

5
Untuk perhitungan tabel **reliabilitas angket variabel Y** dapat
dilihat pada **sebagaimana di bawah ini**:

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

N	X	Y	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	$\sum XY$
	(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 disubtitusikan 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 kedalam

yang rumus korelasi *product moment*, dijabarkan sebagai

berikut:

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

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

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

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

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

$$r_{xy} = \frac{5.538}{15.368.118}$$

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

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

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

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

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

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

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.

1
hasil tes ini, dapat Berdasarkan disimpulkan bahwa pada variabel Y tersebut keseluruhan telah reliabel dan dapat digunakan akurat dalam alat pengukur yang penelitian.

Artinya, tes tersebut memiliki sebagai keandalan yang tinggi dan dipercaya untuk mengukur variabel Y dengan akurat.

Oleh karena dapat itu, tes tersebut dapat digunakan sebagai alat yang valid dan reliabel pengukur secara dalam penelitian ini.

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

Hal ini akan keabsahan dan keandalan hasil penelitian.

65 4.2.5 Koeffisien Korelasi

Untuk menganalisis hubungan antara variabel X dan variabel Y, digunakan rumus korelasi product moment . Data yang sederhana 38 digunakan untuk perhitungan korelasi ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.14
Perhitungan koeffisien korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

N	X	51 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 \sum	1721	1.746	59.687	61.822	60.387

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

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

$= 1721$, $\sum Y = 1746$, $\sum X^2 = 59.687$, $\sum Y^2 = 61.822$, $\sum XY = 60.387$,

hasil kedalam yang telah diperoleh disubtitusikan dijabarkan rumus

korelasi *product moment*, yang sebagai berikut:

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

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

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

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

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

$$r_{xy} = \frac{14.484}{30.960.027}$$

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

7

Dari tabel harga r_{tabel} 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 antara memiliki **hubungan**

berada **yang signifikan** ¹⁰⁵ variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan

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

10

4.2.6 Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara

variabel X dan Y dapat digunakan untuk seberapa besar pengaruh

⁶ variabel bebas terhadap variabel terikat. Mengukur 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 oleh terikat dapat dijelaskan

variabel bebas.

6

4.2.7 Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan data yang diperoleh dari perhitungan koefisien korelasi

10

antara Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat, didistribusikan ke

dalam regresi linear rumus sederhana untuk memprediksi

terhadap tinggi nilai variabel X terhadap seberapa variabel Y.

sebagai berikut:

$$N = 50$$

$$\sum X = 1.721$$

$$\sum Y = 1.746$$

$$\sum X^2 = 59.687$$

$$\sum Y^2 = 61.822 \quad \sum XY = 60.387$$

7

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

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

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

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

$$a = \frac{(1.746)(59.687) - (1.721)(60.387)}{(50)(59.687) - (1.721)^2}$$

$$a = \frac{104.213.502 - 103.926.027}{2.984.350 - 2.961.841}$$

$$a = \frac{287.475}{22.509}$$

$$a = 12.7$$

Dan perhitungan nilai b sebagai berikut:

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

$$b = \frac{(50)(60.387) - (1.721)(1.746)}{(50)(59.687) - (1.721)^2}$$

$$b = \frac{3.019.350 - 3.004.866}{2.984.350 - 2.961.841}$$

$$b = \frac{14.484}{22.509}$$

$$b = 0.64$$

7

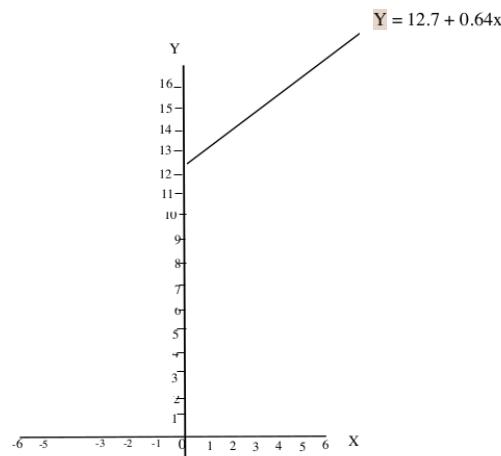
Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh persamaan

regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 12.7 + 0.64x$$

-4



96 Gambar 4.1
Persamaan regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh yang sangat kuat 28 terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 12.7 yang 4 menunjukkan bahwa variabel independen memiliki peran yang 24 sangat penting dalam menentukan Kepuasan Masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan uji kuantitatif data yang sumbangsih dominan bahwa variabel independen sangat dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

4.2.8 5 Uji Hipotesis (Uji t)

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

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

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

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

$$t = \frac{(0,467)(6.928)}{0,884}$$

$$t = \frac{3.235.471}{0,884}$$

$$t = 3.658$$

5 Dari daftar distribusi t dengan $dk = 48$ dan taraf signifikan 5%

diperoleh $t_{tabel} = 2.010$. Dengan demikian ternyata bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$

7 $(3.658 > 2.010)$, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

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

4.3 Analisis Hasil Penelitian

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

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

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

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

- 6 1. Hasil perhitungan uji validitas butir item angket variabel X (Kualitas Pelayanan) didapatkan bahwa memenuhi perhitungan syarat validasi karena 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) karena didapatkan bahwa memenuhi validasi syarat perhitungan pada nomor 1 varibel Y adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $(0,730 > 0,297)$.
3. Hasil perhitungan uji Kualitas Pelayanan (X) memperoleh nilai sebesar 0,610 berarti dapat reliabilitas dipastikan bahwa yang dalam penelitian angket dipergunakan ini reliabel, jika $r_{hitung} > r_{tabel} (0,610 > 0,297)$,
- 6
4. Hasil perhitungan uji reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) nilai sebesar 0,529 berarti dapat dipastikan bahwa angket yang memperoleh dipergunakan dalam reliabel penelitian ini, jika $r_{hitung} > r_{tabel} (0,529 > 0,361)$,
- 7
5. Hasil perhitungan koefisien korelasi variabel X (Kualitas Pelayanan)antara dengan Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukanvariabel bahwa tabel r_{kritik} pada taraf jumlahsignifikan 5% dengan $N=50$, diperoleh $r_{hitung} = 0,467$, dan $r_{tabel} = 0,297$.
Dengan demikian harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ $(0,467 > 0,297)$, maka dapat dikatakan terdapat³²signifikan antara hubungan variabel yang dan cukup kuat X dengan variabel Y.
6. Hasil perhitungan uji koefisien determinasi menggunakan varibel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel antara Y (Kepuasan Masyarakat) rumus $KD = (r^2) \times 100\%$, maka diperoleh nilai sebesar 22%. Ini bahwa dalam penelitian ini, variabel X (kualitas pelayanan perubahan hanya mampu menunjukkan menjelaskan 22% dari variabel dependend (Y) hal ini kepuasaan dalam masyarakat, sedang 78% sisanya dipengaruhi tidak oleh variabel lain yang
- 41
- dibahas dalam penelitian ini.

7. Hasil pengujian regresi linear sederhana diperoleh $Y = 12,7 + 0,64x$. ini menunjukkan persamaan arah hubunganartinya yang positif antara peningkatanvariabel X dan Y, setiap peningkatan sebesar 1 saruan variabel X akan menyebabkan 0,64 satuan pada Y atau dengan variabelkata lain jika variabel X (Kualitas Pelayanan) bertambah maka variabel Y (Kepuasan Masyarakat) juga meningkat.

5
8. Hasil perhitungan uji t dengan $dk = n-2 = 50-2 = 48$ pada taraf signifikan 5% dengan tingkat hipotesis kepercayaan 95% diperoleh $t_{hitung} = 3.658$ dan $t_{tabel} = 2.010$, sehingga dapat bahwa terdapat pengaruh antara dikatakan variabel X (Kualitas Pelayanan) variabel Y (Kepuasan Masyarakat), sehingga hipotesis 61 yang dengan diajukan dalam penelitian ini Kualitas yakni H_0 yakni ada pengaruh yang 102 Pelayanan terhadap variabel signifikan Kepuasan Masyarakat di Dinas GunungsitoliPenanaman Terpadu Modal dan Pelayanan 22 Satu Pintu Kota terbukti dan dapat diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. ¹⁰³ Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Gunungsitoli, hal ini dibuktikan dengan hasil uji korelasi dan regresi dan hasil pengujian Hipotesi, ¹¹⁸ yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Meskipun Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap berkontribusi kepuasan perluk kepuasan masyarakat, namun hal itu hanya mampu sebesar 22%, dan masih terdapat 78% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi masyarakat, yang dikaji lebih lanjut dalam penelitian selanjutnya.

5.2. Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian di atas, penelitian beberapa hal yang
129
disarankan lokasi kepada , antara lain sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Gunungsitoli diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, kepastian terutama dalam hal transparansi informasi, kecepatan meningkatkan ketidakpastian kepuasan pelayanan, dan jadwal untuk mengurangi dan masyarakat.
2. Melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap faktor lain yang mempengaruhi kepuasaan 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 behavioral 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
- Hardjosodarmo, 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 : Alphabet

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

31
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA GUNUNG SITOLI**

Yth, Bapak/Ibu

Pengguna Layanan DPMPTSP Kota Gunungsitoli

18
Dalam rangka memenuhi tugas akhir mata kuliah Perilaku Konsumen, saya ingin mengadakan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli.

18
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 ucapan terima kasih.

Hormat Saya,

Bangun Teguh Putra Telaumbanua

4
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

61. **Pendidikan Terakhir**

SD Sarjana (S1)

SMP Magister (S2)

SMA Diploma (D1, D2, D3)

5. **Pekerjaan**

Ibu Rumah Tangga 9 Wiraswasta

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

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				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (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

34%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.insightpower.org Internet	286 words — 2%
2	eprints.ubhara.ac.id Internet	284 words — 2%
3	repository.ub.ac.id Internet	272 words — 2%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	270 words — 2%
5	ejournal.stiepembnas.ac.id Internet	253 words — 2%
6	www.researchgate.net Internet	201 words — 1%
7	ejournal.unsrat.ac.id Internet	198 words — 1%
8	kc.umn.ac.id Internet	186 words — 1%

9	repository.uin-suska.ac.id Internet	184 words — 1 %
10	ejournal.sisfokomtek.org Internet	144 words — 1 %
11	docplayer.info Internet	129 words — 1 %
12	media.neliti.com Internet	121 words — 1 %
13	repository.radenintan.ac.id Internet	96 words — 1 %
14	eprints.uny.ac.id Internet	80 words — 1 %
15	eprints.walisongo.ac.id Internet	80 words — 1 %
16	portaluqb.ac.id:808 Internet	80 words — 1 %
17	repository.usd.ac.id Internet	71 words — 1 %
18	www.brainacademy.id Internet	63 words — < 1 %
19	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet	54 words — < 1 %
20	123dok.com Internet	52 words — < 1 %

21	Internet	51 words – < 1 %
22	repository.unhas.ac.id Internet	50 words – < 1 %
23	www.jurnal.stiatabalong.ac.id Internet	45 words – < 1 %
24	repositori.usu.ac.id Internet	41 words – < 1 %
25	dspace.umkt.ac.id Internet	40 words – < 1 %
26	moam.info Internet	39 words – < 1 %
27	core.ac.uk Internet	38 words – < 1 %
28	docobook.com Internet	35 words – < 1 %
29	jurnal.pnj.ac.id Internet	34 words – < 1 %
30	jurnal.polibatam.ac.id Internet	31 words – < 1 %
31	repository.ung.ac.id Internet	31 words – < 1 %
32	stiealwashliyahsibolga.ac.id Internet	30 words – < 1 %
33	repository.upbatam.ac.id	

- 34 Umi Solehah, Ahmad Amin, Endang Lovisia. "PENGEMBANGAN BAHAN AJAR BERBENTUK BUKU CERITA BERGAMBAR BERBASIS SAINTIFIK PADA MATA PELAJARAN FISIKA KELAS XI IPA SMA NEGERI MEGANG SAKTI", *Jurnal Perspektif Pendidikan*, 2023

Crossref

25 words – < 1 %

- 35 jurnal.pancabudi.ac.id

Internet

25 words – < 1 %

- 36 www.slideshare.net

Internet

25 words – < 1 %

- 37 Wulan Kurnia Sari, Haerawati Idris, Misnaniarti Misnaniarti. "PENGALAMAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PASIEN JKN TERHADAP PERSEPSI PELAYANAN KESEHATAN", *PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2024*

Crossref

24 words – < 1 %

- 38 adoc.pub

Internet

24 words – < 1 %

- 39 repository.umpalopo.ac.id

Internet

24 words – < 1 %

- 40 idr.uin-antasari.ac.id

Internet

23 words – < 1 %

- 41 repository.unipasby.ac.id

Internet

23 words – < 1 %

- 42 etheses.uin-malang.ac.id

Internet

22 words – < 1 %

43	ejournal-polnam.ac.id Internet	21 words – < 1 %
44	pt.scribd.com Internet	21 words – < 1 %
45	repository.paramadina.ac.id Internet	21 words – < 1 %
46	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet	20 words – < 1 %
47	Hasrul Siregar. "PENGARUH KEPEMILIKAN MANAJERIAL, KEPEMILIKAN INSTITUSIONAL, RESIKO BISNIS, PROFITABILITAS, UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP KEBIJAKAN HUTANG DAN KEBIJAKAN DIVIDEN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP NILAI PERUSAHAAN", INA- Rxiv, 2018 Publications	19 words – < 1 %
48	blog.binadarma.ac.id Internet	19 words – < 1 %
49	penerbitadm.com Internet	19 words – < 1 %
50	repository.stimart-amni.ac.id Internet	19 words – < 1 %
51	repository.uinsu.ac.id Internet	19 words – < 1 %
52	www.rosyid.info Internet	19 words – < 1 %
53	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet	18 words – < 1 %

- 54 repository.metrouniv.ac.id 18 words – < 1%
Internet
- 55 repository.uinsaizu.ac.id 18 words – < 1%
Internet
- 56 repository.unwim.ac.id 18 words – < 1%
Internet
- 57 repository.unived.ac.id 17 words – < 1%
Internet
- 58 eprints.umpo.ac.id 16 words – < 1%
Internet
- 59 sapk.majalengkakab.go.id 16 words – < 1%
Internet
- 60 digilib.uinsby.ac.id 15 words – < 1%
Internet
- 61 eprints.iain-surakarta.ac.id 15 words – < 1%
Internet
- 62 repository.ugj.ac.id 15 words – < 1%
Internet
- 63 Fidia Oktarisa, Citra Anisa Nanda. "AMANAH DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMPREDIKSI PRODUKTIVITAS RIDER OJEK ONLINE", JSSH (Jurnal Sains Sosial dan Humaniora), 2019 14 words – < 1%
Crossref
- 64 disdukcapil.magelangkab.go.id 14 words – < 1%
Internet

65	ejournal.ust.ac.id Internet	14 words – < 1 %
66	jurnal.un>tag-sby.ac.id Internet	14 words – < 1 %
67	mafiadoc.com Internet	14 words – < 1 %
68	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	14 words – < 1 %
69	repository.iiq.ac.id Internet	14 words – < 1 %
70	repository.ipb.ac.id Internet	14 words – < 1 %
71	repository.umj.ac.id Internet	14 words – < 1 %
72	Aryo Wibisono, Mita Purnamasari, Agus Suharsono, Wara Pramesti. "PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA MASARAN KABUPATEN SUMENEP", Wacana Equiliberium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi), 2022 Crossref	13 words – < 1 %
73	Imelda Winny Polohoon, Vekie A. Rumate, Daisy S.M. Engka. "PENGARUH PELAYANAN SISTEM PEMBAYARAN ONLINE TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA)", JURNAL PEMBANGUNAN EKONOMI DAN KEUANGAN DAERAH, 2019 Crossref	13 words – < 1 %

- 74 Magfira Annamira Ambarak, Olivia S. Nelwan, SE.,MSi, Mirah H. Rogi. "Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai Di UPTD Puskesmas Kotabunan", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023
Crossref
- 13 words – < 1 %
- 75 ejournal.stiesia.ac.id
Internet
- 13 words – < 1 %
- 76 proceeding.unpkediri.ac.id
Internet
- 13 words – < 1 %
- 77 repositorio.unheval.edu.pe
Internet
- 13 words – < 1 %
- 78 repository.unfari.ac.id
Internet
- 13 words – < 1 %
- 79 repository.unja.ac.id
Internet
- 13 words – < 1 %
- 80 id.scribd.com
Internet
- 12 words – < 1 %
- 81 repository.iainbengkulu.ac.id
Internet
- 12 words – < 1 %
- 82 repository.radenfatah.ac.id
Internet
- 12 words – < 1 %
- 83 eprints.ahmaddahlan.ac.id
Internet
- 11 words – < 1 %
- 84 intervalstat.com
Internet
- 11 words – < 1 %

- 85 jispar.files.wordpress.com 11 words – < 1%
Internet
- 86 repository.syekhnurjati.ac.id 11 words – < 1%
Internet
- 87 repository.unpas.ac.id 11 words – < 1%
Internet
- 88 serumpun.babelprov.go.id 11 words – < 1%
Internet
- 89 www.administrasiku.com 11 words – < 1%
Internet
- 90 www.jogloabang.com 11 words – < 1%
Internet
- 91 www.wartanias.com 11 words – < 1%
Internet
- 92 Novelia Vionita Lumaya, Feliks Arfid Guampe, 10 words – < 1%
Fredrik Bastian Kawani, Olvit Olniwati Kayupa.
"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah
Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat", Jurnal Manajemen dan
Budaya, 2024
Crossref
- 93 Syofian Syofian. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG 10 words – < 1%
MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PELINDO II CABANG
BENGKULU.", Creative Research Management Journal, 2018
Crossref
- 94 ecampus.pelitabangsa.ac.id 10 words – < 1%
Internet

95	ejournal.ipdn.ac.id Internet	10 words – < 1 %
96	repository.unbari.ac.id Internet	10 words – < 1 %
97	sepriariandi.blogspot.com Internet	10 words – < 1 %
98	William Widjaja. "Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X", <i>Jurnal Perspektif</i> , 2021 Crossref	9 words – < 1 %
99	anzdoc.com Internet	9 words – < 1 %
100	eprints.uns.ac.id Internet	9 words – < 1 %
101	jurnal.unived.ac.id Internet	9 words – < 1 %
102	ojs.daarulhuda.or.id Internet	9 words – < 1 %
103	prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id Internet	9 words – < 1 %
104	repository.ar-raniry.ac.id Internet	9 words – < 1 %
105	repository.unida.ac.id Internet	9 words – < 1 %
106	tipseducations.blogspot.com Internet	9 words – < 1 %

- 107 www.plnnusantarapower.co.id 9 words – < 1 %
Internet
- 108 Dede Citrawati, Rita Rahmawati, Euis Salbiah. "KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN KABANDUNGAN TERHADAP PELAYANAN PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA DI MASA PANDEMIC COVID-19", Jurnal Governansi, 2022
Crossref 8 words – < 1 %
- 109 Iman Muazansyah. "PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA (WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIDINAS SOSIAL KABUPATEN BANGKALAN", Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, 2018
Crossref 8 words – < 1 %
- 110 MUHAMMAD AKBARDIN. "PENGARUH PENGEMBANGAN PEGAWAI TERHADAP TINGKAT PRODUKTIVITAS KERJA PADA KANTOR BALAI BESAR INDUSTRI HASIL PERKEBUNAN MAKASSAR", Journal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi STIE Wira Bhakti Makassar Internasional, 2020
Crossref 8 words – < 1 %
- 111 Seila Gumolung, JOYCE RARES, RULLY MAMBO. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA BOWOMBARU UTARA KECAMATAN MELONGUANE TIMUR KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD", JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK, 2023
Crossref 8 words – < 1 %
- 112 a-research.upi.edu 8 words – < 1 %
Internet
- 113 ar.scribd.com 8 words – < 1 %
Internet

8 words – < 1 %

114 digilib.iain-palangkaraya.ac.id
Internet

8 words – < 1 %

115 dokumen.tech
Internet

8 words – < 1 %

116 e-journal.upstegal.ac.id
Internet

8 words – < 1 %

117 ejournal-nipamof.id
Internet

8 words – < 1 %

118 ejournal.unmus.ac.id
Internet

8 words – < 1 %

119 id.123dok.com
Internet

8 words – < 1 %

120 kikyputriani.wordpress.com
Internet

8 words – < 1 %

121 lib.ibs.ac.id
Internet

8 words – < 1 %

122 ojs.uho.ac.id
Internet

8 words – < 1 %

123 repository.nobel.ac.id
Internet

8 words – < 1 %

124 repository.stie-mce.ac.id
Internet

8 words – < 1 %

- 125 Ida Rahayu. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dokumen Admindukcapil Kota Blitar Dengan Menggunakan Aplikasi www.SIPAK.blitarkota.go.id", Otonomi, 2021 7 words – < 1 %
Crossref
- 126 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 7 words – < 1 %
Crossref
- 127 eprints.undip.ac.id 7 words – < 1 %
Internet
- 128 konsultasiskripsi.com 7 words – < 1 %
Internet
- 129 Adhi Nurcahyo Achmad, Samsir Samsir, Yulia Efni. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Kimteng di Pekanbaru", Bahtera Inovasi, 2020 6 words – < 1 %
Crossref
- 130 Fahmi Kamal, Widi Winarso, Lia Mardiani. "PENINGKATAN KEPUASAN MAHASISWA MELALUI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (STUDI KASUS PADA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS ISLAM AS-SYAFI'IAH JAKARTA)", Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen, 2020 6 words – < 1 %
Crossref
- 131 Istikomah Istikomah Istikomah, Masriani Masriani, Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo. "PENGARUH SISTEM ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA" 6 words – < 1 %

GURU PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI DI
PROVINSI JAMBI", NUR EL-ISLAM : Jurnal Pendidikan dan Sosial
Keagamaan, 2020

Crossref

- 132 Mutinda Teguh Widayanto. "Analisis Penerapan Manajemen Strategik dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Usaha", JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan), 2020 6 words – < 1 %

Crossref

- 133 Novia Fitrianivirgi Aditias, Rita Yuni Mulyanti. "PENGARUH PEMBIAYAAN MURABAHAH, FDR DAN NPF TERHADAP ROA BANK SYARIAH BUKOPIN PERIODE 2014-2019", JURNAL AKUNTANSI, 2021 6 words – < 1 %

Crossref

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF
EXCLUDE MATCHES OFF