

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

*By* BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA

<sup>87</sup>  
<sup>44</sup> **PENGARUH** <sup>6</sup> **KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS**  
**PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU KOTA GUNUNGSITOLI**

**SKRIPSI**



**BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA**  
**NIM 2320357**

<sup>73</sup>  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NIAS**  
**2025**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

17  
Perkembangan di era saat ini, dalam kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat, telah dijalankan suatu sistem pemerintahan dimana di dalamnya mengatur semua kepentingan umum antara masyarakat dan pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan saat ini. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pemerintah sebagai pelayan kepada masyarakat, penentu kebijakan dan bertugas mengatur masyarakat secara adil.

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

17  
Pada perkembangan zaman ini membuat manusia semakin ingin diperhatikan, terlebih dalam hal pelayanan atau pemenuhan kebutuhan serta kepuasannya agar mereka melihat nyata adanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan Publik dapat diartikan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan atau tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari definisi tersebut, jelas bahwa keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari segi pelayanannya, apakah masyarakat puas atau tidak dengan pelayanan yang organisasi tersebut berikan.

6  
Kualitas layanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting perusahaan bagi kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi dari pembeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat

memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

<sup>77</sup> Pelayanan merupakan aktivitas yang berperan penting dalam pencapaian tujuan setiap organisasi. <sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal sebagai dasar hukum utama pelaksanaan penanaman modal di Indonesia dan peraturan pelaksanaannya dengan cakupan materinya juga memberikan berbagai insentif berupa, pelayanan, fasilitas, kemudahan dan jaminan investor.

<sup>10</sup> Dengan adanya standarisasi pelayanan publik dalam pelayanan berupa pemberian pelayanan perizinan penanaman modal tentu saja akan diperoleh sistem pelayanan yang baku dan berkepastian, sehingga para investor dapat mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara kegiatan pelayanan public. Disinilah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan, khususnya komitmen dalam pelaksanaan kegiatan penanaman modal di daerah guna mengatur dan menentukan suatu standarisasi pelayanan perizinan agar diperoleh kepastian hukum dalam pemberian pelayanan yang baik, sehingga pelaku penanaman modal dapat menyalurkan modal usahanya dengan lancar dan terukur.

<sup>24</sup> Penguatan peran Pemerintah Daerah antara lain kewajiban untuk memberikan pelayanan perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko, pelayanan perizinan berusaha di daerah yang dilaksanakan oleh DPMPTSP wajib menggunakan sistem OSS-RBA yang dikelola oleh Pemerintah Pusat, dan pemberian peluang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan secara mandiri sistem pendukung pelaksanaan sistem OSS- RBA sesuai dengan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, dijelaskan bahwa DPMPTSP dibentuk untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi urusan

pemerintahan di bidang penanaman modal, tidak merumpun atau dirumpunkan dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah lainnya, dengan tujuan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah.<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal sebagai dasar hukum utama pelaksanaan penanaman modal di Indonesia dan peraturan pelaksanaannya dengan cakupan materinya juga memberikan berbagai insentif berupa, pelayanan, fasilitas, kemudahan dan jaminan investor.

<sup>10</sup> Dengan adanya standarisasi pelayanan publik dalam pelayanan berupa pemberian pelayanan perizinan penanaman modal tentu saja akan diperoleh sistem pelayanan yang baku dan berkepastian, sehingga para investor dapat mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara kegiatan pelayanan publik, di sinilah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan, khususnya komitmen dalam pelaksanaan kegiatan penanaman modal di daerah guna mengatur dan menentukan suatu standarisasi pelayanan perizinan agar diperoleh kepastian hukum dalam pemberian pelayanan yang baik, sehingga pelaku penanaman modal dapat menyalurkan modal usahanya dengan lancar dan terukur.

<sup>96</sup> Disamping perizinan berusaha sebagaimana diungkapkan di atas, pelayanan publik lainnya yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Gunungsitoli adalah pelayanan non perizinan berusaha, yaitu <sup>14</sup> pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

<sup>29</sup> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mutu pelayanan pemerintah selalu mengutamakan kepentingan

masyarakat yang dilayani, yaitu masyarakat. Namun hingga saat ini, masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung lemah dan berkualitas buruk.

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

Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan publik menjadi focus utama bagi pemerintah daerah Indonesia, termasuk Kota Gunungsitoli. 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, mengemukakan bahwa faktor budaya lokal dapat mempengaruhi perspektif masyarakat terhadap pelayanan publik, namun penelitian ini hanya terbatas pada aspek kebudayaan tanpa melihat interaksi dengan faktor kualitas pelayanan.

Lebih lanjut, kebijakan pemerintah yang terus berkembang dan pengaruh faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan keadaan ekonomi juga belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Hal ini menimbulkan kesenjangan (GAP) dalam literatur yang ada, yaitu kurangnya penelitian yang secara komprehensif mengkaji pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor kontekstual local dan perkembangan eksternal di DPMPSTSP Kota Gunungsitoli.

<sup>9</sup> Berdasarkan beberapa hal di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

<sup>66</sup> 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 <sup>31</sup> merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPSTSP, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti ketidakramahan petugas, lambatnya proses pelayanan, atau kurangnya fasilitas penunjang.
2. Terdapat perbedaan persepsi di antara masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Beberapa masyarakat mungkin merasa puas, sementara yang lain merasa sebaliknya.
3. Kendala yang dihadapi DPMPSTSP dalam memberikan pelayanan yang optimal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, atau prosedur yang kompleks.

## 1.3 Perumusan Masalah

<sup>59</sup> Menurut Sugiyono (2015:28), rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang dapat memandu penelitian untuk mengumpulkan data di lapangan. Agar penelitian memiliki arah yang jelas maka terlebih dahulu melakukan perumusan masalah, adapun yang menjadi perumusan masalah

dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Gunungsitoli?”

#### 1.4 <sup>71</sup> Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di <sup>52</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

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

#### 1.6 <sup>2</sup> Manfaat Penelitian

##### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis bagi penulis dan pembaca adalah menambah khasanah pengetahuan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan transparansi dan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tenaga kerja yang akan diteliti.



#### 1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah sebagai input dan evaluasi bagi pemerintah tentang pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur. Dan pemerintah juga mampu menganalisis program kebijakan inovatif yang memihak kepada kepentingan dan tingkat kepuasan masyarakat khususnya terhadap kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

## TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Kajian Teori

## 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kemampuan sebuah produk atau jasa untuk memuaskan kebutuhan atau tuntutan dari pelanggan. Meningkatnya kualitas produk atau jasa merupakan tantangan dari kompetitif kritis yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak di pasar. Ditinjau dari pandangan konsumen, secara subyektif kebanyakan orang mengatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera. Produk atau jasa tersebut mempunyai kecocokan penggunaan bagi dirinya. Pandangan lain mengatakan bahwa kualitas adalah barang atau jasa yang dapat menaikkan status pemakai.

Menurut Lovelock (2001, hal 10) mendefinisikan “kualitas sebagai proses dari sebuah produk. Dalam sebuah proses terdapat input data output, tetapi dalam hal ini input dan output dari pelayanan adalah orang atau pelanggan sebagai obyeknya”.

Menurut Kotler (2001, hal 243), Kualitas terdiri dari beberapa komponen yaitu teknis, fungsional dan *sociery*. Jika kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapannya, maka mereka berpandangan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang bagus. Apabila pelanggan mendapatkan kualitas yang bagus, maka hak ini akan menjadi pengalaman tersebut dengan produk. Keunggulan konsumen suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Manajemen*) “Edwards Deming (Soewarso hardjosoedarmo 2004 hal 88), Kualitas dipandang secara luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan

tetapi juga proses, lingkungan dan manusia, karena dengan ditingkatkan kualitas maka biaya akan menurun dan produktivitas semakin meningkat dan organisasi mempunyai potensi untuk meningkatkan market share dan pertumbuhannya”.

<sup>15</sup> Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh <sup>27</sup> Tony Wijaya (2011:152), kualitas adalah kondisi yang dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Sementara itu, Lewis Boom (1983) dalam Tony Wijaya (2011:152) menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan ukuran sejauh mana tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai standar atau <sup>14</sup> ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna atau pelanggannya. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, ketepatan, daya tanggap, kejelasan informasi, kemudahan akses, serta <sup>14</sup> sikap dan perilaku petugas dalam melayani.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, beberapa ahli memberikan pandangan yang berbeda. Misalnya, Brady dan Cronin (seperti dikutip oleh Rezha F, 2013) <sup>14</sup> menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan yang <sup>2</sup> diinginkan. Sementara itu, Sedarmayanti (2014) <sup>2</sup> mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan dirancang, diproduksi, dan diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.

Pengertian senada juga menjelaskan kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan (Parasuraman dalam Ichsan, 2012).

Dari pengertian berbagai ahli tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa masyarakat dalam memberikan suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu organisasi bisnis maupun organisasi pemerintahan yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi baik modern maupun organisasi maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksudkan adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan atau masyarakat yang meminta dipenuhi pelayanannya.

Parasuraman (2001), menyampaikan konsep kualitas pelayanan ditentukan oleh 5 unsur yang dikenal dengan istilah "RATER", yaitu:

1. *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para konsumen.
2. *Assurance* (Jaminan) yaitu jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus bebas dari berbagai bahaya ataupun resiko.
3. *Tangible* (Bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal.
4. *Empathy* (Empati) yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi

terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

5. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

Konsep kualitas pelayanan “*RATER*” sebenarnya adalah untuk membentuk sikap dan perilaku dari pemberi pelayanan demi memberi bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, untuk mewujudkan suatu penilaian berdasarkan dengan kualitas layanan yang diterima.

b. Ciri-ciri Pelayanan

Adapun juga ciri-ciri pelayanan yang baik, diantaranya adalah:

1. Tersediannya sarana dan prasarana yang baik.
2. Tersediannya karyawan/petugas yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.
7. Berusaha memahami kebutuhan konsumen.
8. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam

menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan penyelenggara layanan publik yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahmatan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

## 2.2 Kepuasan Masyarakat

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dia rasakan atau alami terhadap harapannya. Kemudian, Menurut Richard F. Gerson (2017) kepuasan nasabah adalah jika harapannya terpenuhi atau terlampaui. Wikkie mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Menurut J. Supranto (2006, hal. 234) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa.

Kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Swasta DH (2004, hal. 107), Kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Sementara menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan kepada aparat penyelenggara pelayanan publik.

Secara umum kepuasan konsumen mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

1. Respon : tipe dan intensitas Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.
2. Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.
3. Waktu respon Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain: setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respn kepuasan itu berakhir.

Ada beberapa ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

1. Loyal terhadap produk Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama
2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.
3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain. Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

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

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

2) *Adequate service*: suatu pelayanan yang cukup dapat diterima. Berupa tanggapan masyarakat setelah menerima pelayanan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu.

8 Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid dan reliabel” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu :

1. **Prosedur pelayanan**, kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi alur pelayanan.
2. **Persyaratan pelayanan**, persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, dan tanggung jawab)
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama pada konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketuntasan yang berlaku.
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, tingkat keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan terhadap masyarakat.
7. **Kecepatan pelayanan**, target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh instansi
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang



dilayani

9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, sikap dan perilaku petugas dalam melayani masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh setiap instansi
11. **Kepastian biaya pelayanan**, kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. **kepastian jadwal pelayanan**, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. **Kenyamanan lingkungan**, kondisi sarana dan prasarana yang dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. **Keamanan pelayanan**, terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

### 2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

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

Memperoleh tingkat kepuasan konsumen yang tinggi memiliki banyak manfaat bagi instansi. Kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, mencegah terjadinya pergantian

pelanggan, serta mengurangi sensitivitas konsumen terhadap layanan yang diterima. Seperti yang dijelaskan dalam jurnal oleh Razavi, Safari, Shafie, dan Khoram (2012), kepuasan pelanggan seharusnya menjadi tujuan utama bagi setiap perusahaan. Bukti empiris mendukung pandangan ini, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat mengurangi proses negatif dan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan atribut layanan, meskipun penerapannya tidak selalu mudah.

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

### 2.2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu juga mempunyai fungsi untuk memperluas dan memperdalam berbagai teori yang akan digunakan dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Umumnya penelitian terdahulu juga dapat dijadikan landasan teori karena berkaitan erat dengan penelitian lain yang relevan dan dapat digunakan dalam penelitian.

Pada penelitian terdahulu peneliti juga dapat memeriksa kekurangan dan juga kelebihan penelitian yang sudah pernah dilakukan untuk lebih dikembangkan pada penelitian yang akan dilakukannya. Sehingga para peneliti dapat membuat sebuah penelitian yang baru karena ada hal baru yang ditemukan di dalam penelitian.

Penelitian terdahulu juga bisa dapat dijadikan sebagai dasar atau pijakan penelitian karena adanya penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, maka landasan teorinya semakin jelas dan valid yang membuat sebuah penelitian menjadi penting untuk dilakukan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menguraikan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kajian penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

No	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anna Mayasari (2020)	"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Paulan Colomadu, Karanganyar"	Hasil analisa bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan besarnya nilai $t_{tabel}$ ( $7,542 > 1,998$ ) dan signifikan lebih kecil dari $0,05$ ( $0,000 < 0,05$ ). Proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebesar 47,4% sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas pelayanan seperti

			keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sebagainya.
2.	12 Tika Astina 2015	“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur”	12 Berdasarkan hasil analisis variabel (X) besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5,056 > 1,98609). Berdasarkan nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa $H_0$ diterima, ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa prediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat positif dengan persentasi 20,7% sedangkan sisanya sebesar 79,3%. Yang dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang tidak disebutkan.
3.	12 Juli Omar Sinagan (2016)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Nongsa di Kota Batam”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 89%ujuk pada data analisis dengan membandingkan hasil $t_{hitung}$ dengan nilai 12. Diketahui nilai $t_{hitung}$ pada variabel Tangibel (2,278) dan empathy (5,204) lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ (1,985), sedangkan nilai $t_{hitung}$ untuk variabel reliability (1,041) responsiveness (1,072) dan assurance (0,872) lebih kecil dari nilai $t_{tabel}$ 1,985. Begitu juga dengan nilai signifikan pada variabel tangibel (0,025) dan empathy (0,000) lebih

			kecil dari 0,005, sedangkan untuk variabel reliability (0,301), responsiveness (0,286) dan assurance (0,386) lebih besar dari 0,05. Dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel tangible dan empathy berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel reliability dan responsiveness dan assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
4.	Fahmi Reza (2015)	19 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik. (e-KTP) di Kota Depok.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0,867.
5.	Novia Dwi Sandri	Pengaruh Kualitas Pelayanan	Hasil dari penelitian ini

(2015)	<p>9 Customer Services Terhadap Pembentukan Citra Ruma Sakit (Perspektif Pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru).</p>	<p>9 adalah berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan customer services terhadap pembentukan citra Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil pelayanan yang telah dilakukan oleh customer services untuk membentuk citra rumah sakit, dengan hasil Thitung &gt; Ttabel dengan nilai (18.135 &gt; 1,96) yang berarti Ha diterima dan H<sub>0</sub> ditolak.</p>
--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

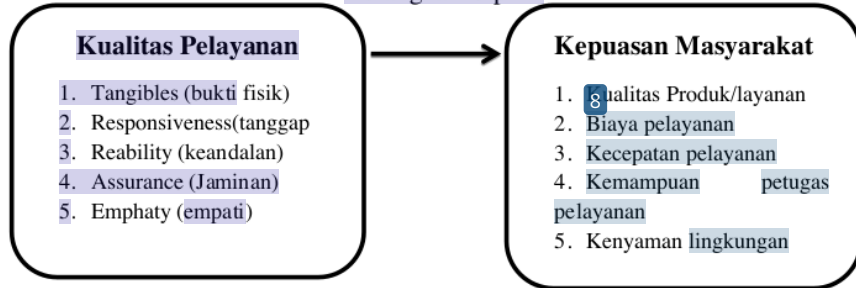
### 2.3 Kerangka Pemikiran

2 Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan yang diukur dari kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan meliputi: *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Langsung), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan). Faktor faktor kualitas pelayanan ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang diukur melalui beberapa aspek seperti kepuasan terhadap kualitas produk atau layanan, biaya pelayanan, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan.

2 Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas pelayanan pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Gunungsitoli, maka dibuatlah sebuah kerangka pikir penelitian, sebagai berikut:

35

Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Penulis 2024

## 2.4 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang penelitian yang berjudul **pengaruh kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli**, maka sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H<sub>0</sub>** : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli.

**H<sub>a</sub>** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli.

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Agar penelitian lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Rasdiana *et al.*, (2022: 27) bahwa, “Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang proses pengumpulan datanya dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa angka maupun kata atau kalimat yang diubah menjadi angka sehingga dapat diolah dan dianalisis dengan menggunakan alat statistik menjadi sebuah informasi yang bersifat ilmiah dan dapat dipercaya”.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif dengan melakukan pengumpulan data berupa angka-angka melalui penyebaran angket kepada kelompok responden.

### 3.2 Variabel penelitian

Menurut Sugiyono (2018:55) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu :

Variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yaitu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat, yang meliputi :

1. Bukti fisik (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)



3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

4. Jaminan (*assurance*)

5. Empati (*empathy*)

Variabel dependent adalah kepuasan masyarakat, yaitu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, yang meliputi :

1. Kualitas Layanan
2. Biaya Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kemampuan Petugas Pelayanan
5. Kenyamanan Lingkungan

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

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

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan kata lain, setiap unit sampel pada sub sampel sebanding dengan jumlah atau ukuran pada unit sampel pada setiap sub populasi. Sedangkan jumlah keseluruhan sampel adalah sebanyak jumlah atau ukuran sampel yang telah ditentukan. Dikarenakan keterbatasan dana, waktu, dan tenaga, maka dalam waktu yang singkat

penelitian ini untuk melakukan penarikan sampel dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

<sup>2</sup>  
Keterangan :

N = besar populasi

n = besar sampel

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

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

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

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

### 3.4 Instrumen Penelitian

<sup>38</sup>  
Pada prinsipnya melakukan penelitian adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian bias dinamakan instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2019: 156), instrumen penelitian

adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun social yang diamati.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner atau angket. Angket adalah pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk tulisan yang dibagikan dan nantinya dijawab langsung oleh responden. Tujuannya adalah memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian serta memperoleh informasi mengenai suatu masalah secara serentak. (Machmud, 2016: 64).

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

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

### 3.5 <sup>7</sup> Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang paling strategis pada penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data, tanpa mengetahui cara pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi kebutuhan.

Menurut Iqbal Hasan (2013:17), menyatakan bahwa beberapa cara <sup>9</sup> pengumpulan data sebagai berikut:

a. <sup>20</sup> Pengamatan (observasi)

Pengamatan atau observasi adalah cara mengumpulkan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan (laboratorium), terhadap objek yang diteliti (populasi). Pengamatan disebut juga penelitian lapangan.

b. Penelusuran literatur

Penelusuran literatur adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan sebagian atau seluruh data yang telah ada atau laporan data dari peneliti sebelumnya. Penelusuran literatur disebut juga pengamatan tidak langsung.

c. Penggunaan *kuesioner* (angket)

Penggunaan *kuesioner* adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek diteliti (populasi).

d. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah cara pengmpulan data dengan langsung mengadakan tanya jawab kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang sedang diteliti.

Berdasarkan pendapat diatas, penulismenggunakan teknik pengumpulan data penelitian ini,yakni:

1. Pengamatan (*observation*), yaitu teknik pengumpulan data secara langsung di lapangan terhadap gejala-gejala atau fakta yang terdapat di lokasi penelitian.
2. Angket (*kuesioner*), adalah cara pengumpulan data dengan membagikan angket/*kuesioner* kepada responden. Jawaban responden atas angket yang telah diedarkan oleh penulis, diolah dan dianalisis dengan cara analisa yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

40

### 3.6 Teknik Analisa Data

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

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

7

#### 3.6.1 Verifikasi data

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

### 3.6.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

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

#### 1. Uji Validitas

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

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

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

Dimana:

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

N = jumlah sampel

X = nilai untuk item variabel X

Y = nilai untuk variabel Y

## 2. Uji Reliabilitas

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

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

Dimana:

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

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai variabel y

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

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

Dimana,

$r_{ii}$  = nilai reliabel

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

### 3.6.3 Koefisien Korelasi

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

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

ket:

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

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai item variabel y

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

adalah:

0,00 – 0,20: hubungan rendah sekali

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

0,40 – 0,60: hubungan sedang

0,60 – 0,80: hubungan tinggi

0,80 – 1,00: hubungan tinggi sekali



### 3.6.4 Koefisien Determinasi

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

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

Ket.

$r^2$  : Nilai koefisien x dan y

100% : Persent

### 3.6.5 Regresi Linear Sederhana

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

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

$$Y = a + bx$$

Ket:

x : Variabel independen

y : Variabel dependen

a : Konstan

b : Koefisien regresi

### 3.6.6 Pengujian Hipotesis Uji t <sup>37</sup>

Menurut Sugiyono (2018:223), mengemukakan bahwa Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti. Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh yang signifikan variabel-variabel bebas yaitu komunikasi *interpersonal* terhadap variabel terikat efektivitas kerja.

<sup>3</sup> Untuk mengetahui kehandalan korelasi antara  $r_{xy}$ , yang diperoleh maka digunakan statistika t, yang disajikan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

<sup>3</sup> Keterangan:

t = hitung

r = nilai korelasi *produc moment*

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

n = banyaknya sampel

2 = bilangan konstan

1 = bilangan konstan

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

Bilat<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> (n-k-2), maka H<sub>0</sub> ditolak

Bilat<sub>hitung</sub> < t<sub>tabel</sub> (n-k-2), maka H<sub>a</sub> ditolak

44

### 3.7 Lokasi dan Jadwal penelitian

22

#### 3.7.1 Lokasi Penelitian

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

44

#### 3.7.2 Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan, sebagai 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	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■																							
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■											
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi												■	■	■												
Persiapan Seminar															■											
Seminar Proposal Skripsi																			■							
Persiapan Penelitian																			■	■						



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Deskripsi Temuan Penelitian

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

#### 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

DPMPTSP merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang ada di kota Gunungsitoli yang bertanggung jawab kepada Walikota. DPMPTSP mempunyai tugas untuk membantu pelaksanaan evaluasi dan pelaporan tugas, melakukan penetapan fasilitas pada bidang perizinan pembangunan, perizinan ekonomi, sosial budaya, dan ketenagakerjaan. DPMPTSP juga mengelola data dan informasi untuk perizinan dan non perizinan, melakukan koordinasi tugas pada bidang pengembangan, perencanaan, dan pengaduannya saat ini,

DPMPTSP memiliki program prioritas, yaitu meneruskan pembangunan yang telah dilakukan dengan baik dan meningkatkan program - program pembangunan berbasis teknologi dan inovasi agar dapat memberikan manfaat untuk masyarakat. Program prioritas

yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu akan direalisasikan melalui:

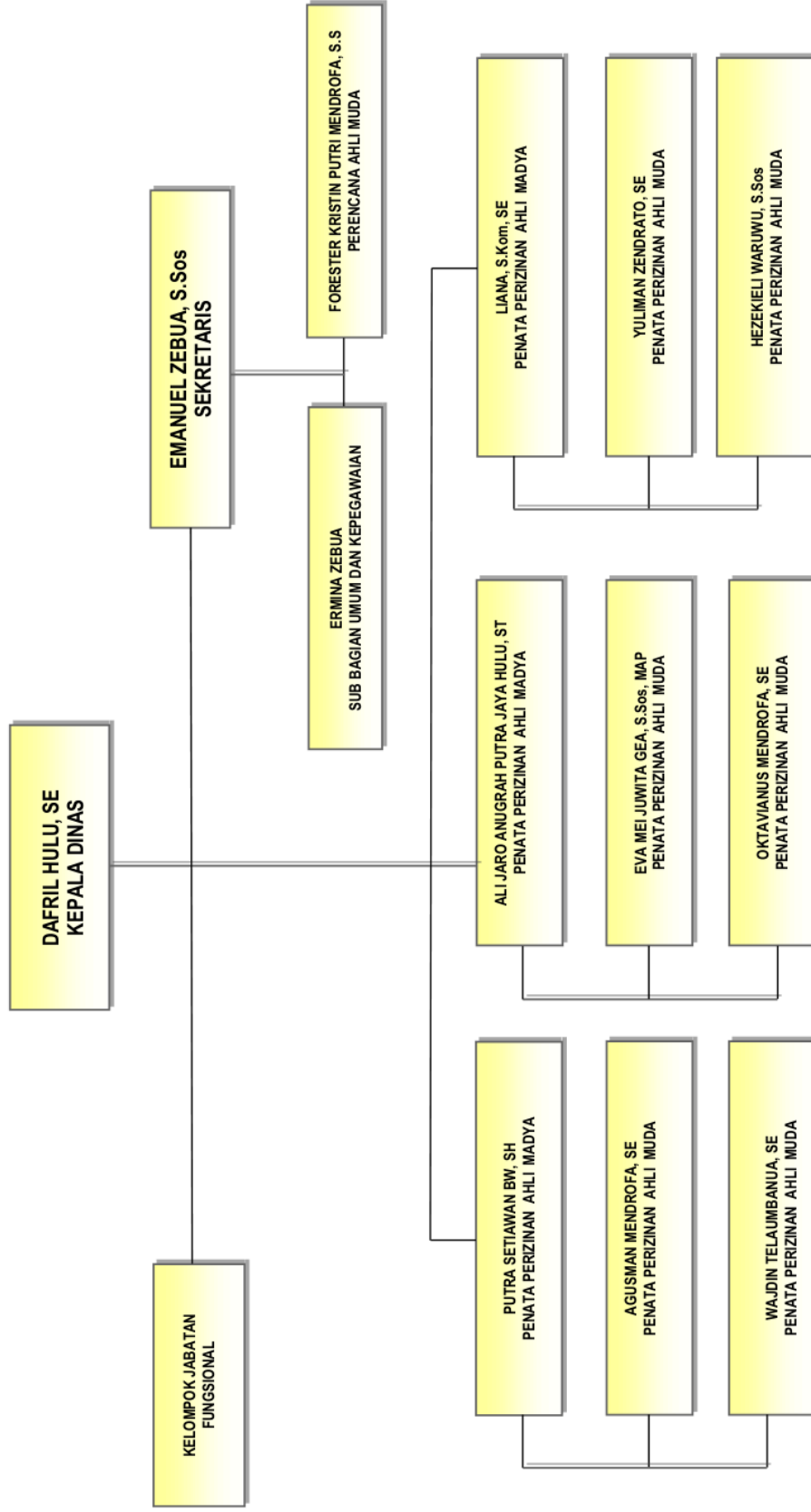
**A. Program Utama yang mencakup:**

1. Program Pengembangan Investasi Pada program ini, dilakukan kegiatan untuk meningkatkan pengembangan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, serta jalur kerjasama dan potensi investasi.
2. Program Pengembangan Pelayanan Perizinan Program ini memiliki kegiatan untuk memfasilitasi pelayanan perizinan bidang penanaman modal, memfasilitasi pelayanan perizinan bidang pembangunan, serta penyusunan atau penyempurnaan regulasi perizinan.
3. Program Pengembangan Komunikasi, Sistem Informasi, dan Media Massa Program ini bertujuan untuk pengembangan dan pemeliharaan pada sistem pelayanan perizinan.

**B. Program Reguler/Urutan Dasar yang mencakup:**

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

#### 4.1.2 Struktur Organisasi



### 4.1.3 Gambaran Umum Responden

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

#### 21 a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan umur responden

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

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

#### 21 b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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



Tabel 4.2  
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

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

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

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

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

Tabel 4.3  
Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

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

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

## 4.2 Analisa Hasil Penelitian

### 4.2.1 Verifikasi Data

Berdasarkan tahapan dalam pengolahan data hasil penelitian yang diawali dengan verifikasi data yang telah diperoleh merupakan

kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk memastikan dan mengecek semua daftar pernyataan angket yang telah disiapkan.

Kemudian, penulis mengadakan analisa angket tersebut guna mengetahui apakah angket yang telah diedarkan telah memenuhi syarat sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Dari hasil verifikasi data, didapatkan bahwa angket yang telah diedarkan kepada 50 orang responden telah dikembalikan secara utuh dalam keadaan dan kondisi baik, serta diisi sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan, untuk itu hasil angket yang telah diterima peneliti dari responden selanjutnya diolah sebagai bahan analisa dalam penelitian ini.

#### 4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

<sup>1</sup> Dalam Penelitian ini ada 2 (dua) Variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X), dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sehingga dalam pendistribusian angket kepada para responden sebanyak 50 orang didasarkan pada variabel penelitian, seluruhnya terdiri dari 10 butir soal/item variabel (X), dan variabel (Y) sebanyak 10 butir item soal, semua telah dijawab dengan lengkap oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisian, sebagaimana pada tabel di bawah:

Tabel 4.4  
Jawaban responden sesuai dengan  
alternatif jawaban variabel X

Nomor Res.	Butir Soal										Skor
	X-1	X-2	X-3	X-4	X-5	X-6	X-7	X-8	X-9	X-10	
1	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	31
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	35
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
6	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	36
7	3	3	5	3	5	3	4	3	4	4	37
8	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
9	5	4	4	4	4	3	3	2	3	4	36
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
12	3	3	3	5	2	3	4	3	3	3	32
13	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
16	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	36
17	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	35
19	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	32
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
21	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
22	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	38
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
24	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	33
25	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	39
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
28	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	31
29	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	34
30	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	32
31	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	30
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
33	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	34
34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31

35	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
36	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	3	3	3	3	5	3	2	2	4	4	32
39	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	32
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
41	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
42	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	35
43	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	35
44	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
45	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	35
46	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	32
47	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
48	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	31
49	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	34
50	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
Jlh	166	185	173	168	185	159	187	155	167	177	1721

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

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

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

Tabel 4.5

Rekapitulasi jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban variabel X

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

33	2	0	8	0	0	10	34
34	0	1	9	0	0	10	31
35	0	8	2	0	0	10	38
36	0	7	3	0	0	10	37
37	0	0	10	0	0	10	30
38	1	2	5	2	0	10	32
39	0	3	6	1	0	10	32
40	0	9	1	0	0	10	39
41	0	2	8	0	0	10	32
42	1	3	6	0	0	10	35
43	0	5	5	0	0	10	35
44	0	4	6	0	0	10	34
45	0	6	3	1	0	10	35
46	1	0	9	0	0	10	32
47	0	4	6	0	0	10	34
48	1	0	8	1	0	10	31
49	1	2	7	0	0	10	34
50	0	8	2	0	0	10	38
Jumlah	20	196	270	14	0	500	1721
Rata-rata	0,4	3,92	5,4	0,28	0	10	34,42

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa untuk jawaban alternatif SS responden memiliki rata-rata 0,4, untuk alternatif S rata-rata 3,92, untuk alternatif N rata-rata 5,4, untuk alternatif TS rata-rata 0,28 untuk alternatif STS rata-rata 0,00. Selanjutnya selain pengolahan rekapitulasi jawaban responden pada variabel X (Kualitas Pelayanan) diberlakukan juga untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat) sebagaimana pada tabel di bawah ini:



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
<b>Jlh</b>	<b>170</b>	<b>179</b>	<b>178</b>	<b>185</b>	<b>166</b>	<b>179</b>	<b>176</b>	<b>170</b>	<b>176</b>	<b>167</b>	<b>1744</b>

Sumber :Angket diolah oleh Penulis 2024.

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

Tabel 4.7  
Rekapitulasi jawaban respon sesuai dengan alternatif jawaban variabel Y

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



9	1	8	1	0	0	10	65
10	1	0	9	0	0	10	60
11	0	6	4	0	0	10	65
12	1	0	9	0	0	10	64
13	0	0	7	3	0	10	65
14	1	9	0	0	0	10	75
15	0	5	5	0	0	10	73
16	2	3	5	0	0	10	72
17	1	6	3	0	0	10	77
18	0	3	5	2	0	10	73
19	2	3	3	2	0	10	71
20	1	9	0	0	0	10	78
21	0	6	3	1	0	10	75
22	4	3	3	0	0	10	80
23	0	0	8	2	0	10	74
24	1	0	8	1	0	10	77
25	3	3	2	2	0	10	84
26	0	10	0	0	0	10	83
27	1	1	6	2	0	10	77
28	1	5	4	0	0	10	79
29	1	4	2	3	0	10	83
30	0	0	9	1	0	10	82
31	3	3	2	2	0	10	81
32	0	10	0	0	0	10	84
33	2	1	6	1	0	10	87
34	3	4	3	0	0	10	85
35	0	4	3	3	0	10	93
36	2	0	8	0	0	10	93
37	1	5	4	0	0	10	87
38	0	1	9	0	0	10	90
39	1	0	6	3	0	10	91
40	2	8	0	0	0	10	99
41	0	5	5	0	0	10	93
42	2	3	5	0	0	10	97
43	2	6	2	0	0	10	98
44	0	0	9	1	0	10	98

45	2	8	0	0	0	10	100
46	0	1	9	0	0	10	98
47	3	0	7	0	0	10	101
48	0	5	5	0	0	10	99
49	1	0	9	0	0	10	103
50	1	2	5	2	0	10	108
Jumlah	49	185	232	34	0	500	<b>3996</b>
Rata-rata	0,98	3,7	4,64	0,68	0	10	79,92

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

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

### 93 4.2.3 Uji Validitas

#### a. Uji Validitas Variabel X

3 Untuk menguji apakah instrument yang dipakai cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan pengukurannya maka dilakukan uji validitas.

Kemudian pada uji validasi ini, responden yang dijadikan uji coba yaitu seluruh responden dari sampel penelitian sebanyak 50 orang.

3 Jawaban yang telah ditabulasikan digunakan untuk menghitung validitas instrument penelitian. Untuk mengetahui apakah item soal nomor satu (1) sampai dengan item ke sepuluh (10) valid atau tidak valid, perlu diuji menggunakan rumus

korelasi *product moment*. Jumlah  $\Sigma X$ ,  $\Sigma Y$ ,  $\Sigma X^2$ ,  $\Sigma Y^2$ , dan  $\Sigma XY$  yang telah diperoleh disubstitusikan pada rumus korelasi *product moment*.

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	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	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
$\Sigma$	166	1721	566	59687	5745

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

13  
 Dari tabel di atas diperoleh  $N = 50$ ,  $\Sigma X = 166$ ,  $\Sigma Y = 1.721$ ,  $\Sigma X^2 = 566$ ,  $\Sigma Y^2 = 59.687$ , dan  $\Sigma XY = 5.745$ , hasil tersebut 49  
 dimasukan ke dalam rumus korelasi *product moment* yang hasilnya sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 4.9  
 Hasil perhitungan validasi  
 untuk variabel X

Butir Soal	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X^2$	$\Sigma Y^2$	$\Sigma XY$	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.
1	166	1721	566	59687	5745	0,382	0,297	Valid
2	185	1721	701	59687	6415	0,548	0,297	Valid
3	173	1721	617	59687	6016	0,673	0,297	Valid
4	168	1721	582	59687	5816	0,376	0,297	Valid
5	185	1721	709	59687	6429	0,583	0,297	Valid
6	159	1721	515	59687	5501	0,434	0,297	Valid
7	187	1721	719	59687	6471	0,366	0,297	Valid
8	155	1721	503	59687	5388	0,525	0,297	Valid
9	167	1721	571	59687	5800	0,672	0,297	Valid
10	177	1721	639	59687	6137	0,597	0,297	Valid

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

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

**b. Uji Validitas Variabel Y**

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

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

No. Responden	X	Y	$X^2$	$Y^2$	XY
1	2	29	4	841	58
2	4	40	16	1600	160
3	3	31	9	961	93
4	4	34	16	1156	136
5	4	41	16	1681	164
6	3	32	9	1024	96
7	3	32	9	1024	96

8	4	39	16	1521	156
9	4	37	16	1369	148
10	3	32	9	1024	96
11	4	36	16	1296	144
12	3	32	9	1024	96
13	3	27	9	729	81
14	4	41	16	1681	164
15	4	35	16	1225	140
16	3	37	9	1369	111
17	4	38	16	1444	152
18	4	31	16	961	124
19	4	35	16	1225	140
20	4	41	16	1681	164
21	4	35	16	1225	140
22	4	41	16	1681	164
23	3	28	9	784	84
24	3	31	9	961	93
25	3	37	9	1369	111
26	4	40	16	1600	160
27	3	31	9	961	93
28	4	37	16	1369	148
29	2	33	4	1089	66
30	2	29	4	841	58
31	3	37	9	1.369	111
32	4	40	16	1.600	160
33	3	34	9	1.156	102
34	4	40	16	1.600	160
35	2	31	4	961	62
36	3	34	9	1.156	102
37	4	37	16	1.369	148
38	3	31	9	961	93
39	3	29	9	841	87
40	4	42	16	1.764	168
41	4	35	16	1.225	140
42	3	37	9	1.369	111
43	4	40	16	1.600	160

44	2	29	4	841	58
45	5	42	25	1.764	210
46	3	31	9	961	93
47	3	36	9	1.296	108
48	4	35	16	1.225	140
49	3	30	9	900	90
50	3	32	9	1.024	96
$\Sigma$	<b>170</b>	<b>1744</b>	<b>602</b>	<b>61698</b>	<b>6035</b>

Sumber : Angket diolah oleh penulis2024

13  
 Dari tabel di atas diperoleh  $N = 50$ ,  $\Sigma X = 170$ ,  $\Sigma Y = 1.744$ ,  $\Sigma X^2 = 602$ ,  $\Sigma Y^2 = 61.698$ , dan  $\Sigma XY = 6.035$ . Hasil tersebut dimasukan ke dalam rumus korelasi *product moment* yang hasilnya sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

Perhitungan butir soal nomor satu adalah  $r_{xy} = 0,730$ . Hasil dengan tabel harga kritik dari *r product moment* ( $r_{tabel}$ ), dengan



tingkat interval kepercayaan 95 % diperoleh hasil dengan  $N = 50$  adalah 0,297. Diperoleh hasil bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dapat disimpulkan bahwa butir soal nomor satu adalah valid.

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

Tabel 4.11  
Hasil perhitungan validasi  
untuk variabel Y

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

Sumber : Angket diolah oleh Penulis2024

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

#### 4.2.4 Uji Reliabilitas

##### a. Uji Reliabilitas Variabel X

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi dalam penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pembelahan ganjil genap.

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

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

N	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
	(Ganjil)	(Genap)			
1	15	16	225	256	240
2	19	20	361	400	380
3	15	17	225	289	255
4	17	18	289	324	306
5	17	22	289	484	374
6	19	17	361	289	323
7	19	18	361	324	342
8	17	17	289	289	289
9	15	21	225	441	315
10	15	15	225	225	225
11	18	16	324	256	288
12	21	11	441	121	231
13	20	12	400	144	240
14	20	21	400	441	420
15	23	15	529	225	345
16	17	19	289	361	323
17	20	20	400	400	400
18	16	19	256	361	304
19	12	20	144	400	240

20	19	19	361	361	361	
21	21	13	441	169	273	
22	24	14	576	196	336	
23	15	16	225	256	240	
24	17	16	289	256	272	
25	19	20	361	400	380	
26	23	14	529	196	322	
27	16	14	256	196	224	
28	13	18	169	324	234	
29	17	17	289	289	289	
30	21	11	441	121	231	
31	13	17	169	289	221	
32	16	16	256	256	256	
33	23	11	529	121	253	
34	19	12	361	144	228	
35	20	18	400	324	360	
36	19	18	361	324	342	
37	15	15	225	225	225	
38	19	13	361	169	247	
39	13	19	169	361	247	
40	21	18	441	324	378	
41	16	16	256	256	256	
42	17	18	289	324	306	
43	19	16	361	256	304	
44	16	20	256	400	320	
45	21	14	441	196	294	
46	16	16	256	256	256	
47	15	19	225	361	285	
48	15	16	225	256	240	
49	22	12	484	144	264	
50	19	19	361	361	361	
13	$\Sigma$	894	829	16396	14141	14645

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh  $N = 50$ ,  $\Sigma X = 894$ ,  $\Sigma Y = 829$ ,  $\Sigma X^2 = 16.396$ ,  $\Sigma Y^2 = 14.141$ ,  $\Sigma XY = 14.645$ ,

4

hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi *product moment*, yang dijabarkan sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

36  
Setelah dihitung koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genap pada variabel X, selanjutnya perhitung reliabilitas angket dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

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

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

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

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

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

**b. Uji Reliabilitas Variabel Y**

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

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

N	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	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
$\Sigma$	914	833	16980	14225	15338

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh  $N = 50$ ,  $\sum X = 917$ ,  $\sum Y = 830$ ,  $\sum X^2 = 17.087$ ,  $\sum Y^2 = 14.164$ ,  $\sum XY = 15.315$ ,  
 4 hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi *product moment*, yang dijabarkan sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

Setelah dihitung 4 koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genap pada variabel Y, selanjutnya dihitung reliabilitas angket dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

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

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

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

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

Didapatkan nilai  $r_{11}=0,529 > r_{\text{tabel}} = 0,297$  dan kriteria harga  $r$  adalah tinggi maka dapat disimpulkan bahwa tes pada variabel  $Y$  tersebut secara keseluruhan telah reliabel dan dapat digunakan sebagai tes pada penelitian.

#### 4.2.5 Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui korelasi antara variabel  $X$  dengan Variabel  $Y$  dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sederhana yang data-datanya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.14

Perhitungan koefisien korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

N	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	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
∑	1721	1.746	59.687	61.822	60.387

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh  $N = 50$ ,  $\sum X = 1721$ ,  $\sum Y = 1746$ ,  $\sum X^2 = 59.687$ ,  $\sum Y^2 = 61.822$ ,  $\sum XY = 60.387$ ,  
 4 hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi *product moment*, yang dijabarkan sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

5 Dari tabel harga  $r_{kritik}$  pada taraf signifikan 5% dengan jumlah  $N = 50$ , diperoleh  $r_{tabel} = 0,297$ , dengan demikian harga  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,467 > 0,297$ ), maka dapat dikatakan memiliki **hubungan yang signifikan** antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Kepuasan Masyarakat) dan berada pada tingkat **hubungan yang cukup kuat**.

#### 13 4.2.6 Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien korelasi antara variabel X dengan Y dapat dihitung seberapa besar persentase yang dapat dijelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan rumus:

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

$$KD = (0,467)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,218 \times 100\%$$

$$KD = 22 \%$$

#### 4 4.2.7 Regresi Linear Sederhana

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

$$N = 50 \qquad \sum X = 1.721$$

$$\sum Y = 1.746 \qquad \sum X^2 = 59.687$$

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

5  
Persamaan  $Y = a + bx$  dengan nilai dari a dan b pada persamaan regresi sebagai berikut:

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

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

Nilai a sebagai berikut:

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

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

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

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

$$a = 12.7$$

Dan perhitungan nilai b sebagai berikut:

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

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

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

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

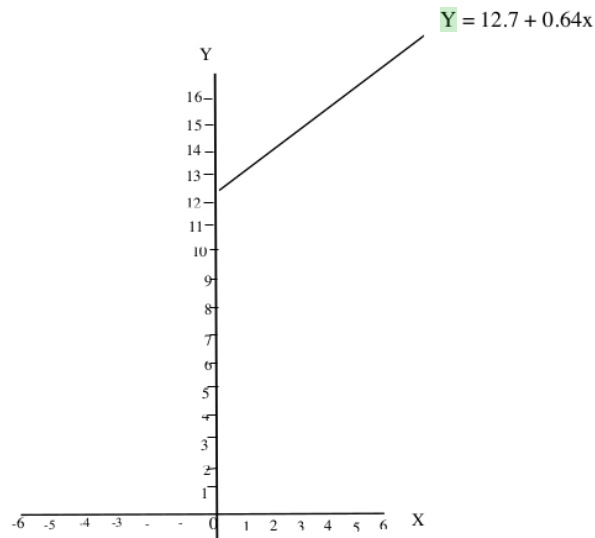
$$b = 0.64$$

Berdasarkan perhitungan <sup>5</sup> di atas, maka diperoleh persamaan

regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 12.7 + 0.64x$$



gambar 4.1

Persamaan regresi linear sederhana

Melihat hasil perhitungan regresi linear sederhana di atas maka diperoleh hasil analisis variabel independen dependen sebagai berikut: Variabel independen (X) memiliki koefisien regresi sebesar 12.7 ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki sumbangsih pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Dari hasil persamaan regresi di atas maka diperoleh variabel independen sangat dominan secara uji kuantitatif data memiliki sumbangsih pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

#### 4.2.8 Uji Hipotesis (Uji $t$ )

5  
Pengujian hipotesis, penulis menggunakan uji  $t$  dengan persamaan sebagai berikut:

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

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

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

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

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

$$t = 3.658$$

3  
Dari daftar distribusi  $t$  dengan  $dk = 48$  dan taraf signifikan 5% diperoleh  $t_{tabel} = 2.010$ . Dengan demikian ternyata bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (3.658 > 2.010), sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

5  
Dengan demikian bahwa hipotesis penelitian yang diajukan yakni terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima dan teruji kebenarannya.

### 4.3 Analisis Hasil Penelitian

<sup>55</sup> Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat dalam proses pelayan. <sup>98</sup> Kualitas Pelayanan yang baik dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat, membangun reputasi, dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Karena <sup>47</sup> tujuan Kualitas Pelayanan itu sendiri adalah:

1. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
2. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari masyarakat
3. <sup>47</sup> Menjaga agar masyarakat merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
4. Menjaga kesetiaan.
5. Operasional yang lebih baik.
6. Mengangkat citra instansi.

<sup>56</sup> Pelayanan yang berkualitas merupakan layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Dari hasil analisis penelitian yang dilaksanakan di <sup>69</sup> Dinas Penanaman Modal dan Peayaan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dapat di kemukakan bahwa:

1. <sup>4</sup> Hasil perhitungan uji validitas butir item angket variabel X (Kualitas Pelayanan) didapatkan bahwa memenuhi syarat validasi karena perhitungan pada nomor 1 variabel X adalah  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai  $(0,382 > 0,297)$ .

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



70  
sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

- 4  
7. Hasil pengujian regresi linear sederhana diperoleh persamaan  $Y = 12,7 + 0,64x$ . ini menunjukkan arah hubungan yang positif antara variabel X dan Y, artinya setiap peningkatan 1 satuan variabel X akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,64 satuan pada variabel Y atau dengan kata lain jika variabel X (Kualitas Pelayanan) bertambah maka variabel Y (Kepuasan Masyarakat) juga meningkat.
- 3  
8. Hasil perhitungan uji hipotesis  $t$  dengan  $dk = n - 2 = 50 - 2 = 48$  pada taraf signifikan 5% dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh  $t_{hitung} = 3,658$  dan  $t_{tabel} = 2,010$ , sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat), sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yakni  $H_a$  yakni ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli terbukti dan dapat diterima.
- 14  
85  
22  
14  
42

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

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

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

### 5.2. Saran

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

1. DPMPSTP Kota Gunungsitoli diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal transparansi informasi, kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

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

## DAFTAR PUSTAKA

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

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

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

---

Yth, Bapak/Ibu

Pengguna Layanan DPMPTSP Kota Gunungsitoli

25  
Dalam rangka memenuhi tugas akhir mata kuliah Perilaku Konsumen, saya ingin mengadakan peneliti<sup>28</sup> mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli.

25  
Sehubungan dengan itu, saya membutuhkan sejumlah data melalui kuesioner ini. Kami meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner di bawah sesuai dengan apa yang dialami.

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

Hormat Saya,

Bangun Teguh Putra Telaumbanua

#### 2 Profil Responden

Berikanlah tanda checklist  pada tempat yang telah disediakan:

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

4. Pendidikan Terakhir

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

5. Pekerjaan

- Ibu Rumah Tangga  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

KUALITAS PELAYANAN						
NO	PERNYATAAN	NILAI				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)

**Keandalan (*reliability*)**

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

**Daya tanggap (*Responsiveness*)**

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

**Jaminan (*Assurance*)**

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

**Empati (*Emphaty*)**

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

**Bukti Fisik (*Tangibles*)**

9	Fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh instansi ini terlihat modern dan bersih					
---	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--



10	Materi atau dokumen yang diberikan dalam proses pelayanan mudah dipahami dan jelas					
----	------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

KEPUASAN MASYARAKAT						
NO	PERNYATAAN	NILAI				
		<sup>16</sup> STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Kualitas Layanan</b>						
	<sup>14</sup> Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi ini					
2	Layanan yang saya terima memenuhi harapan saya					
<b>Biaya Pelayanan</b>						
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

## 50%

SIMILARITY INDEX

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet	718 words — 5%
2	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet	583 words — 4%
3	<a href="http://ejournal.stiepembnas.ac.id">ejournal.stiepembnas.ac.id</a> Internet	413 words — 3%
4	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet	347 words — 3%
5	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet	295 words — 2%
6	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet	271 words — 2%
7	<a href="http://ejournal.insightpower.org">ejournal.insightpower.org</a> Internet	259 words — 2%
8	<a href="http://eprints.ubhara.ac.id">eprints.ubhara.ac.id</a> Internet	255 words — 2%

9	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet	241 words — 2%
10	<a href="http://journal.maranatha.edu">journal.maranatha.edu</a> Internet	221 words — 2%
11	<a href="http://kc.umn.ac.id">kc.umn.ac.id</a> Internet	214 words — 2%
12	<a href="http://portaluqb.ac.id:808">portaluqb.ac.id:808</a> Internet	196 words — 1%
13	<a href="http://ejournal.sisfokomtek.org">ejournal.sisfokomtek.org</a> Internet	178 words — 1%
14	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet	165 words — 1%
15	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet	135 words — 1%
16	<a href="http://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet	132 words — 1%
17	<a href="http://journal.iaisambas.ac.id">journal.iaisambas.ac.id</a> Internet	126 words — 1%
18	<a href="http://www.jurnal.stiatabalong.ac.id">www.jurnal.stiatabalong.ac.id</a> Internet	116 words — 1%
19	<a href="http://repository.itbwigalumajang.ac.id">repository.itbwigalumajang.ac.id</a> Internet	103 words — 1%
20	<a href="http://repository.um-palembang.ac.id">repository.um-palembang.ac.id</a> Internet	100 words — 1%

[repository.uinsu.ac.id](http://repository.uinsu.ac.id)

21	Internet	76 words — 1%
22	<a href="http://j-innovative.org">j-innovative.org</a> Internet	75 words — 1%
23	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet	74 words — 1%
24	<a href="http://jdih.salatiga.go.id">jdih.salatiga.go.id</a> Internet	65 words — < 1%
25	<a href="http://www.brainacademy.id">www.brainacademy.id</a> Internet	63 words — < 1%
26	<a href="http://penerbitbukudeepublish.com">penerbitbukudeepublish.com</a> Internet	59 words — < 1%
27	<a href="http://jurnal.pnj.ac.id">jurnal.pnj.ac.id</a> Internet	57 words — < 1%
28	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet	52 words — < 1%
29	Adam Setiawan, Nehru Asyikin. "Tanggung Jawab Jabatan dan Tanggung Jawab Pribadi Dalam Penggunaan Diskresi", Kosmik Hukum, 2020 Crossref	51 words — < 1%
30	<a href="http://digilib.uinkhas.ac.id">digilib.uinkhas.ac.id</a> Internet	45 words — < 1%
31	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet	42 words — < 1%
32	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet	40 words — < 1%

33	<a href="https://repository.umi.ac.id">repository.umi.ac.id</a> Internet	39 words — < 1%
34	<a href="https://jurnal.stiekma.ac.id">jurnal.stiekma.ac.id</a> Internet	38 words — < 1%
35	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet	38 words — < 1%
36	<a href="https://stiealwashliyahsibolga.ac.id">stiealwashliyahsibolga.ac.id</a> Internet	37 words — < 1%
37	<a href="https://journal.ikopin.ac.id">journal.ikopin.ac.id</a> Internet	36 words — < 1%
38	Dessy Liana Saputri, Umar Darwis. "Pengaruh Media Audio Visual Terhadap Minat Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Ilmu Pengetahuan Alam Kelas IV MIS-AI Ihsan", Indonesian Research Journal On Education, 2022 Crossref	34 words — < 1%
39	<a href="https://jdih.kulonprogokab.go.id">jdih.kulonprogokab.go.id</a> Internet	34 words — < 1%
40	<a href="https://repository.uksw.edu">repository.uksw.edu</a> Internet	33 words — < 1%
41	<a href="https://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet	31 words — < 1%
42	<a href="https://repository.ung.ac.id">repository.ung.ac.id</a> Internet	31 words — < 1%
43	<a href="https://jamane.marospub.com">jamane.marospub.com</a> Internet	30 words — < 1%

[repository.upbatam.ac.id](https://repository.upbatam.ac.id)

44	Internet	30 words — < 1%
45	lib.unnes.ac.id Internet	29 words — < 1%
46	eprints.walisongo.ac.id Internet	23 words — < 1%
47	I Putu Gede Greza Dewangga, Sulistyoadi Joko Saharjo, Putu Guntur Pramana Putra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Mercure Bali Legian", Jurnal Mosaik Hospitaliti, 2024 Crossref	22 words — < 1%
48	jurnal.uniyap.ac.id Internet	21 words — < 1%
49	mafiadoc.com Internet	21 words — < 1%
50	pdfcoffee.com Internet	21 words — < 1%
51	repository.upstegal.ac.id Internet	21 words — < 1%
52	repository.unpas.ac.id Internet	20 words — < 1%
53	eqkawamasi.blogspot.com Internet	19 words — < 1%
54	repositori.usu.ac.id Internet	19 words — < 1%
55	www.slideshare.net Internet	

19 words — < 1%

56 [etd.umy.ac.id](http://etd.umy.ac.id)  
Internet

18 words — < 1%

57 [repository.metrouniv.ac.id](http://repository.metrouniv.ac.id)  
Internet

18 words — < 1%

58 [eprints.poltektegal.ac.id](http://eprints.poltektegal.ac.id)  
Internet

14 words — < 1%

59 [musthofaali848.blogspot.com](http://musthofaali848.blogspot.com)  
Internet

14 words — < 1%

60 [repository.usd.ac.id](http://repository.usd.ac.id)  
Internet

14 words — < 1%

61 Indra Gunawan, Maman Hariana, Omanudin  
Omanudin, Tri Ngudi Wiyatno. "Penerapan Total  
Quality Management Pada Dunia Pendidikan Dalam  
Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan", *Journal on  
Education*, 2024  
Crossref

13 words — < 1%

62 Syofian Syofian. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PELINDO II CABANG  
BENGKULU.", *Creative Research Management Journal*, 2018  
Crossref

13 words — < 1%

63 [eprints.radenfatah.ac.id](http://eprints.radenfatah.ac.id)  
Internet

13 words — < 1%

64 [repositorio.unheval.edu.pe](http://repositorio.unheval.edu.pe)  
Internet

13 words — < 1%



65	<a href="https://repository.iainbengkulu.ac.id">repository.iainbengkulu.ac.id</a> Internet	12 words — < 1%
66	<a href="https://repository.stikeswirahusada.ac.id">repository.stikeswirahusada.ac.id</a> Internet	12 words — < 1%
67	Sunarto Sunarto. "Pengukuran Pelayanan Publik Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura", Jurnal Penelitian Transportasi Laut, 2020 Crossref	11 words — < 1%
68	<a href="https://anzdoc.com">anzdoc.com</a> Internet	11 words — < 1%
69	<a href="https://dpmpstsp.pemkomedan.go.id">dpmpstsp.pemkomedan.go.id</a> Internet	11 words — < 1%
70	<a href="https://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id">etd.iain-padangsidimpuan.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
71	<a href="https://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
72	<a href="https://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet	11 words — < 1%
73	<a href="https://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet	11 words — < 1%
74	<a href="https://repository.syekhnurjati.ac.id">repository.syekhnurjati.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
75	<a href="https://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
76	<a href="https://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%

---

77	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet	11 words — < 1%
78	<a href="http://repository.radenfatah.ac.id">repository.radenfatah.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
79	<a href="http://www.jogloabang.com">www.jogloabang.com</a> Internet	10 words — < 1%
80	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet	10 words — < 1%
81	Sisilia Nurteta. "STUDI JUMLAH ANAK YANG DIINGINKAN DALAM PERSPEKTIF MAKRO SOSIO-EKONOMI DI INDONESIA", Jurnal Kependudukan Indonesia, 2020 Crossref	9 words — < 1%
82	eprint-sendratasik. "PERKEMBANGAN EROTIC DANCE ALEXIS DI KOTA SEMARANG", INA-Rxiv, 2017 Publications	9 words — < 1%
83	<a href="http://konsultasiskripsi.com">konsultasiskripsi.com</a> Internet	9 words — < 1%
84	<a href="http://prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id">prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
85	<a href="http://repository.upy.ac.id">repository.upy.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
86	<a href="http://sister.untagsmg.ac.id">sister.untagsmg.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%

---

87 Widyaninggar Resti Husodho. "PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA OBYEK WISATA DUMILAH WATER PARK MADIUN", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2015

Crossref

8 words — < 1%

88 docobook.com

Internet

8 words — < 1%

89 prodipplk.blogspot.com

Internet

8 words — < 1%

90 repository.stie-mce.ac.id

Internet

8 words — < 1%

91 repository.uir.ac.id

Internet

8 words — < 1%

92 repository.umpalopo.ac.id

Internet

8 words — < 1%

93 repository.unwim.ac.id

Internet

8 words — < 1%

94 sultanist.ac.id

Internet

8 words — < 1%

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

Crossref

7 words — < 1%

96 e-journal.uajy.ac.id

Internet

7 words — < 1%

---

97 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

---

98 sangpujanglececil.blogspot.com 6 words — < 1%  
Internet

---

EXCLUDE QUOTES OFF  
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF  
EXCLUDE MATCHES OFF