

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

By BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA

WORD COUNT

13594

TIME SUBMITTED

18-FEB-2025 02:32PM

PAPER ID

114720406

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

SKRIPSI



**BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA
NIM 2320357**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2025

22

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

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

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

alternatif yang dipilih, di mana hasil yang diterima harus harapan minimal sama atau harapan melebihi konsumen. dapat apabila hasil yang diterima tidak terjadi memenuhi konsumen, sehingga konsumen merasa kecewa.

Pelayanan merupakan komponen kunci dalam pencapaian tujuan organisasi. Undang-Undang pelayanan publik, sistem pelayanan yang baku ⁶⁰ Nomor 25 Tahun 2007 menyediakan tentang Penanaman dasar Modal hukum untuk pelaksanaan penanaman modal di Indonesia dan menawarkan berbagai insentif untuk investor. Dengan adanya standarisasi dan berkepastian dapat diperoleh, sehingga investor dapat mengukur tingkat pelayanan yang diberikan. Peran dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan sangat penting dalam mengatur dan menentukan standarisasi pelayanan perizinan untuk memastikan kepastian hukum dalam pemberian pelayanan yang baik.

Pemerintah Daerah pelayanan memiliki kewajiban pelayanan untuk memberikan perizinan modal. Selain perizinan berusaha, berusaha sesuai dengan peraturan ketentuan perundang-undangan. DPMPTSP dibentuk pemerintahan ¹⁰⁵ untuk menyelenggarakan tugas dan urusan perizinan di bidang penanaman fungsi DPMPTSP juga menyelenggarakan pelayanan non berusaha, seperti pemberian dokumen atau bukti legalitas.

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

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

Hal ini memungkinkan pemerintah memberikan memenuhi perannya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat lokal dengan memberikan layanan berkualitas.

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

Penelitian sebelumnya telah ¹⁷ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki korelasi positif dengan kepuasan masyarakat (Putri, 2018; Wahyuni, 2020). Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di kota-kota besar dan metropolitan sementara konteks Kota Gunungsitoli yang merupakan daerah dengan karakteristik social dan ekonomi yang berbeda masih kurang mendapat perhatian. Studi oleh Siregar (2021) misalnya, mengemukakan bahwa faktor budaya lokal dapat mempengaruhi perspektif masyarakat terhadap pelayanan publik, namun penelitian ini hanya terbatas pada aspek kebudayaan tanpa melihat interaksi dengan faktor kualitas pelayanan.

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

Berdasarkan melakukan ¹⁰ hal di atas, maka penulis tertarik penelitian lebih lanjut dengan beberapa judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi langkah merupakan yang penting awal dalam masalah

proses penelitian. Jadi idendtifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Terdapat indikasi bahwa sebagian masyarakat Kota Gunungsitoli tidak merasa puas dengan tidak yang diberikan oleh , hal ini disebabkan oleh berbagai pelayanan faktor seperti ketidakramahan petugas, DPMPPTSP 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 DPMPPTSP dalam memberikan pelayanan yang optimal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, atau prosedur yang kompleks.

1.3 Perumusan Masalah

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

78

1.4 Batasan Masalah

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

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pengaruh kualitas DPMPPTSP adalah perumusan terhadap

kepuasan diatas masyarakat pada Kota Gunungsitoli. masalah , pelayanan maka penelitian ini untuk tujuan mengetahui .

59

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

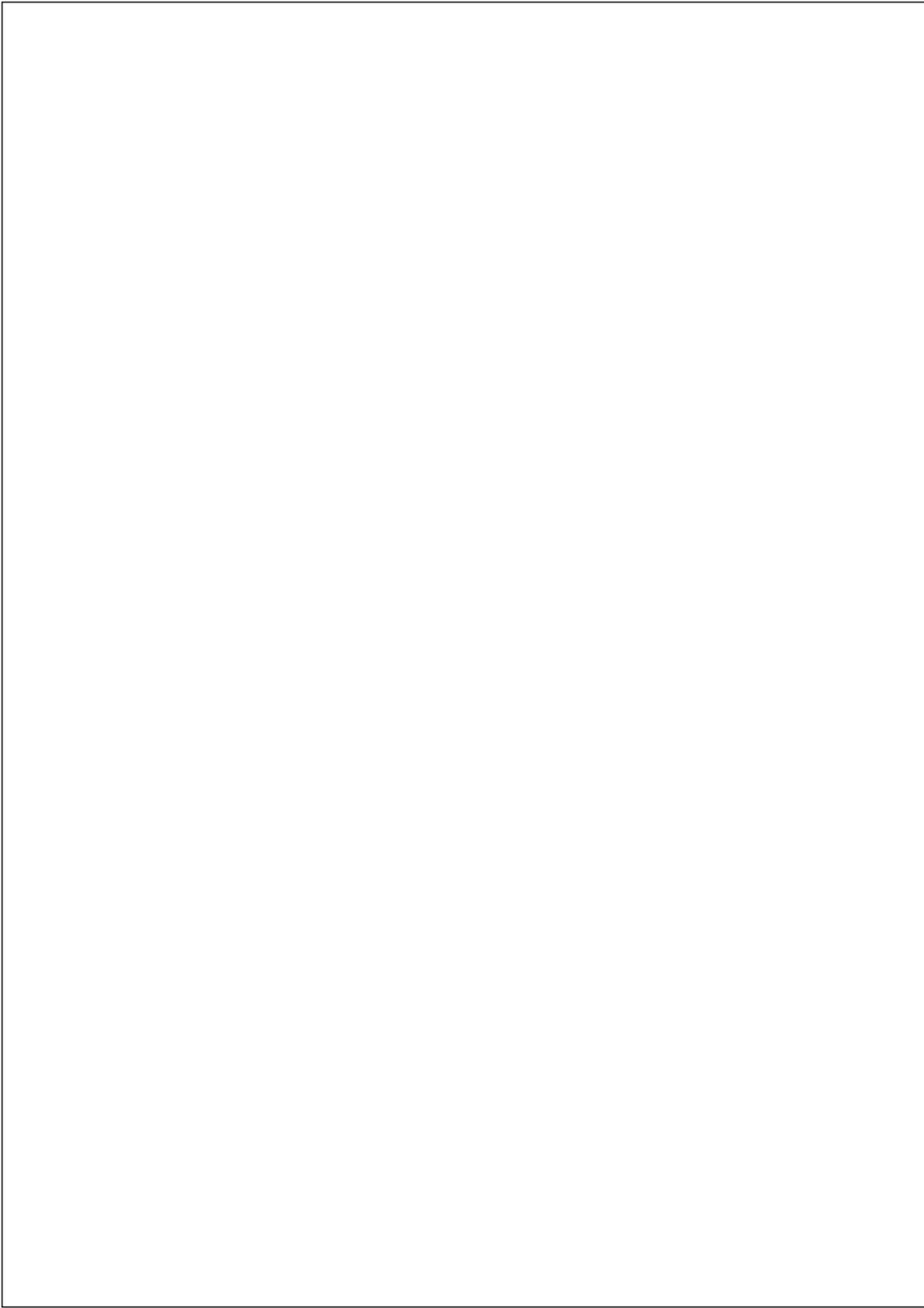
Penelitian ini dapat pembaca diharapkan dengan menambahkan bagi memberikan manfaat teoritis penulis dan pengetahuan dan wawasan tentang dan pelayanan kualitas di Dinas Penanaman dengan Modal Satu Pintu Pelayanan dan tenaga kerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi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

16

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai input dan evaluasi bagi menganalisis dan mengevaluasi program pemerintah untuk prosedur yang telah ditetapkan. menilai transparansi terhadap kualitas pengaruh publik yang diberikan, sesuai standar dengan operasional pemerintah Dengan untuk pelayanan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

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



TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

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

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

Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), menurut Edwards (Soewarso hardjosoedarmo, 2004), kualitas secara luas, tidak hanya fokus pada hasil saja, Deming dan manusia. Dengan meningkatkan kualitas, biaya dapat menurun, meningkat, dan organisasi meningkatkan memiliki potensi untuk pasar pangsa dan pertumbuhannya.didefinisikan Ini berarti bahwa kualitas tidak hanya

tetapi juga mencakup proses, lingkungan, terkait dengan hasil akhir, tetapi mencapai juga dengan yang digunakan lingkungan untuk proses hasil tersebut, serta dan sumber daya manusia yang terlibat.

²⁹ Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh ¹⁷ Tony Wijaya (2011:152), kualitas adalah jasa merupakan ukuran yang sejauh mana tingkat layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan. kondisi lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Sementara itu, Lewis Boom (1983) ¹⁷ dalam Tony Wijaya (2011:152) menyatakan dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta bahwa kualitas

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

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, beberapa ahli memiliki pendapat yang berbeda-beda. mengungkapkan bahwa kualitas Brady dan Cronin sehingga produk (seperti dikutip oleh Rezha F, 2013) mendefinisikan pelayanan kualitas kenyataan perbandingan pelayanan sebagai antara yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Sedarmayanti (2014) pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, ²⁹ pelayanan kualitas pelayanan adalah suatu dirancang, diproduksi, dan diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. perbandingan Parasuraman (dalam Ichsan, 2012) juga menjelaskan memuaskan bahwa ⁴ yang kompleks tentang mutu, tentang pengertian memuaskan atau tidak.

Dari berbagai ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat memberikan ³ ukuran keberhasilan organisasi, baik itu dalam organisasi bisnis maupun organisasi pemerintahan yang penilaian bertugas untuk memenuhi

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

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

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

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

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

2.2 Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut yang dialami dengan Kotler, kepuasan masyarakat

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

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

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

Menurut Peraturan hasilPendayagunaan Menteri Aparatur Negara dan Birokrasi (PAN-RB) Reformasi Nomor tahun14 2017, kepuasan masyarakat merupakan ukuran seberapa baik kinerja pelayanan didefinisikan sebagai dari pendapat dan terhadap masyarakat kinerja pelayanan yang diberikan penyaparaturelenggara oleh unit pelayanan publik. Artinya, penilaian diberikan oleh memenuhi yang penyelenggara pelayanan publik dalam kebutuhan dan harapan masyarakat.

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

1. Respon konsumen kualitas merupakan dan kognitif terhadap produk atau jasa, dengan konsumsi intensitas yang bervariasi dari sangat puas ditetapkan hingga apatis.

2. Fokus konsumen pada performansi objek reaksi emosional disesuaikan dengan standar yang telah , seperti produk, harga, dan pelayanan.

Standar ini dapat ³⁰ berhubungan dengan produk, , keputusan berbelanja, penjual, dan toko.

3. Proses respon konsumen dapat terjadi produk pada berbagai tahap, seperti setelah konsumen menggunakan atau jasa, setelah mereka memilih produk atau jasa, atau pengalaman yang mereka miliki secara keseluruhan. Durasi kepuasan konsumen dengan merujuk pada seberapa berdasarkan lama konsumen merasa puas produk atau jasa yang mereka gunakan. Beberapa karakteristik konsumen yang merasa puas antara lain:
 1. Konsumen yang puas cenderung memiliki loyalitas yang tinggi terhadap produk atau ulang jasa yang mereka gunakan. Mereka lebih cenderung membeli dari produsen yang sama mereka telah merasa karena puas dengan kualitas dan layanan yang . Selain itu, konsumen yang puas juga cenderung pengalaman positif dengan orang lain melalui ⁴ komunikasi dari mulut ke mulut, seperti merekomendasikan produk atau jasa kepada teman dan keluarga, berbagi serta ²⁵ mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan.
 2. ²⁵ Ketika konsumen serupa ingin membeli produk atau jasa lain, mereka cenderung konsumen mempertimbangkan perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepada mereka sebelumnya. berbagai yang telah berhasil membangun kepercayaan terhadap dan kepuasan konsumen akan menjadi pilihan utama ketika konsumen ingin membeli produk atau jasa yang . Dengan demikian, kepuasan dapat mempengaruhi perilaku konsumen dan membuat mereka menjadi loyal perusahaan. ²⁸ Mengukur masyarakat kepuasandapat dipengaruhi dua komponen, tingkat melalui antara lain (Rangkuti, 2017: 23):
 - 1) *Desire Service*: suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. pelayanan Berupa tanggapan melalui masyarakat sebelum menerima pelayanan.
 - 2) *Adequate service*: suatu yang dapat diterima. Berupa tanggapan

masyarakat cukup tertentu setelah menerima pelayanan.
Kepuasan reaksi⁴⁰ dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan pendek yang diharapkan, dan sebagai emosional jangka pelanggan terhadap kinerja pelayanan .

³ Berdasarkan valid prinsip pelayanan yang telah sebagai ditetapkan dalam Men.PAN Nomo Keputusan 63/KEP/terdapat M.PAN/7/2003, 14 yang unsurrelevan, , dan reliabel dasar pengukuran kepuasan indeks masyarakat. Unsur-unsur tersebut meliputi:

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

9. Kesopanan dan petugas: Petugas harus memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah dalam melayani , saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan: Biaya pelayanan harus terjangkau dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh setiap instansi.
11. Kepastian biaya pelayanan: Biaya yang dibayarkan harus dengan biaya yang telah , sehingga ditetapkan masyarakat tidak merasa dirugikan.
12. Kepastian jadwal pelayanan: Waktu pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang telah , sehingga masyarakat dapat merencanakan dan mengatur serta waktu mereka dengan baik.
13. Kenyamanan lingkungan: Kondisi sarana dan prasarana harus dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, sehingga mereka merasa nyaman dan aman dalam menerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan: Lingkungan unit penyelenggara harus memiliki sarana yang digunakan aspek-aspek terjamin , sehingga masyarakat merasa tenang dan aman dalam pelayanan, serta terlindungi menerima keamanannya dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

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

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu instansi atau perusahaan pada akhirnya akan menghasilkan penilaian dari masyarakat atau konsumen mengenai tingkat kepuasan yang mereka inginkan. Kepuasan ini merupakan refleksi dari sejauh pentingnya mana seseorang terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan apa yang diterima. Dalam era globalisasi saat ini, semakin menyadari

peran sesuai konsumen. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan konsumen menjadi sangat krusial meskipun tidak mudah dilakukan.

Memperoleh tingkat kepuasan konsumen yang tinggi memiliki banyak manfaat bagi instansi. Kepuasan yang dapat meningkatkan pelanggan, mencegah terjadinya pergantian pelanggan, serta mengurangi sensitivitas konsumen tinggi loyalitas terhadap layanan yang . Seperti yang dijelaskan dalam jurnal oleh ²³ Kazavi, Safari, Shafie, dan Khoram (2012), kepuasan pelanggan seharusnya menjadi tujuan utama bagi setiap pandangan diterima perusahaan. Bukti empiris mendukung ini, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat mengurangi proses atribut negatif dan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan layanan, meskipun penerapannya tidak selalu mudah.

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada kualitas sejalan yang diberikan. Konsumen akan merasa puas jika yang mereka pelayan terima, baik dalam bentuk produk maupun , memenuhi harapan pelayanan mereka. Hal ini dengan tujuan administrasi utama pelayanan publik, yaitu menyediakan layanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh ³⁶ masyarakat. Oleh itu, penting bagi otoritas publik untuk kebutuhan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat karena tentang keputusan-keputusan yang telah dibuat dan bagaimana mereka dapat layanan tersebut, guna memenuhi akses masyarakat secara menyeluruh.

2.2.3 Penelitian Terdahulu

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

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

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

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

10 No	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anna Mayasari (2020)	32 "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Paulan Colomadu, Karanganyar"	Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek ketepatan waktu, menggunakan akurasi, Hkesopanan dan keramahan pegawai 42 serta kenyamanan pengaruh positif dGan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang pelayanan di KaNntor Desa Paulan ColomKhadu Kabupaten Karanganyar. Hal ini dibuktikanHdengan

			<p>nilai t tabel yang lebih besar dari memiliki 1,998 ($7,542 > 1,998$) dan signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).</p> <p>Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 47,4% terhadap kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 52,6%, dipengaruhi oleh variabel lain seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan lain-lain.</p> <p>Sehingga, diperhatikan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi masih ada faktor lain yang perlu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.</p>
2.	<p>8 Ika Astina 2015</p>	<p>"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur"</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis regresi variabel, ditemukan nilai thitung (5,056) lebih besar dari t tabel (1,98609). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima, Kberarti bahwa variabel bahwa secara signifikan berpengaruh terhadap pelayanan kepuasan masyarakat.</p> <p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh</p>

			<p>positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan persentase sebesar 20,7%. Sisanya, yaitu sebesar 79,3%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, tetapi masih ada pelayanan memiliki faktor lain yang lebih besar yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.</p> <p>Dengan masyarakat demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas peran penting dalam meningkatkan kepuasan, tetapi perlu dilakukan lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor lain yang mempengaruhi penelitian kepuasan masyarakat.</p>
3.	8 Juli Omar Sinagan (2016)	"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PHiaten) di Kecamatan Nongsa di Kota Batam"	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perbandingan antara nilai thitung dan ttabel, serta nilai signifikan, dapat bahwa variabel Tangibel dan Empathy memiliki pengaruh signifikan disimpulkan terhadap ditunjukkan kepuasan masyarakat. Hal ini oleh nilai thitung yang lebih besar dari ttabel, yaitu 2,278 dan 15,204, serta nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05, yaitu</p>

			<p>0,025 dan 0,000.</p> <p>38 tentara itu, variabel Reliability, Responsiveness, dan Assurance tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal 20 ditunjukkan oleh nilai t hitung yang lebih kecil dari tabel, yaitu 1,041, 1,072, dan 0,872, serta nilai signifikan ditunjukkan yang lebih besar dari 0,05, yaitu 0,301, 0,286, dan 0,386.</p> <p>8 Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Tangibel dan Empathy faktor yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan Reliability, Responsiveness, dan Assurance tidak berpengaruh merupakan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.</p>
4.	Fahmi Reza (2015)	<p>23 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan MasyarakatO Studi tentang Pjelayanan Perekaman KartuH Tanda PeHnduGduk Elektronik. (e-KTP) di Kota Depok.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sebesar pelayanan signifikan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien regresi 0,758 dan 8 gkat 95%. Artinya, 75,8% kepuasan masRyarakat yang menerima pelayanan perekamaTn data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi</p>

			<p>oleh subvariabel kualitas hrybebGeraEpa pelayanan, seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.</p> <p>Sisanya, yaitu 24,2%, dipengaruhi oleh variabel independWen lain yAng belum ditunjukkan dalam penelitUian ini. Dalam analisis lebih lanDjut, bahwa ditemukan variabel reliabilitas memiliki pengaruh paling besar terhadap keggisan masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0,867B. Hal ini menunjukkan bahwa reliabiGas merupakan faktor yang paling penting dalam memuaskan b yang meBnerima layanan perekaman data e-KTP. Dengan pelayaKnan masyarakatBk demikian, penelitian masyarakat ini menunjukkan bahKwa kualitas , terutama reliabilitas, memiliki peran penting dNalam geningkatkan kepuasan yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok.</p>
5.	Novia Dwi Sandri (2015)	<p>10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Services Terhadap Pembentukan Citra Ruma Sakit (PerspektiKf Pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru).</p>	<p>10 Hasil dari penelitian ini adalah pengaruh berdasarkan penelitian ini dapat diketahui terdapat Hhyang signifikan antara kualitas Hpelayanan customer services bahwa terhadap pembentukan Jcitra Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hal ini dapat</p>

			dilihat dari hasil pelayanan yang dilakukan oleh customer services untuk membentuk citra rumah sakit. Dengan hasil Thitung > Ttabel telah dengan nilai (18.135 > 1.96) yang berarti Ha diterima dan H0 ditolak.
--	--	--	---

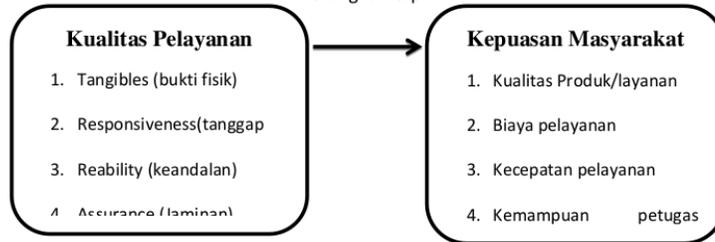
2.3 Kerangka Pemikiran

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

Kualitas layanan ¹⁰¹ pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang diukur beberapa seperti kepuasan terhadap kualitas produk atau, biaya pelayanan, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan kenyamanan. ⁷¹ Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji ¹² kualitas pelayanan pegawai di Dinas Penanaman Modal lingkungan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga melalui Kerja Kota Gunungsitoli.

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

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Penulis 2024

2.4 Hipotesis

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

¹⁰⁷ Hipotesis Nol (H0): Tidak berpengaruh yang signifikan antara dan kualitas pelayanan kepuasan terhadap masyarakat pada DPMBPTSP Kota Gunungsitoli.

Hipotesis Alternatif (Ha): Terdapat dan masyarakat ⁹⁸ pengaruh yang signifikan DPMPPTSP kualitas pelayanan antara kepuasan pada Kota Gunungsitoli.

Dengan demikian, penelitian memiliki ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas pada DPMPPTSP Kota Gunungsitoli yang berpengaruh yang signifikan terhadap masyarakat. Jika hipotesis alternatif (Ha) diterima, maka berarti masyarakat pelayanan kepuasan ¹⁰³ bahwa kualitas memiliki pelayanan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pada DPMPPTSP Kota Gunungsitoli.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

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

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

3.2 Variabel penelitian

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

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

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

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

1. Bukti fisik (tangible)
2. Keandalan (reliability)
3. Daya Tanggap (responsiveness)
4. Jaminan (assurance)
5. Empati (empathy)

2. variabel dependen Kepuasan dalam penelitian ini adalah kepuasan harapan masyarakat, pendapat masyarakat dalam memperoleh yang memuaskan

pelayanan mereka yaitu kebutuhan dan . masyarakat ini meliputi beberapa aspek, yaitu:

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

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

18

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

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

48

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan kata lain, setiap unit keseluruhan sampel pada sub sampel dengan jumlah atau ukuran pada ukuran limit jumlah

sampelHo rumus sub populasi. Sedangkan jumlah sampel adJalah sebanKyak atau sampel yang telah diHtentukan. Oh dana, waktu, dan teUnaga, maka menggunakan dalam waktu yang singkat penelitian ini pada untuk melakukan keterbatasan penarikan sampel dengan slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

N = besar populasi

n = besar sampel

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

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

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

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

3.4 Instrumen Penelitian

Pada dasarnya, penelitian melibatkan pengukuran, sehingga by alat ukur yang baik. Alat ukur untuk dalam penelitian melakukan disebut instrumen .

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

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

Dengan alat Bmgunakan angket, peneliti dapat mengumpulkan data yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga dapat peneliti untuk oic penelitian. Oleh karenHBaK itu, anHgket membantu merJupakaOn yang efektif untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

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

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

3.5 Teknik Pengumpulan Data

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

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

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

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

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

3.6 Teknik Analisa Data

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

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

3.6.1 Verifikasi data

Untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan pengelompokan data, penulis terlebih dahulu meneliti kembali angka-angka yang mana diperoleh dari responden sudah

sesuai dengan petunjuk atau tidak, dijawab telah sehingga penJkulis dapat mengetahui kuesionerHjo mana apakah yang telah dan yang telah belum dijawab oleh responden.

J

3.6.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Sebuah instrumen dikatakan valid mengungkapkan apabila mampu mengukur penelitian data pada variabel secara tepat. Menurut Arikunto, (2013:168) "Jalat dan instrumen yang memenuhi persyaratan penting baik 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 sahih mempunyai validitas tinggi.

pendapat di atas Hvmaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus validitas eksternal menyenLOgLkkut butir soal item denganJen memakai yang dikemukakan BerdasaGrkan oleh *pearson* di kenal Odengan 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 penelitian belahO dVvua genap- ganIjil membuat pGengelompokan nilai bJutir ganjiBl sebagai belahan bernomorB satu dan kelompok kHoedua skor Vibutir nomor genap sebagai belahan dengan menggunakan rumus *Pearson*:

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

Dimana:

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

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai variabel y

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

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

Dimana.

r_{ii} = nilai reliabel

$r^{1/2}$ = nilai indeks

3.6.3 Koefisien Korelasi

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

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

ket:

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

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai item variabel y

Kemudian besarnya koefisien korelasi yang menginterpretasikan teFlah penulis menjabarkan dengan didapatkan 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

94

3.6.4 Koefisien Determinasi

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

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

Ket.

r^2 : Nilai koefisien x dan y

100% : Persen

3.6.5 Regresi Linear Sederhana

Menurut Sunyoto, (2016:47)², “analisis regresi linear berguna untuk besarnya pengaruh satu variabel bebas (X) antara variabel mengetahui terikat (Y), jika pengukuran antar variabel yang melibatkan variabel bebas (X), (Y) analisis regresi sederhana”.

Berdasarkan pendapat di atas maka penulis disebutkan pengujian analisis regresi linear sederhana, dimana terlebih dahulu dilakukan uji kelinieran dan keberartian regresi linear dengan menggunakan persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Ket:

\bar{x} : Variabel independen

y : Variabel dependen

a : Konstan

b : Koefisien regresi

³⁷ 3.6.6 Pengujian Hipotesis Uji t

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

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

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

2

Keterangan:

t = hitung

r = nilai korelasi *product moment*

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad dk = \text{derajat kebebasan (dk)}$$

atau *degree of freedom*

n = banyak sampel

2 = bilangan konstan

1 = bilangan konstan

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

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

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

16

3.7 Lokasi dan Jadwal penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu HSJtu PinHtu (EDPMPTSP) yang di Perkantoran Desa Kompleks Dahana Tabaloho, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.

3.7.2 Jadwal Penelitian

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

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Temuan Penelitian

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

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

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

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

untuk program masyarakat. Untuk merealisasikan prioritas ini,

DPMPSTP akan melakukan beberapa upaya, antara lain:

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

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

A. Program Utama yang mencakup:

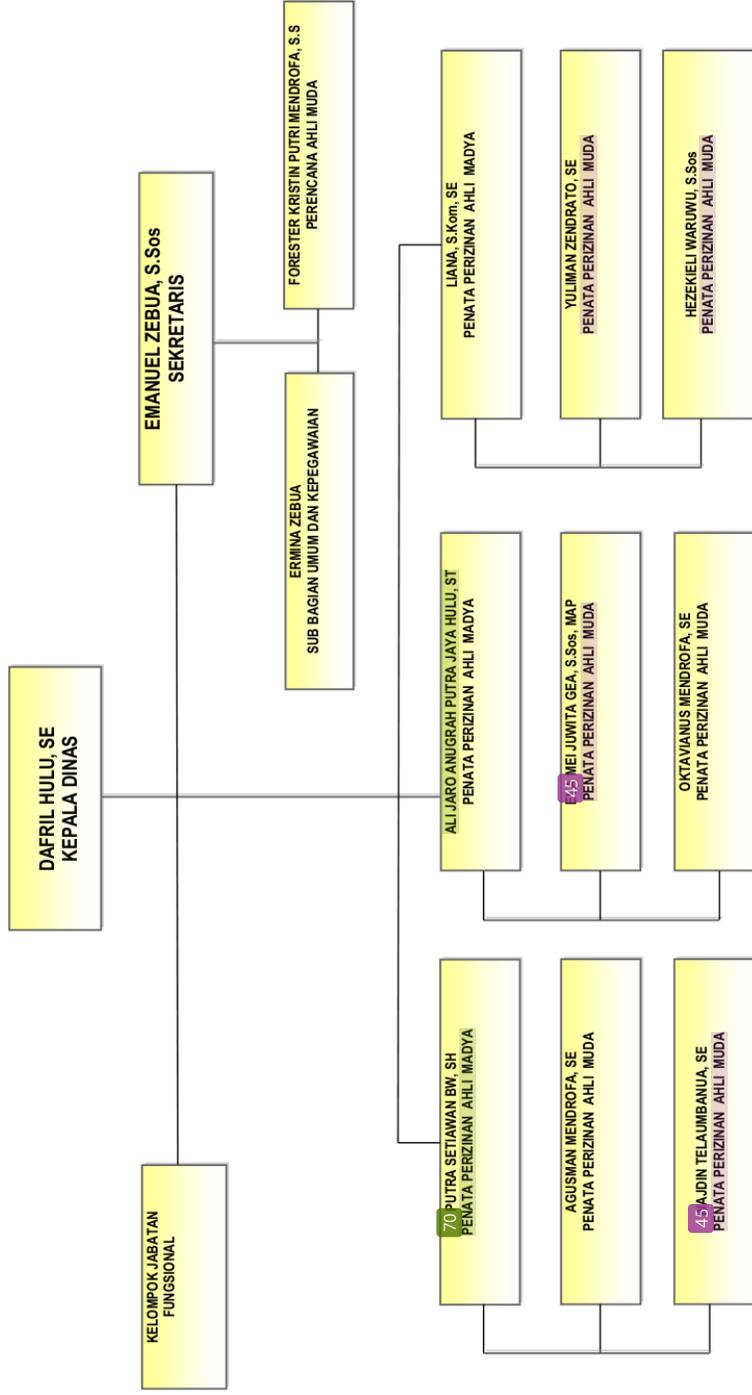
1. Program Pengembangan Investasi Padapenanaman program ini, dilakukan kegiatan meningkatkan modal pengembangan GJ, modal pengendalian untuk pelaksanaan , serta jalur kerjasamVa dan potensi investasi.
2. Program Pengembangan Pelayanan Perizinan Program Dini untuk penyusunan memiliki kegiatan memfasilitasi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

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



29

4.1.3 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini terlaksana dengan baik karena adanya lokasi dukungan dari tersebut lokasi dan orang-orang yang berfrada pada penelitian sebagai tentang yang memberikan data dan informasi terkait ⁴⁹ judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli".

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

33

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

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan umur responden

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

3

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

110

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

31

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

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

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

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

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

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

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

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

4.2 Analisa Hasil Penelitian

4.2.1 Verifikasi Data

Proses pengolahan data hasil penelitian dimulai dengan jika data yang diperoleh kegiatan dan pemastian terhadap angket semua data yang telah dikumpulkan melalui.

melaHkukan analisis memastikanN terhadap angket yang tGelahF
91
didarkan untuk bahwa angket tersebut telah memenuhi syarat dan
prosedur yang telah ditentukan.

Hasil Vj data menunjukkan bahwa angket yang telahdalam
diVjedtelah dikembalikan keadaan lengkap dan baik, serta
diisiarkanbKenar kepada 50 orang responden dengan sesuai
11
dengan petunjuk pengisian yang diberikan. Oleh karenJa itu, bahan
hasil angket responden yang telah diterima dari Lh kemudian diolah
dan dianalisis sebagai penelitian ini.

22 4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama, yaitu
mengumpulkan KualitasO Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat
(Y). S dataG, angket telah kedpada 50 responden, dengan masing-
maJfsingG variabel didistribusikan Untuk memiliki 10 butir soal
Uatau item. Responden telahKH menjawab semua soal dengan
leUngkap dan ringkasan sesuai deIDhdngan petunjuk pengisian
yang diberikan. BeriAkut adalah dari distribusi soal dan jawaban
responden:

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 alternatif r. Jika responden memilih alternatif $SS = 5$, $rr S = 4$, alternatif $N = 3$, alternatif $TS = 2$, dan $STS = 1$, demikian juga dengan jawaban responden yang kedua dibandingkan dengan responden yang ke lima puluh.

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

f

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.

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

64
Tabel 4.6
Jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban variabel Y

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

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

Sumber :Angket diolah oleh Penulis 2024.

Hasil perhitungan sesuai jawaban Variabel Y, dengan alternatif sebagaimana jawaban ⁶⁷ pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7
Rekapitulasi jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban variabel Y

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

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

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

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

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

77

4.2.3 Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel X

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

Untuk perhitungan validitas butir soal nomor satu (1)

variabel X dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

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

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

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

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

9
 Dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\Sigma X = 166$, $\Sigma Y = 1.721$, $\Sigma X^2 = 566$, $\Sigma Y^2 = 59.687$, dan $\Sigma XY = 5.745$, dalam hasil tersebut dimasukkan ke hasilnya rumus korelasi $K_{product}$ 24 moment sebagai yang berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 4.9
Hasil perhitungan validasi
untuk variabel X

Butir Soal	$\sum X$	$\sum Y$	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	$\sum XY$	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 sehingga perhitungan validitas dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$, layak untuk digunakan.

b. Uji Validitas Variabel Y

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

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

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

11	4	36	16	1296	144
12	3	32	9	1024	96
13	3	27	9	729	81
14	4	41	16	1681	164
15	4	35	16	1225	140
16	3	37	9	1369	111
17	4	38	16	1444	152
18	4	31	16	961	124
19	4	35	16	1225	140
20	4	41	16	1681	164
21	4	35	16	1225	140
22	4	41	16	1681	164
23	3	28	9	784	84
24	3	31	9	961	93
25	3	37	9	1369	111
26	4	40	16	1600	160
27	3	31	9	961	93
28	4	37	16	1369	148
29	2	33	4	1089	66
30	2	29	4	841	58
31	3	37	9	1.369	111
32	4	40	16	1.600	160
33	3	34	9	1.156	102
34	4	40	16	1.600	160
35	2	31	4	961	62
36	3	34	9	1.156	102
37	4	37	16	1.369	148
38	3	31	9	961	93
39	3	29	9	841	87
40	4	42	16	1.764	168
41	4	35	16	1.225	140
42	3	37	9	1.369	111
43	4	40	16	1.600	160
44	2	29	4	841	58
45	5	42	25	1.764	210
46	3	31	9	961	93

47	3	36	9	1.296	108
48	4	35	16	1.225	140
49	3	30	9	900	90
50	3	32	9	1.024	96
Σ	170	1744	602	61698	6035

Sumber : Angket diolah oleh penulis2024

9 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 korelasi dikasukan ke dalam rumus *Jproduct moment* yang hasilnya sebagai berikut: 43

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

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

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

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

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

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

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

Hasil perhitungan butir soal nomor satu menunjukkan bahwa koefisien menggunakan korelasi (r_{xy}) adalah 0,730. Dengan interval product 11 tabel harga kritik dari r moment (rtabel) pada tingkat kepercayaan 95% dan jumlah sampel (N)

50, diperoleh hasil r_{tabel} sebesar 0,297. Karena r_{hitung} (0,730) lebih besar dari r_{tabel} (0,297), disimpulkan maka bahwa dapat butir soal nomor satu valid.

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

Tabel 4.11
Hasil perhitungan validasi
untuk variabel Y

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

Sumber : Angket diolah oleh Penulis 2024

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

18
4.2.4 Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Variabel X

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

6
Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui seberapa besar keandalan alat ukur yang reliabilitas digunakan dalam penelitian ini. Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat ukur tersebut reliabilitas yang tinggi, maka dapat dipastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki menggunakan akurat alat ukur tersebut adalah dan dapat diandalkan.

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

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

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

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

30	21	11	441	121	231	
31	13	17	169	289	221	
32	16	16	256	256	256	
33	23	11	529	121	253	
34	19	12	361	144	228	
35	20	18	400	324	360	
36	19	18	361	324	342	
37	15	15	225	225	225	
38	19	13	361	169	247	
39	13	19	169	361	247	
40	21	18	441	324	378	
41	16	16	256	256	256	
42	17	18	289	324	306	
43	19	16	361	256	304	
44	16	20	256	400	320	
45	21	14	441	196	294	
46	16	16	256	256	256	
47	15	19	225	361	285	
48	15	16	225	256	240	
49	22	12	484	144	264	
50	19	19	361	361	361	
9	Σ	894	829	16396	14141	14645

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\sum X$
 $= 894$, $\sum Y = 829$, $\sum X^2 = 16.396$, $\sum Y^2 = 14.141$, $\sum XY =$
 14.645 , hasil yang telah diperoleh rumus disubstitusikan
kedalam dijabarkan korelasi *product moment*, yang sebagai
berikut:

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

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

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

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

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

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

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

Setelah dihitung koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genap perhitung pada variabel X, selanjutnya menggunakan angket dengan reliabilitas 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 $r_{11} = 0,610 > r_{\text{tabel}} = 0,297$ dan kriteria harga r adalah tinggi maka dapat disimpulkan bahwa tes pada K tersebut digunakan keseluruhan variabel X secara telah reliabel dan dapat sebagai tes pada penelitian.

b. Uji Reliabilitas Variabel Y

96

Untuk perhitungan tabel reliabilitas angket variabel Y dapat

dilihat pada sebagai mana di bawah ini:

2 Tabel 4.13

Koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genap pada variabel Y

N	X	Y	56 X ²	Y ²	XY
	(Ganjil)	(Genap)			
1	15	14	225	196	210
2	20	20	400	400	400
3	15	16	225	256	240
4	18	18	324	324	324
5	21	20	441	400	420
6	15	17	225	289	255
7	16	16	256	256	256
8	20	19	400	361	380
9	16	21	256	441	336
10	17	15	289	225	255
11	19	17	361	289	323
12	17	15	289	225	255
13	15	12	225	144	180
14	20	21	400	441	420
15	18	17	324	289	306
16	18	19	324	361	342
17	20	18	400	324	360
18	16	15	256	225	240
19	15	20	225	400	300
20	20	20	400	400	400
21	21	14	441	196	294
22	24	17	576	289	408
23	14	14	196	196	196
24	17	14	289	196	238
25	19	18	361	324	342
26	23	17	529	289	391

27	16	15	256	225	240	
28	19	18	361	324	342	
29	17	16	289	256	272	
30	18	11	324	121	198	
31	19	18	361	324	342	
32	21	19	441	361	399	
33	23	11	529	121	253	
34	21	19	441	361	399	
35	16	15	256	225	240	
36	19	15	361	225	285	
37	19	18	361	324	342	
38	18	13	324	169	234	
39	15	14	225	196	210	
40	21	21	441	441	441	
41	19	16	361	256	304	
42	19	18	361	324	342	
43	20	20	400	400	400	
44	16	13	256	169	208	
45	21	21	441	441	441	
46	16	15	256	225	240	
47	18	18	324	324	324	
48	19	16	361	256	304	
49	18	14	324	196	252	
50	17	15	289	225	255	
9	∑	914	833	16980	14225	15338

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

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

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

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

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

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

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

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

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

Setelah dihitung koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genKap variaKbel Y, sNelanjutnya dihituJng angketK dengan reliabilitas pada menggunakan rumus

Spearman Brown sebagai berikut:

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

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

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

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

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r_{11} adalah 0,529, yang lebih besar dari nilai rtabel sebesar 0,297. Dengan demikian, kriteria harga r dapat dikateHgorikan sebagai tinggi.

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

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

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

4.2.5 Koefisien Korelasi

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

Tabel 4.14
Perhitungan koefisien korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

N	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	31	29	961	841	899
2	39	40	1521	1600	1560
3	32	31	1024	961	992
4	35	34	1225	1156	1190
5	39	41	1521	1681	1599

6	36	32	1296	1024	1152
7	37	32	1369	1024	1184
8	34	39	1156	1521	1326
9	36	37	1296	1369	1332
10	30	32	900	1024	960
11	34	36	1156	1296	1224
12	32	32	1024	1024	1024
13	32	27	1024	729	864
14	41	41	1681	1681	1681
15	38	35	1444	1225	1330
16	36	37	1296	1369	1332
17	40	38	1600	1444	1520
18	35	31	1225	961	1085
19	32	35	1024	1225	1120
20	38	41	1444	1681	1558
21	34	35	1156	1225	1190
22	38	41	1444	1681	1558
23	31	28	961	784	868
24	33	31	1089	961	1023
25	39	37	1521	1369	1443
26	37	40	1369	1600	1480
27	30	31	900	961	930
28	31	37	961	1369	1147
29	34	33	1156	1089	1122
30	32	29	1024	841	928
31	30	37	900	1369	1110
32	32	40	1024	1600	1280
33	34	34	1156	1156	1156
34	31	40	961	1600	1240
35	38	31	1444	961	1178
36	37	34	1369	1156	1258
37	30	37	900	1369	1110
38	32	31	1024	961	992
39	32	29	1024	841	928
40	39	42	1521	1764	1638
41	32	35	1024	1225	1120

42	35	37	1225	1369	1295
43	35	40	1225	1600	1400
44	34	29	1156	841	986
45	35	42	1225	1764	1470
46	32	31	1024	961	992
47	34	36	1156	1296	1224
48	31	35	961	1225	1085
49	34	32	1156	1024	1088
50	38	32	1444	1024	1216
Σ	1721	1.746	59.687	61.822	60.387

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

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

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

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

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

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

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

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

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

1
 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 antara memiliki **hubungan** berada **yang signifikan** variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan tingkat Y (Kepuasan Masyarakat) dan pada **hubungan yang cukup kuat**.

4.2.6 Koefisien Determinasi

72
 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel X dan Y dapat digunakan untuk seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. mengukur Dengan menggunakan rumus Koefisien Determinasi ($KD = (r^2) \times 100\%$), dapat dihitung bahwa $KD = (0,467)^2 \times 100\% = 0,2181 \times 100\% = 22\%$. Artinya, sekitar 22% dari variabel oleh terikat dapat dijelaskan variabel bebas.

5 4.2.7 Regresi Linear Sederhana

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

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

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

1
Persamaan $Y = a + bx$ dengan nilai dari a dan b pada

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

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

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

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

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

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

$$a = 12.7$$

Dan perhitungan nilai b sebagai berikut:

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

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

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

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

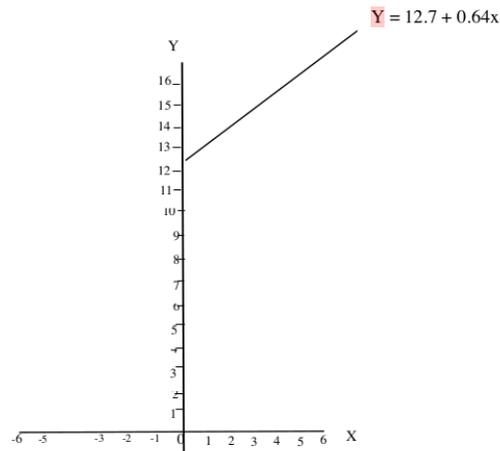
$$b = 0.64$$

1
Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$\hat{Y} = 12.7 + 0.64x$$

4



76 Gambar 4.1
Persamaan regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 12.7 yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk Kepuasan Masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan uji kuantitatif data yang menunjukkan dominansi bahwa

variabel independen sangat dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

4.2.8 Uji Hipotesis (Uji t)

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

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

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

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

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

$$t = \frac{3,235,471}{0,884}$$

$$t = 3,658$$

Dari daftar distribusi t dengan $dk = 48$ dan taraf signifikansi 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.

Dengan¹¹ bahwa hipotesis penelitian yang diajukan yakni diterima terdapat pengaruh positif kualitas demikian O Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat dan teruji kebenarannya.

4.3 Analisis Hasil Penelitian

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

1. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.⁷³
2. Menghindari tuntutan-tuntutan dari terjadinya masyarakat
3. Menjaga agar diperhatikan masyarakat merasa segala kebutuhannya.
4. Menjaga kesetiaan.
5. Operasional yang lebih baik.
6. Mengangkat citra instansi.

Pelayanan yang berkualitas merupakan layanan yang cepat, tidak mengandung kesalahan, mengikuti prosedur ditetapkan dan prosedur menyenangkan yang telah lebih dahulu.⁶³

Dari hasil analisis penelitian yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dapat dikemukakan bahwa:³⁵

5. Hasil perhitungan uji validitas butir item angket variabel X (Kualitas Pelayanan) didapatkan bahwa memenuhi perhitungan syarat validasi karena pada nomor 1 variabel X adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $(0,382 > 0,297)$.
2. Hasil perhitungan uji validitas butir item angket pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat) karena didapatkan bahwa memenuhi validasi syarat perhitungan pada nomor 1 variabel Y adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $(0,730 > 0,297)$.
3. Hasil perhitungan uji Kualitas Pelayanan (X) memperoleh nilai sebesar 0,610 berarti dapat reliabilitas dipastikan bahwa yang dalam penelitian angket dipergunakan ini reliabel, jika $r_{hitung} > r_{tabel} (0,610 > 0,297)$,
5. Hasil perhitungan uji reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) nilai sebesar 0,529 berarti dapat dipastikan bahwa angket yang memperoleh dipergunakan dalam reliabel penelitian ini, jika $r_{hitung} > r_{tabel} (0,529 > 0,361)$,
1. Hasil perhitungan koefisien korelasi variabel X (Kualitas Pelayanan) antara dengan Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan variabel bahwa tabel r_{kritik} pada taraf jumlah signifikan 5% dengan $N=50$, diperoleh $r_{hitung} = 0,467$, dan $r_{tabel} = 0,297$.
Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel} (0,467 > 0,297)$, maka dapat dikatakan terdapat signifikan antara hubungan variabel yang dan cukup kuat X dengan variabel Y.
2. Hasil perhitungan uji koefisien determinasi menggunakan variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel antara Y (Kepuasan Masyarakat) rumus $KD = (r^2) \times 100\%$, maka diperoleh nilai sebesar 22%. Ini bahwa dalam penelitian ini, variabel X (kualitas pelayanan perubahan hanya mampu menunjukkan menjelaskan 22% dari variabel dependend (Y) hal ini kepuasan dalam

masyarakat, sedang 78% sisanya dipengaruhi tidak oleh variabel lain yang dibahas dalam penelitian ini.

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

8. Hasil perhitungan uji t dengan $dk = n-2 = 50-2 = 48$ pada taraf signifikan 5% dengan tingkat hipotesis kepercayaan 95% diperoleh $t_{hitung} = 3,658$ dan $t_{tabel} = 2,010$, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) variabel Y (Kepuasan Masyarakat), sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini Kualitas yakni H_a yakni ada pengaruh yang signifikan Pelayanan terhadap variabel signifikan Kepuasan Masyarakat di Dinas Gunungsitoli Penanaman Terpadu Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota terbukti dan dapat diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap KepuaBsan Masyarakat di DPMPTSP Kota Guljnungsitoli, hal ini dibuktikan dengan hasil uji korelasi dan regresi dan hasil pengujian HiNpotesi, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Meskipun Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadapberkontribusi kepuasan perlukepuasan masyarakat, namun hal itu hanya mampu sebesar

22%, dan masih terdapat 78% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi masyarakat, yang dikaji lebih lanjut ⁸¹ dalam penelitian selanjutnya.

5.2. Saran

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

1. DPMPTSP KotBa GunungsitoJli diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, kepastian terutama dalam hal transparansi informasi, kecepatan meningkatkan ketidLakpastian kepuasan pelaybanan, dan jadwal untuk mengurangi dan masyarakat.
2. Melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyajrakJat, seperti fasilitas pelayanan, sikap petugas, sOerta 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 : Alfabet

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

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

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

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

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

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

Jurnal

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

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

Lampiran

KUISIONER PENELITIAN

44 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

15
Dalam rangka memenuhi tugas akhir mata kuliah Perilaku Konsumen, saya ingin mengadakan peneliti¹⁹ mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli.

15
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

4 **Profil Responden**

Berikanlah tanda checklist pada tempat yang telah disediakan:

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

3. Usia

10 tahun

30-40 tahun

11-19 tahun 41-50 tahun

20-29 tahun >50 tahun

47

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 :

4

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				
		3 STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Keandalan (<i>reliability</i>)						
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 (<i>Responsiveness</i>)						
3	Saya mendapatkan respon cepat ketika mengajukan pertanyaan atau permintaan.					
4	Petugas pelayanan segera menangani keluhan saya dengan baik.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
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 (<i>Emphaty</i>)						
7	Petugas pelayanan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan saya					
8	Saya merasa diperlakukan dengan hormat dan sopan oleh petugas pelayanan					
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						

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				
		3 STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Kualitas Layanan						
1	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi ini					
2	Layanan yang saya terima memenuhi harapan saya					
Biaya Pelayanan						
3	Biaya yang dikenakan untuk layanan ini sesuai dengan kualitas yang saya terima					
4	Tidak ada biaya tersembunyi atau tidak jelas dalam proses pelayanan					

Kecepatan Pelayanan

5	Proses pelayanan berjalan dengan cepat dan efisien					
6	Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan					

Kemampuan Tenaga Pelayanan

7	Petugas pelayanan menunjukkan keahlian dan keterampilan yang baik dalam membantu saya					
8	Petugas pelayanan menjawab semua pertanyaan saya dengan jelas dan tepat					

Kenyamanan Lingkungan

9	Lingkungan pelayanan (ruang tunggu, area pelayanan) sangat nyaman dan bersih					
10	Suasana di tempat pelayanan mendukung pengalaman yang menyenangkan					

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

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.unsrat.ac.id Internet	242 words — 2%
2	ejournal.insightpower.org Internet	225 words — 2%
3	repository.ub.ac.id Internet	203 words — 1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	200 words — 1%
5	www.researchgate.net Internet	172 words — 1%
6	www.scribd.com Internet	147 words — 1%
7	kc.umn.ac.id Internet	134 words — 1%
8	portaluqb.ac.id:808 Internet	129 words — 1%

9	ejournal.sisfokomtek.org Internet	122 words — 1%
10	repository.uin-suska.ac.id Internet	122 words — 1%
11	ejournal.stiepembnas.ac.id Internet	117 words — 1%
12	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet	87 words — 1%
13	e-journal.upr.ac.id Internet	83 words — 1%
14	repository.radenintan.ac.id Internet	72 words — 1%
15	www.brainacademy.id Internet	63 words — < 1%
16	repository.upbatam.ac.id Internet	50 words — < 1%
17	jurnal.pnj.ac.id Internet	45 words — < 1%
18	repository.unwim.ac.id Internet	45 words — < 1%
19	123dok.com Internet	43 words — < 1%
20	eprints.uny.ac.id Internet	40 words — < 1%

dspace.umkt.ac.id

21	Internet	39 words — < 1%
22	repository.unhas.ac.id Internet	37 words — < 1%
23	text-id.123dok.com Internet	37 words — < 1%
24	rosyid.info Internet	35 words — < 1%
25	www.slideshare.net Internet	35 words — < 1%
26	repository.metrouniv.ac.id Internet	34 words — < 1%
27	repository.umpalopo.ac.id Internet	34 words — < 1%
28	moam.info Internet	33 words — < 1%
29	etheses.uin-malang.ac.id Internet	31 words — < 1%
30	konsultasiskripsi.com Internet	28 words — < 1%
31	repository.umsu.ac.id Internet	24 words — < 1%
32	www.jurnal.stiatabalong.ac.id Internet	24 words — < 1%
33	eprints.unpal.ac.id	

Internet

23 words — < 1%

34 eprints.walisongo.ac.id
Internet

23 words — < 1%

35 namara-feb.unpak.ac.id
Internet

22 words — < 1%

36 docplayer.info
Internet

20 words — < 1%

37 journal.unbara.ac.id
Internet

20 words — < 1%

38 lib.unnes.ac.id
Internet

20 words — < 1%

39 repositori.ukdc.ac.id
Internet

19 words — < 1%

40 repository.stimart-amni.ac.id
Internet

19 words — < 1%

41 repository.uinsu.ac.id
Internet

19 words — < 1%

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

18 words — < 1%

43 id.123dok.com
Internet

17 words — < 1%

44	repository.ung.ac.id Internet	16 words — < 1%
45	sapk.majalengkakab.go.id Internet	16 words — < 1%
46	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet	15 words — < 1%
47	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	15 words — < 1%
48	repository.uma.ac.id Internet	15 words — < 1%
49	www.coursehero.com Internet	15 words — < 1%
50	Fidia Oktarisa, Citra Anisa Nanda. "AMANAH DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMPREDIKSI PRODUKTIVITAS RIDER OJEK ONLINE", JSSH (Jurnal Sains Sosial dan Humaniora), 2019 Crossref	14 words — < 1%
51	mafiadoc.com Internet	14 words — < 1%
52	repository.usd.ac.id Internet	14 words — < 1%
53	Dewi Hernikawati. "INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN KOMUNIKASI DATA DI PJKKD BATAN", Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 2018 Crossref	13 words — < 1%

54	Internet	13 words — < 1%
55	jurnal.untag-sby.ac.id Internet	13 words — < 1%
56	repositorio.unheval.edu.pe Internet	13 words — < 1%
57	repository.ar-raniry.ac.id Internet	13 words — < 1%
58	repository.unja.ac.id Internet	13 words — < 1%
59	vdocuments.site Internet	13 words — < 1%
60	Marulak Pardede. "Implikasi Hukum Kontrak Karya Pertambangan terhadap Kedaulatan Negara", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2018 Crossref	12 words — < 1%
61	core.ac.uk Internet	12 words — < 1%
62	digilib.uns.ac.id Internet	12 words — < 1%
63	e-journal.uajy.ac.id Internet	12 words — < 1%
64	idr.uin-antasari.ac.id Internet	12 words — < 1%
65	mihsanahmad0.blogspot.com Internet	12 words — < 1%

66	repository.iainbengkulu.ac.id Internet	12 words — < 1%
67	intervalstat.com Internet	11 words — < 1%
68	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	11 words — < 1%
69	repository.syekhnurjati.ac.id Internet	11 words — < 1%
70	www.wartanias.com Internet	11 words — < 1%
71	Novelia Vionita Lumaya, Feliks Arfid Guampe, Fredrik Bastian Kawani, Olvit Olniwati Kayupa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat", Jurnal Manajemen dan Budaya, 2024 Crossref	10 words — < 1%
72	digilib.uinsby.ac.id Internet	10 words — < 1%
73	fekbis.repository.unbin.ac.id Internet	10 words — < 1%
74	repositori.usu.ac.id Internet	10 words — < 1%
75	repository.mercubuana.ac.id Internet	10 words — < 1%
76	repository.unbari.ac.id Internet	10 words — < 1%

77	repository.unifa.ac.id Internet	10 words — < 1%
78	N Rahmayuni, R Rais, I T Utami. "MENGANALISIS DAN MELIHAT HUBUNGAN ANTARA FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN PRODUK MIE INSTAN STUDI KASUS : MAHASISWA JURUSAN MATEMATIKA FMIPA UNTAD", JURNAL ILMIAH MATEMATIKA DAN TERAPAN, 2017 Crossref	9 words — < 1%
79	Puji Rahmi Anandia, Ribut Wahidi. JUARA : Jurnal Olahraga, 2016 Crossref	9 words — < 1%
80	anzdoc.com Internet	9 words — < 1%
81	digilib.unimed.ac.id Internet	9 words — < 1%
82	docobook.com Internet	9 words — < 1%
83	ejournal.ust.ac.id Internet	9 words — < 1%
84	eprints.unpam.ac.id Internet	9 words — < 1%
85	ojs.darulhuda.or.id Internet	9 words — < 1%
86	repository.unida.ac.id Internet	9 words — < 1%

repository.unpas.ac.id

87	Internet	9 words — < 1%
88	repository.ut.ac.id Internet	9 words — < 1%
89	sister.untagsmg.ac.id Internet	9 words — < 1%
90	tipseducations.blogspot.com Internet	9 words — < 1%
91	www.erisamdyprayatna.com Internet	9 words — < 1%
92	MUHAMMAD AKBARDIN. "PENGARUH PENGEMBANGAN PEGAWAI TERHADAP TINGKAT PRODUKTIVITAS KERJA PADA KANTOR BALAI BESAR INDUSTRI HASIL PERKEBUNANDI MAKASSAR", Journal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi STIE Wira Bhakti Makassar Internasional, 2020 Crossref	8 words — < 1%
93	Wika Descha Yuliaridha, Rosidi Roslan, Sobar Darmaja. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022", Jurnal Sehat Mandiri, 2023 Crossref	8 words — < 1%
94	a-research.upi.edu Internet	8 words — < 1%
95	andi-itcomm.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
96	ariefenggip.wordpress.com Internet	8 words — < 1%

97	digilib.unila.ac.id Internet	8 words — < 1%
98	e-journal.upstegal.ac.id Internet	8 words — < 1%
99	edoc.pub Internet	8 words — < 1%
100	ejournal3.undip.ac.id Internet	8 words — < 1%
101	es.scribd.com Internet	8 words — < 1%
102	kikyputriani.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
103	ojs.uho.ac.id Internet	8 words — < 1%
104	repository.stie-mce.ac.id Internet	8 words — < 1%
105	www.jogloabang.com Internet	8 words — < 1%
106	www.tabelkredit.com Internet	8 words — < 1%
107	Atun Yulianto, Ani Wijayanti, Indriyanti Indriyanti, Yulianto Yulianto. "Analisis Dampak Ekonomi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Wisata Banyusoca Kawasan Penyangga Geopark Gunung Kidul Yogyakarta", <i>Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya</i> , 2024 Crossref	7 words — < 1%

108 Martani, Grace Yohana Ngantung. "STRATEGI PEMASARAN INDIBIZ JAKARTA TIMUR MELALUI MEDIA SOSIAL DI PT. TELKOM INDONESIA", Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis, 2024 7 words — < 1%
Crossref

109 eprints.undip.ac.id 7 words — < 1%
Internet

110 Afun Intan Devi, I Wayan Pantiyasa. "PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP SISTEM PENENTUAN THE BEST EMPLOYEE OF THE YEAR DI HOTEL FAIRMONT SANUR BEACH BALI", Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 2019 6 words — < 1%
Crossref

111 Magfira Annamira Ambarak, Olivia S. Nelwan, SE.,MSi, Mirah H. Rogi. "Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai Di UPTD Puskesmas Kotabunan", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023 6 words — < 1%
Crossref

112 William Widjaja. "Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X", Jurnal Perspektif, 2021 6 words — < 1%
Crossref

113 johannessimatupang.wordpress.com 6 words — < 1%
Internet

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF
EXCLUDE MATCHES OFF