



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten
Banyuwangi**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana
(S-2) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mandala Jember

Diajukan oleh:

Saifudin, S.H

NIM: 19 - 571 - 00193

**PROGRAM PASCA SARJANA S-2
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

2021



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten
Banyuwangi**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana
(S-2) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mandala Jember

Diajukan oleh:

Saifudin

NIM: 19 - 571 - 00193

**PROGRAM PASCA SARJANA S-2
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN TESIS
PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA**

Judul

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten
Banyuwangi**

Nama : Saifudin, S.H
NIM : 19 - 571 - 00193
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. Suwignyo Widagdo, S.E, M.M, M.P
NIDN. 0702106701

Dosen Pembimbing Asisten,



Dr. Agustin H. P., M.M
NIDN. 0717086201

Mengetahui,

A.n Ketua STIE Mandala

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Muhammad Firdaus, S.P, M.M, M.P
NIDN. 0008077101

**HALAMAN PERSETUJUAN TESIS
PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA**

Judul

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten
Banyuwangi**

* Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tesis Pada

Hari / Tanggal : 25 Juni 2021
Pukul : 13.00
Tempat : Ruang Sidang 2.4

Disetujui Oleh Tim Penguji:

Dr. Muhammad Firdaus S.P, M.M, M.P :
Ketua Penguji

Dr. Agustin H. P., M.M
Sekretaris Penguji

Dr. Suwignyo Widagdo, S.E, M.M, M.P :
Anggota penguji

Mengetahui,

A.n Ketua STIE Mandala

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Muhammad Firdaus, S.P, M.M, M.P
NIDN. 0008077101

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saifudin, S.H
NIM : 19 - 571 - 00193
Program Studi : Magister Manajemen
Minat Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi** merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung risiko dibatalkannya tesis yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 05 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Saifudin

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”

(QS. Al-Baqarah: 216)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW , keluarga, beserta sahabatnya yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan hingga terang seperti sekarang ini.

Penulisan dalam Tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan semua itu tidak lepas dari kodrat manusia termasuk penulis yang selalu mempunyai kesalahan dan kekurangan dalam hal pengetahuan serta pengalaman. Dalam penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan semangat, material, serta bantuan moril baik secara langsung maupun tidak secara langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember sekaligus Dosen Pembimbing Utama.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus S.P., M.M., M.P selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana Magister Manajemen di STIE Mandala Jember.
3. Ibu Dr. Agustin HP.,M.M selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya.
4. Segenap dosen dan civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
5. Ari Miftahul Zannah, istri tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa.
6. Puteri Aisah Puspita Sari dan Rafika Aulia Rahma Sari, anak-anak tersayang yang telah memberi dukungan dan motivasi.
7. Sahabat-sahabat saya dari Program Studi Pasca Sarjana Magister Manajemen STIE Mandala Jember yang telah membantu saya.

Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat, Ridho, dan Hidayah-Nya atas segala kebaikan kalian. Untuk perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang dapat

membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Demikian yang penulis dapat sampaikan, semoga bermanfaat dan menambah pengetahuan para pembaca. Sekian dari penulis, semoga bermanfaat bagi semuanya, khususnya bagi penulis.

Jember, 28 Januari 2021

Penulis

Saifudin, S.H

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
RINGKASAN EKSEKUTIF	xvi
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Pembatasan Masalah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	9

2.2 Kajian Teori	20
2.2.1 Pengertian Jasa	20
2.2.1.1 Karakteristik Jasa.....	20
2.2.2 Kualitas Pelayanan	22
2.2.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	22
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.2.3 Perilaku Konsumen	25
2.2.3.1 Fakto-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	26
2.2.4 Pengertian Kepuasan	27
2.2.4.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.4.2 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.4.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Konsumen.....	31
2.3 Kerangka Konseptual.....	33
2.4 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Tempat dan Lokasi Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Jenis Penelitian.....	39
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	40

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
3.6 Metode Pengumpulan Data	44
3.7 Skala Pengukuran.....	45
3.8 Metode Analisis Data.....	46
3.8.1 Uji Instrumen.....	46
3.7.1.1 Uji Validitas.....	46
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	46
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	48
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.8.4 Uji Hipotesis.....	50
3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)	51
3.8.6 Penentuan Variabel yang Paling Dominan.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI	53
4.1 Hasil Responden.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Responden	53
4.1.2 Visi dan Misi	53
4.1.3 Struktur Organisasi	54
4.2 Analisis Hasil Penelitian	57
4.2.1 Uji Instrumen.....	57
4.2.1.1 Uji Validitas	57
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	58

4.2.2 Uji Asumsi Klasik	59
4.2.2.1 Uji Normalitas	59
4.2.2.2 Uji Multikolinieritas	60
4.2.2.3 Uji Heterokedastisitas	61
4.2.3 Uji Regresi Linier Berganda	62
4.2.4 Uji Hipotesis.....	64
4.2.4.1 Uji t	64
4.2.4.2 Uji F	69
4.2.5 Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.2.6 Penentuan Variabel yang Paling Dominan.....	70
4.2.3 <i>Trimming Teori</i>	71
4.3 Intrepretasi.....	71
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan (<i>tangible, reliability,</i> <i>responsiveness, assurance, emphaty</i>) secara Simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi	72
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan (<i>tangible, reliability,</i> <i>responsiveness, assurance, emphaty</i>) secara Parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	

(DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.....	73
4.3.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan <i>tangible</i> terhadap	
Kepuasan kepuasan masyarakat pada Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
(DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.....	74
4.3.2.2 Pengaruh kualitas pelayanan <i>reliability</i> terhadap	
Kepuasan kepuasan masyarakat pada Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
(DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.....	75
4.3.2.3 Pengaruh kualitas pelayanan <i>responsivness</i> terhadap	
Kepuasan kepuasan masyarakat pada Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
(DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.....	76
4.3.2.4 Pengaruh kualitas pelayanan <i>assurance</i> terhadap	
Kepuasan kepuasan masyarakat pada Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
(DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.....	77
4.3.2.5 Pengaruh kualitas pelayanan <i>emphaty</i> terhadap	
Kepuasan kepuasan masyarakat pada Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
(DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.....	78

4.3.8 Variabel Kualitas Layanan (<i>tangible, reliability,</i> <i>responsiveness, assurance, emphaty</i>) paling Dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi	79
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Implikasi.....	81
5.3 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	15
3.1 Variabel Operasional Penelitian.....	42
3.2 Skor Penelitian Jawaban Responden Penelitian.....	44
4.1 Usia Responden.....	55
4.2 Jenis Kelamin	55
4.3 Jenis Pekerjaan	56
4.4 Latar Belakang Pendidikan	56
4.5 Hasil Analisis Uji Validitas.....	57
4.6 Hasil Analisis Uji Reliabilitas	59
4.7 Hasil Analisis Uji Normalitas	60
4.8 Hasil Analisis Uji Multikolinearitas.....	61
4.9 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda	63
4.10 Hasil Analisis Uji t	65
4.11 Hasil Analisis Uji F	70
4.12 Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.13 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda	72
4.14 Hasil Analisis Uji t	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Model Perilaku Konsumen.....	27
2.2 Kerangka Konseptual	33
4.1 Hasil Analisis Uji Heterokedastisitas	62
4.2 Kurva Uji t Variabel <i>tangible</i>	65
4.3 Kurva Uji t Variabel <i>reliability</i>	66
4.4 Kurva Uji t Variabel <i>respondivness</i>	67
4.5 Kurva Uji t Variabel <i>assurance</i>	68
4.6 Kurva Uji t Variabel <i>emphaty</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1 Kuesioner Responden
Lampiran	2 Tabulasi Data
Lampiran	3 Diskripsi Responden
Lampiran	4 Uji Validitas
Lampiran	5 r tabel
Lampiran	6 Hasil analisis uji reliabilitas
Lampiran	7 Uji Asumsi Klasik
Lampiran	8 Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran	9 Uji Hipotesis
Lampiran	10 t tabel dan F tabel

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (*Publik Service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah, yang masyarakat sebagai subjek dari layanan merasakan pelayanan yang masih berbelit-belit dan beresiko karena rantai birokrasi yang begitu panjang. Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan dan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah sistem kependudukan yang pada dalam pelaksanaan banyak bersinggungan dengan hak sipil dan hak perdata penduduk.

Dalam penyelenggaraan organisasinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sebagai instansi Penyelenggara administrasi pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil dan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara operasional. Administrasi Kependudukan sebagai sebuah sistem, merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Administrasi Pemerintahan dan Administrasi Negara dalam rangka memberikan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk, melalui pelayanan publik dalam bentuk penerbitan dokumen Kependudukan, berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK); Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL); Kartu Keluarga (KK); Akta Pencatatan Sipil guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap individu penduduk dalam mewujudkan kesejahteraannya.

Pandangan peneliti menunjukkan bahwa rendahnya kemauan masyarakat dalam mengurus data kependudukan disebabkan oleh adanya pelayanan yang berbelit-belit dan ketidakjelasan pelayanan. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari jasa yang diberikan.

Untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat maka terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Kolter (2000) yaitu ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Selama ini, untuk mengurus akta kelahiran terkadang masih membutuhkan waktu yang cukup lama, bahkan ada yang sampai berbulan-

bulan. Tetapi tidak di Banyuwangi, Jawa Timur. Pemkab Banyuwangi meluncurkan program "Lahir Langsung Pulang Bawa Akta", yang berarti setiap bayi yang lahir di Banyuwangi saat itu juga langsung keluar akta kelahirannya. Pemkab Banyuwangi memberikan kemudahan bagi warganya dalam mengurus akta lahir dan kartu keluarga. Proses pengurusannya hanya butuh waktu paling lambat tiga hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas persyaratan secara lengkap dan benar. Bayi yang baru lahir langsung memiliki akta lahir. Dimana dengan kata lain 1-60 hari masa kelahiran/procot akta kelahiran dapat di urus di kantor desa atau kelurahan sedangkan lebih dari 60 hari dari kelahiran atau 61 hari sampai lebih dapat di urus melalui mall pelayanan publik yang tersebar di Banyuwangi kota, Pasar Rogojampi, Pasar Genteng, serta di kecamatan lainnya.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat secara simultan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi serta melihat variabel yang paling dominan dalam kualitas pelayanan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 138 responden yang menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan uji regresi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi (R²).

Berdasarkan hasil penelitian, menerangkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan (*tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan secara parsial terdapat tiga variabel yang berpengaruh di antaranya adalah (*tangibles, realibility, dan responsivisness*) lalu dua variabel lainnya (*assurance dan empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Dari ke lima variabel, ternyata variabel *tangible* (Bukti Fisik) yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini dapat di jadikan pedoman dalam pengambilan keputusan Kepala Dinas. Dengan hasil yang telah diperoleh, maka sebaiknya memberikan arahan kepada karyawan agar meningkatkan komunikasi terhadap nasabah karena perusahaan ini harus bekerja sama untuk kepentingan perusahaan dari pada individu.

ABSTRAK

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat. Untuk melihat itu semua dapat dikemas dalam kualitas pelayanan (*tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*). Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat secara simultan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi serta melihat variabel yang paling dominan dalam kualitas pelayanan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 138 responden yang menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan uji regresi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil penelitian, menerangkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan (*tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan secara parsial terdapat tiga variabel yang berpengaruh di antaranya adalah (*tangibles, realibility, dan responsivisness*) lalu dua variabel lainnya (*assurance dan empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Dari ke lima variabel, ternyata variabel *tangible* (Bukti Fisik) yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Keyword: *tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*, dan kepuasan masyarakat

Abstract

Public service is one of the manifestations of the functions of the state apparatus as public servants, public services are intended to prosper the community or citizens. Professional public service, which means public services characterized by accountability and responsibility from service providers (government officials). One of the functions that must be performed by the government is the function of public services or community service functions. To see that all can be packaged in service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). The purpose of this research is to examine and analyze the effect of service quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) simultaneously and partially on community satisfaction simultaneously at the Department of Population and Civil Registration (DISPENDUKCAPIL) Banyuwangi Regency and see the most dominant variables. in service quality. The sample in this study was 138 respondents who used purposive sampling technique. The data analysis used multiple regression test, hypothesis test, and determination coefficient (R²). Based on the research results, it explains that all the variables of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) have a simultaneous effect on community satisfaction while partially there are three variables that influence them (tangibles, reliability, and responsiveness) and two other variables (assurance and empathy) have no effect on customer satisfaction. Of the five variables, it turns out that tangible variables (physical evidence) have a dominant effect on customer satisfaction.

Keyword: tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy, and customer satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan membuat lelah para masyarakat yang melakukan pelayanan. Reformasi dalam pelayanan publik saat ini diperlukan dengan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum, namun terkadang sebaliknya pelayanan masyarakat terhadap negara, karena pada hakikatnya negara ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum. Artinya birokrat seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh para birokrat adalah tidak memanang sdiapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan masyarakat birokrat itu sendiri agar tidak ada sikap diskriminasi, dan melayani dengan tepat waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak menunggu lama atas pelayanan yang diinginkan.

Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (*Publik Service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah, yang masyarakat sebagai subjek dari layanan merasakan pelayanan yang masih berbelit-belit dan beresiko karena rantai birokrat yang begitu panjang. Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan dan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah sistem kependudukan yang pada dalam pelaksanaan banyak bersinggungan dengan hak sipil dan hak perdata penduduk.

Dalam penyelenggaraan organisasinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sebagai instansi Penyelenggara administrasi pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil dan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara operasional. Administrasi Kependudukan sebagai sebuah sistem, merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Administrasi Pemerintahan dan Administrasi Negara dalam rangka memberikan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk, melalui pelayanan publik dalam bentuk penerbitan dokumen Kependudukan, berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK); Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL); Kartu Keluarga (KK); Akta Pencatatan Sipil guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap individu penduduk dalam mewujudkan kesejahteraannya.

Pandangan peneliti menunjukkan bahwa rendahnya kemauan masyarakat dalam mengurus data kependudukan disebabkan oleh adanya pelayanan yang berbelit-belit dan ketidakjelasan pelayanan. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang 24 tahun 2013 pasal 79A tentang Perubahan Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka semua pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan yang dimaksud dengan pengurusan dan penerbitan meliputi penerbitan baru, penggantian akibat rusak atau hilang, pembetulan akibat salah tulis, dan/atau akibat perubahan elemen data. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikannya sendiri. Di samping ketidakpastian, masalah lain yang dengan mudah dijumpai di hampir setiap pelayanan publik adalah diskriminasi pelayanan. Para pejabat birokrasi, bahkan mengakui mereka selalu mempertimbangkan faktor pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama dalam penyelenggaraan pelayanan. Selama ini, untuk mengurus akta kelahiran terkadang masih membutuhkan waktu yang cukup lama, bahkan ada yang sampai berbulan-bulan. Tetapi tidak di Banyuwangi, Jawa Timur. Pemkab Banyuwangi meluncurkan program "Lahir Langsung Pulang Bawa Akta",

yang berarti setiap bayi yang lahir di Banyuwangi saat itu juga langsung keluar akta kelahirannya. Pemkab Banyuwangi memberikan kemudahan bagi warganya dalam mengurus akta lahir dan kartu keluarga. Proses pengurusannya hanya butuh waktu paling lambat tiga hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas persyaratan secara lengkap dan benar. Bayi yang baru lahir langsung memiliki akta lahir. Dimana dengan kata lain 1-60 hari masa kelahiran/procot akta kelahiran dapat di urus di kantor desa atau kelurahan sedangkan lebih dari 60 hari dari kelahiran atau 61 hari sampai lebih dapat di urus melalui mall pelayanan publik yang tersebar di Banyuwangi kota, Pasar Rogojampi, Pasar Genteng, serta di kecamatan lainnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) (Lupiyadi, 2001 : 148). Menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat maka terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Kotler (2000) yaitu ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu *Realibility*,

Responsivisness, Assurance, Empathy dan *Tangibles*. Untuk mengukur kualitas jasa adalah mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standart yang telah ditetapkan terlebih dahulu, maka penulis mengadakan penelitian yang ada kaitanya dengan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi yang tugasnya melayani masyarakat umum, khususnya di bidang pemerintahan.

Berbagai praktik buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat warga pengguna pelayanan masih amat mudah dijumpai di hampir setiap satuan pelayanan publik (Tjokroamidjojo, 2001:107-108). Kondisi seperti ini tentu menyedihkan karena perubahan dalam kehidupan politik selama ini sama sekali tidak berimbas pada perbaikan kualitas pelayanan publik, sedangkan harapan masyarakat dengan adanya otonomi daerah akan menghasilkan perbaikan kualitas pelayanan publik ternyata masih jauh dari realita.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas kami sebagai peneliti ingin melihat ukuran kepuasan masyarakat dari pelayanan yang telah di berikan oleh petugas. Maka dari itu permasalahan yang akan di angkat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara simultan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan masyarakat ~~pembuatan akta—kelahiran~~ pada Dinas

Apakah kualitas pelayanan yang meliputi tangibles dllberpengaruh scr simultan terhadap....

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi?

2. Apakah dalam kualitas pelayanan terdiri dari (*tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*) terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat ~~pembuatan akta kelahiran~~ pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi?
3. Variabel manakan dari kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat ~~pembuatan akta kelahiran~~ pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi?

Apakah kualitas pelayanan yang meliputi tangibles dll ...berpengaruh secara parsial terhadap....

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh **dimensi** kualitas pelayanan (*tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat ~~pembuatan akta kelahiran~~ pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terdiri dari (*tangibles, realibility, responsivisness, assurance, empathy*) secara persial terhadap kepuasan masyarakat ~~pembuatan akta kelahiran~~ pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

Ganti istilah dimensi dengan variabel

3. Untuk menguji dan menganalisis dari variabel kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat ~~pembuatan—akta~~ ~~kelahiran~~ pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi pemerintahan dalam membuat kebijakan yang telah maupun akan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

2) Bagi Objek Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi dalam hal kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat untuk menjadi dasar perbaikan kekurangan yang ada.

3) Bagi Peneliti Lainnya

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara lebih lanjut. Selain itu penelitian ini juga dapat memberi kontribusi untuk penelitian yang akan datang.

1.5 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah penelitian ini agar dapat lebih fokus pada ruang lingkup permasalahan dan tidak terjadi penyimpangan, maka dari itu peneliti memberikan batasan sebagai berikut

- a. Masyarakat yang mengurus langsung data kependudukan antara lain penerbitan baru, penggantian akibat rusak atau hilang, pembetulan akibat salah tulis, dan/atau akibat perubahan elemen data
- b. Periode penelitian pada bulan November 2020 - Febru

Obyek penelitian dibatasi pada bagian pembuatan akta kelahiran yang meliputi penerbitan baru, penggantian dan perubahan akta kelahiran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang sekarang adalah penelitian yang dilakukan oleh tujuan untuk melihat pengaruh hubungan dari lima dimensi variabel (SERVQUAL) yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, *empathy* yang digunakan sebagai variabel pengukuran terhadap variabel kepuasan nasabah. Dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Budi Prasetyo (2015) menggunakan metode Stepwes Regresi Prosedur, regeresi berganda dan peneliti kuantitatif. Tujuannya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapat hasil sebagai berikut:
 - a) Layanan yang telah diberikan oleh DISPENDUKCAPIL Tulungagung kepada penggunanya yang diukur melalui Indeks Kepuasan Pengguna bernilai 72,50 dengan kategori tingkat layanan adalah baik (B). Unsur layanan yang paling memuaskan bagi para pengguna adalah unsure ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan (U 12) sebesar 3,32 dan c) diketahui bahwa secara bersama sama variable independent X memberikan sumbangan pengaruh terhadap Y (dependen) sebesar 71,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi factor lain. Untuk meningkatkan kualitas layanan diperlukan perhatian khusus pada unsure 7 yaitu kecepatan penyelesaian layanan agar dapaat diminalisir pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna secara umum.

2. Yuliana dan Fitrotun Niswah (2016) metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah baik yang dilihat dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang berkaitan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan terkait Dimensi Bukti Langsung atau *Tangibles* perlu adanya penambahan berupa hiburan mendengarkan musik-musik klasik, selain itu perlu penambahan buku bacaan, dan untuk TV harus di selingi dengan menampilkan hiburan acara TV pada umumnya. Dari segi kebersihan kamar mandi juga perlu diperhatikan dan pemberian adanya arah sehingga dapat mempermudah masyarakat. Pada Dimensi Jaminan atau *assurance* terkait dengan adanya kebijakan mengenai kepengurusan Administrasi Kependudukan dan Peristiwa penting lainnya yang dapat dikuasakan dalam pelaksanaannya masih kurang baik karena di lapangan masih banyak di temukan orang-orang yang menguruskan orang lain namun tidak sedang berada dalam kondisi sakit keras, cacat fisik, umur yang sudah tua, melainkan dikarenakan kesibukan pekerjaan.
3. Jumhariani, Iyas Dan Munir (2018), bertujuan mengetahui (1) persepsi pengguna jasa layanan perizinan terhadap inovasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng, (2) kepuasan

pengguna jasa terhadap inovasi yang sudah berjalan selama ini di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng, (3) Untuk mengetahui inovasi yang dikembangkan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian survei jumlah sampel 100 responden secara aksidental dengan menggunakan kuesioner, statistik deskriptif dan regresi berganda, variabel dalam penelitian yaitu *Tangibel*, *responsiveness*, *assurance*, *variabel reliability* dan *empathy*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan secara simultan, secara parsial 4 variabel yaitu *Tangibel* (penampilan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, sedangkan variabel *reliability* (kehandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa

4. Cristian (2015) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang” metode Teknik Wawancara, dan Dokumentasi, Jenis sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, metode penelitian kuantitatif, sampel menggunakan teknik probability sampling design Sampel dalam penelitian ini berjumlah 69 instansi, variable dalam penelitian nyata, kendala, daya tangkap, jaminan dan

empati. Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan.

5. Erlina Maslihatin (2016) tentang Dampak Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi Pada upt Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana dampak kualitas pelayanan perizinan terhadap peningkatan investasi pada upt Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur, metode Teknik Wawancara, dan Dokumentasi, Jenis sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dan Pendekatan yang digunakan kuantitatif sedangkan untuk Populasi sebanyak 88 responden dengan 72 sampel yang ditetapkan. Teknik penarikan sampel yang akan digunakan ialah simple random sampling, dan menggunakan Uji Productmoment correlation, analisis Regresi linier sederhana, variable dalam penelitian ini (*Tangible, Realibilty, Responsive, Assurance, dan Empaty*). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat di tarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan perizinan yang terdiri atas dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* masing-masing berkorelasi terhadap peningkatan investas dan terdapat hubungan antara kualitas.
6. Dahmiri dan Vera Suzana (2016) penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer berupa kuisisioner. Penyebaran kuisisioner di berikan kepada 100 sampel, data kuisisioner kemudian diolah dan dilakukan analisa berupa karakteristik responden, tanggapan terhadap pernyataan, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.

7. Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima Kota Semarang. Teknik sampling yang digunakan convenient sampling. Analisis statistik yang dilakukan meliputi regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima Semarang. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima kota Semarang. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima kota Semarang.
8. Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati (2015) penelitian ini, kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam upaya untuk mencari

pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan nilai toleransi 10%, sehingga didapatkan 95 sampel dari 985 populasi di wilayah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Analisis statistik yang dilakukan meliputi regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebagian besar dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

9. Halim Arifin, Yaqub Cikusin, Agus Zainal Abidin (2019). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan maupun kendala yang dijumpai dalam upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo juga tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat Sidoarjo juga cukup

memuskan sebab masyarakat sidoarjo sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam aspek (*Tangible, Realibilty, Responsive, Assurance, dan Empaty*) yang diberikan pihak Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antarapetugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.

10. Azahraty & Periyadi (2018) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Disdukcapil Kabupaten Murung Raya baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu suatu model penelitian yang mengharuskan akan adanya perhitungan angkaangka, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah dengan pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Murung Raya kepada masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Artinya jika tingkat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat makin tinggi, maka mengakibatkan makin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Berikut ini adalah ringkasan hasil dari penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitiannya, antara lain sebagai berikut;

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Budi Prasetyo (2015)	a) Layanan yang telah diberikan oleh DISPENDUKAPIL Tulungagung kepada pengguna yang diukur melalui Indeks Kepuasan Pengguna bernilai 72,50 dengan kategori tingkat layanan adalah baik (B). B) unsure ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan (U 12) sebesar 3,32 sangat baik c) diketahui bahwa secara bersama sama variable independent X memberikan pengaruh terhadap Y (dependen) sebesar 71,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi factor lain.	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas pelayanan - analisis regresi linier berganda - penelitian menggunakan kuantitatif 	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat variabel kualitas layanan credibility, Security, Acces, Communication, Understanding, Metode stepwes - Prosedur Regresi Korelasi
2.	Yuliana dan Fitrotun Niswah., S.AP, M.AP (2016)	Hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah baik yang dilihat dari dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> yang berkaitan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas pelayanan - analisis regresi linier berganda - penelitian menggunakan kuantitatif 	<ul style="list-style-type: none"> - Objek dan waktu

Lanjutan tabel 2.1

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Jumhariyani, Iyas Dan Munir (2018)	Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan secara simultan, secara parsial 4 variabel yaitu Tangibel (penampilan), responsiveness (tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, sedangkan variabel reliability (kehandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> - Variable kualitas layanan. - Kepuasan masyarakat - Analisis regresi berganda 	<ul style="list-style-type: none"> - variable dependen - obyek Penelitian
4.	Cristian (2015)	Kualitas Pelayanan yang diberikan memilikipengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel yang diteliti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy 	<ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitiannya menggunakan penelitian kausal - Obyek Penelitian
5.	Erlina Maslihatin (2016)	Kualitas pelayanan perizinan yang terdiri atas dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy masing-masing berkorelasi terhadap peningkatan investas terdapat hubungan antara kualitas	<ul style="list-style-type: none"> - variable tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy - kepuasan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - analisis Regresi linier sederhana - Obyek Penelitian

Lanjutan tabel 2.1

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.	Dahmiri dan Vera Suzana (2016)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.	<ul style="list-style-type: none"> - Variable kualitas layanan. - Kepuasan masyarakat - Analisis regresi berganda 	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu Penelitian - obyek Penelitian
7.	Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016)	Hasil penelitian menunjukan Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima Semarang. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima kota Semarang. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima kota Semarang.	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel yang diteliti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy - Kepuasan - Metode Analisis data 	<ul style="list-style-type: none"> - Jenis Waktu Penelitian - Tidak Meneliti secara parsial - Obyek Penelitian
8.	Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati (2015)	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebgaaian besar di pengaruhi variable bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	<ul style="list-style-type: none"> - variable tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy - kepuasan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - analisis Regresi linier sederhana - Obyek Penelitian

Lanjutan tabel 2.1

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9.	Halim Arifin, Yaqub Cikusin, Agus Zainal Abidin (2019)	kualitas pelayanan Pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat sidoarjo juga cukup memuaskan sebab masyarakat sidoarjo sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam aspek (<i>Tangible, Realibility, Responsive, Assurance, dan Empaty</i>) yang diberikan pihak Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antarapetugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.	<ul style="list-style-type: none"> - Variable kualitas layanan. - Kepuasan masyarakat - Lokasi penelitian 	- Kualitatif
10.	Azahraty & Periyadi (2018)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Murung Raya kepada masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Artinya jika tingkat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat makin tinggi, maka mengakibatkan makin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel yang diteliti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy - Kepuasan - Metode Analisis data 	<ul style="list-style-type: none"> - Jenis Waktu Penelitian - Tidak Meneliti secara parsial - Obyek Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan suatu pemenuhan harapan pelanggan kepada instansi terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh pelanggan. Perbedaan penelitian di atas terletak pada lokasi penelitian yang menentukan perbedaan karakter

organisasi, mekanisme pelayanan serta penerima layanan. Selain itu dalam penelitian ini, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, tetapi dalam penelitian ini kualitas layanan juga dilihat dari kesesuaian antara harapan pengguna layanan dengan persepsi manajemen. Sehingga dalam penelitian ini bisa menggambarkan harapan pelayanan dari sisi pengguna layanan dan apa yang dipersepsikan pihak manajemen mengenai harapan pengguna layanan.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pengertian jasa

Ada beberapa definisi jasa menurut beberapa ahli diantaranya sebagai berikut :

Menurut Kotler dan Keller (2011) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.”

Menurut Kotler dan Keller (2011:237), jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa tidak dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik. Menurut Lupiyoadi (2013:7), mengungkapkan jasa merupakan aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan

memberikan nilai tambah (misalnya, kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang mencakup semua aktifitas berbentuk fisik. dimana antara pelanggan atau konsumen dan pihak pemberi jasa mempunyai keterkaitan satu sama lain, selain itu bahwa kualitas jasa merupakan suatu titik fokus yang diupayakan dalam suatu produk atau pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

2.2.1.1 Karakteristik Jasa

Karakteristik Jasa menurut Payne (2012:6) karakteristik jasa yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak berwujud. Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud. Artinya, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan/dicicipi, atau disentuh, seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.
- b. Tidak dapat dipisahkan. Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Artinya, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya sehingga konsumen melihat dan ikut “ambil bagian” dalam proses produksi tersebut.
- c. Heterogenitas. Jasa merupakan variabel *nonstandard* dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

- d. Tidak tahan lama. Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa, di mana konsumen membeli jasa tersebut.

2.2.2 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang baik harus sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Menurut Yamit (2010) membicarakan tentang pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya.

Menurut Parasuraman, et al (2006) “ kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan (persepsi) dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Lupiyoadi (2001) menjelaskan bahwa “kualitas produk atau jasa merupakan sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya”. Pendapat lain dikemukakan oleh Tjiptono (2008) bahwa pada prinsipnya “definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan,serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan suatu pemenuhan harapan konsumen kepada perusahaan terhadap suatu produk atau layanan yang telah diterima oleh pelanggan.

2.2.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011), faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan *pelanggan (expected service)* dan persepsi / pendapat terhadap layanan (*perceived service*). Apabila persepsi pelayanan sesuai dengan apa yang

Menurut Atep Adya Barata (2003), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk

2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, Selaras dengan hal tersebut Kolter dan Keller (2017). Dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5, yaitu:

1. *Tangible* atau bukti fisik

Kualitas pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Kualitas bukti fisik di pelayanan daerah harus sesuai dengan standar pelayanan perizinan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini, pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

5. *Emphaty* (Kepedulian)

Secara teori perkembangan manusia “Maslow”, pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan, dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

2.2.3 Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan proses dan aktivitas yang berkaitan dengan sebuah pembelian barang dan jasa, perilaku konsumen merupakan suatu hal yang mendasari konsumen dalam keputusan membeli, Para pemasar harus memahami perilaku konsumen karena dengan memahami kemauan konsumen pemasar bisa memberikan kepuasan. Menurut Engel et al dalam Sopiah dan Sangadji (2013), perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam pemerolehan, pengonsumsi, dan penghabisan produk atau jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusul tindakan tersebut.

Selanjutnya Menurut Hasan (2013:161), perilaku konsumen adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan, atau mengatur produk, jasa, idea atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen dan Menurut Kotler dan Keller (2009:166) Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

2.2.3.1 Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Perilaku pembelian konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, dan pribadi (Kotler dan Keller, 2017).

1. Faktor Budaya

Menurut Kotler dan Keller (2017), Budaya (*culture*) adalah determinan dasar keinginan dan perilaku seseorang. Kelas budaya, subbudaya, dan sosial sangat mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.

2. Faktor Sosial

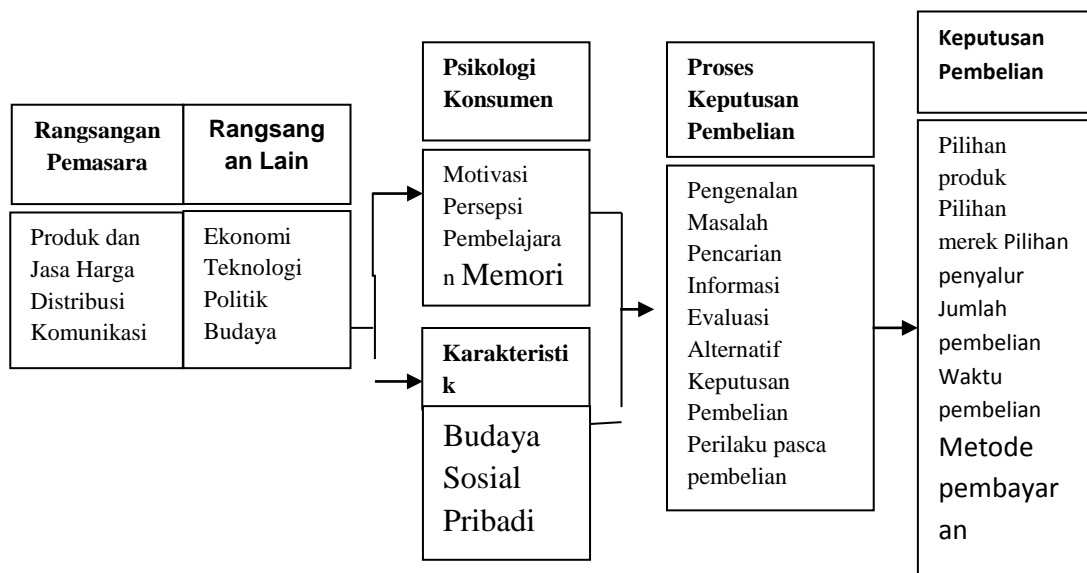
Selain faktor budaya, faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status mempengaruhi perilaku pembelian.

3. Faktor Pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Faktor pribadi meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup pembeli; pekerjaan dan keadaan ekonomi; kepribadian dan konsep diri; serta gaya hidup dan nilai.

4. Proses Psikologis Kunci

Titik awal untuk memahami perilaku konsumen adalah model respons rangsangan yang diperlihatkan dalam Gambar 2.2. rangsangan pemasaran dan lingkungan memasuki kesadaran konsumen, dan sekelompok proses psikologis digabungkan dengan karakteristik konsumen tertentu menghasilkan proses pengambilan keputusan dan keputusan akhir pembelian.



Sumber: Kotler dan Keller (2017)

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen

2.2.4 Pengertian Kepuasan

Saat mengukur kepuasan, masyarakat pasti membandingkan antara apa yang diterimanya dan harapannya saat menggunakan produk atau jasa. Tentu tidak mudah untuk memuaskan setiap masyarakat, karena subjektivitas penilaian setiap orang berbeda-beda. Menurut kepuasan pelanggan menurut Kotler (2011) ialah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Susanto (2001) bahwa pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi

Pada dasarnya memuaskan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan karena selain faktor penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan meningkatkan keunggulan dalam persaingan, Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2009). Jadi, kepuasan merupakan persepsi atau kesan atas kinerja. Jika kinerja kita memenuhi harapan maka masyarakat akan puas. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka masyarakat akan amat puas atau senang.

2.2.4.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2011) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Sistem Keluhan dan Saran Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

2. Ghost Shopping (Mystery Shopping) Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Sebagai pembeli potensial terhadap produk yang ditawarkan dari perusahaan dan juga dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk- produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.
3. Lost Customer Analysis Perusahaan akan menghubungi para pelanggan atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab-penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan customer lost rate, di mana peningkatan customer lost rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuskan pelanggannya.
4. Survei Kepuasan Pelanggan Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei tersebut perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung (feedback) dari

pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

2.2.4.2 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Fandy Tjiptono (2011) pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, di antaranya :

1. Mengidentifikasi keperluan (requirement) konsumen (importance ratings), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh konsumen dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak
2. Menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
2. Mengidentifikasi PFI (Priorities for Improvement) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (importance) dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan konsumen yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

2.2.4.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelanggan

Untuk memuaskan pelanggan kita perlu menerapkan beberapa strategi yang dapat menarik dan mendapatkan kepuasan pelanggan antara lain:

1. *Relation Marketing* Yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Relationship Marketing berdasar pada :
 - a. Fokus customer retention

- b. Orientasi manfaat produk
- c. Orientasi jangka panjang
- d. Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan
- e. Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi
- f. Kontak dengan pelanggan sangat tinggi
- g. Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi.

2. Strategi *Superior Customer Service*

Strategi ini menawarkan strategi yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan SDM yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan customer service yang lebih baik akan membebaskan harga yang lebih tinggi daripada produk atau jasa yang dihasilkan.

3. Strategi *unconditional guarantees* atau *extra ordinary guarantees*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan konsumen yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

4. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah konsumen yang tidak puas (*unsatisfied customer*) menjadi konsumen yang puas (*satisfied customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

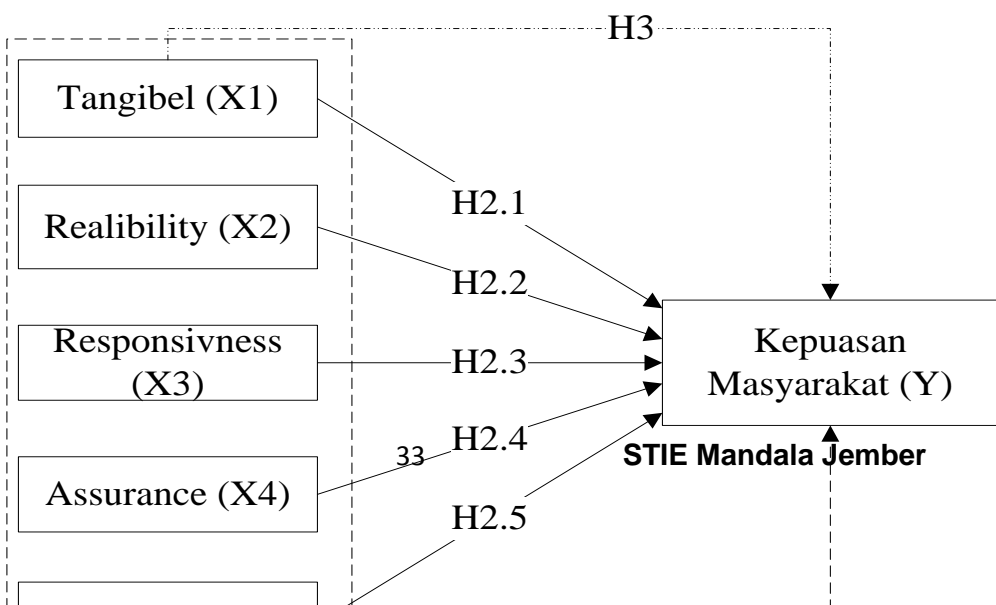
Suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan public relation terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan konsumen yang penilaiannya bias didasarkan pada survei konsumen, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6. Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)

Merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan konsumen. Hal ini melibatkan konsumen dalam proses mengembangkan produk/jasa sedini mungkin dengan demikian memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan konsumen serta memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas maksimum.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainya dari masalah yang ingin diteliti. Adapun skema kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Keterangan :

1. Hubungan Simultan : ----->

2. Hubungan Parsial : —————>

3. Hubungan dominan : -·-·-·->

X1 : Tangible

X2 : Reliability

X3 : Responsiveness

X4 : Assurance

X5 : Empathy

Y : Kepuasan Masyarakat

H1,H2,H3 : Hipotesis Penelitian

Tidak perlu

H1 Berdasarkan penelitian dari Budi Prasetyo (2010), Jumhariani, Iyas Dan Munir (2018), Yuliana dan Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Cristian (2015) dan Dahmiri dan Vera Suzana (2016), Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016)

H2 Berdasarkan penelitian dari Budi Prasetyo (2010), Jumhariani, Iyas Dan Munir (2018), Yuliana dan Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Dahmiri dan Vera Suzana (2016), Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016), Azahraty & Periyadi (2018) dan Cristian (2015)

H3 Berdasarkan penelitian dari Budi Prasetyo (2010) Jumhariyani, Iyas Dan Munir (2018), dan Cristian (2015)

2.4 Hipotesis

Penelitian harus disusun dengan metode yang sistematis yaitu melewati beberapa tahapan. Menurut Sugiyono (2013: 96), perumusan hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan kerangka berpikir dan landasan teori. Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang akan diteliti. Maka hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah :

2.4.1. Pengaruh kualitas yang meliputi tangible dll.... berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dispenduk Capil Banyuwangi.

Berdasarkan penelitian dari Budi Prasetyo (2010), Jumhariyani, Iyas Dan Munir (2018), Yuliana dan Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Cristian (2015), Dahmiri dan Vera Suzana (2016), dan Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016), maka Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

H1: Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan secara

Diduga kualitas pelayanan yang meliputi tangibel dll... berpengaruh secara simultan terhadapkepuasan masyarakat....

(*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

2.4.2. Pengaruh tangible secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dispenduk Capil Banyuwangi.

Berdasarkan penelitian dari Budi Prasetyo (2010), Jumhariani, Iyas Dan Munir (2018), Yuliana dan Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Dahmiri dan Vera Suzana (2016), Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016), Azahraty & Periyadi (2018) dan Cristian (2015), maka Hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

H2.1: Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial di ukur dengan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

H2.1 : Diduga tangibel secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dispenduk Capil Banyuwangi

2.4.3. Pengaruh *reliability* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dispenduk Capil Banyuwangi.

.....dst

H2.2 : Diduga *reliability* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dispenduk Capil Banyuwangi

2.4.4. Pengaruh *responsivness* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dispenduk Capil Banyuwangi.

H2.3 : Diduga *responsivness* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dispenduk Capil Banyuwangi

Dst.

H2.4 *assurance*

H2.5 *empaty*

Berdasarkan penelitian dari Budi Prasetyo (2010) Jumhariani, Iyas Dan Munir (2018), dan Cristian (2015), maka Hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

H3: Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan dengan variabel *tangible* yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat atau Lokasi Penelitian

Penelitian di lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

3.2 Populasi dan Sempel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:61) mengemukakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Menurut Ferdinand (2011,215) Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang membentuk peristiwa, hal atau orang yang membentuk karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Hartono (2011; 46) populasi dengan karakteristik tertentu ada yang jumlahnya terhingga dan ada yang tak terhingga. Penelitian hanya dapat dilakukan pada populasi yang jumlahnya terhingga saja. Sedangkan menurut Anwar Sanusi (2012; 87) menyatakan bahwa populasi seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa populasi bukan hanya tentang manusia saja tetapi juga obyek atau benda-benda subyek dan seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian adalah seluruh masyarakat yang berkunjung dan melakukan pembuatan

~~KTP, KK dan~~ Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012:116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu seluruh masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

Penentuan jumlah sampel yang *representative* menurut (Hair, 2009) adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 6 \\ &= 23 \times 6 \\ &= 138 \text{ responden}\end{aligned}$$

Berdasarkan teori dari (Hair, 2009), sampel dalam penelitian ini adalah minimal sebesar 138 responden. Maka, untuk sampel diambil 138 sampel

responden pada masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

Teknik samplingnya apa?

3.3 Jenis Penelitian

Data Primer dan Data Sekunder merupakan sumber-sumber data informasi yang dikumpulkan untuk menjadi dasar kesimpulan dari sebuah penelitian. Meskipun pada hakikatnya pengertian keduanya sama-sama merupakan sumber data, namun berbeda cara memperolehnya. Data primer ini dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk pertama kalinya melalui usaha dan pengalaman langsung di lapangan, sedangkan data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan atau diproduksi oleh instansi/lembaga/orang lain. Lebih jelasnya, data sekunder merupakan informasi dari tangan pertama yang sudah dikumpulkan, dicatat, dan diolah instansi/lembaga/orang lain dengan tujuan tertentu yang tidak terkait dengan penelitian saat ini.

Data primer digunakan untuk memperoleh data dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan sebar Kuisisioner dan Data sekunder untuk mengetahui data jumlah masyarakat. Penelitian yang di gunakan peneliti adalah peneliti deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif, penelitian deskriptif Menurut Sugiyono (2012) metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas, sedangkan menurut Kasiram (2008) Pengertian penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah di teliti.

3.4 Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Variabel independen

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Emphaty* (X5)

b. Variabel dependen :

Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y₁).

3.5 Definsi Operasional Variabel Penelitian

Berdasarkan landasan teoritis yang telah ada, penulis merasa perlu untuk menyusun sebuah konsep operasional variabel. Definisi Operasional Variabel dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

- **Variabel bebas**

a. *Tangible* (X1)

Kualitas pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. bukti langsung (*tangible*) meliputi tempat kegiatan, alat yang digunakan, *performance* petugas (Tjiptono, 2011). Adapun indikatornya sebagai berikut :

- Kenyamanan ruang tunggu
- Kebersihan kantor
- Keramahan Pegawai

- Fasilitas yang memadai

b. Reliability (X2)

Dimensi reliability yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini, pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan (Tjiptono, 2011). Adapun indikatornya sebagai berikut :

- Ketepatan waktu penyelesaian
- Kejelasan informasi
- Ketepatan pemeriksaan dokumen persyaratan
- Kesederhanaan prosedur pelayanan
- Kejelasan biaya
- Kesiapan petugas

c. Responsiveness (X3)

Dimensi responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu (Tjiptono, 2011). Adapun indikatornya sebagai berikut :

- Daya tanggap petugas dalam menindak lanjuti keluhan
- Kecepatan petugas dalam menyampaikan informasi
- Kesedian petugas dalam merespon kritik dan saran
- Kesiagaan petugas dalam menyelesaikan masalah

d. Assurance (X4)

Assurance merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan (Tjiptono, 2011). Adapun indikatornya sebagai berikut :

- Kesopanan petugas dalam memberi pelayanan
- Kemampuan petugas dalam memberi rasa aman
- Kejujuran petugas dalam melayani masyarakat

e. Emphaty (X5)

Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Secara teori perkembangan manusia “Maslow”, pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan, dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi (Tjiptono, 2011). Adapun indikatornya sebagai berikut :

- Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan
 - Kesedian petugas menerima keluhan
 - Keramahan petugas
- **Variabel Terikat**

Variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten

Banyuwangi (Y), yang merupakan indikator utama, Adapun indikatornya sebagai berikut :

- Masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan
- Hubungan antara petugas dengan masyarakat
- Terpenuhi kebutuhan yang diharapkan secara tepat dan tepat waktu

waktu

dan indikator variabel

Tabel 3.1 Variabel Operasional Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	Tangible (X1)	a. Kenyamanan ruang tunggu	Tjiptono (2011)
		b. Kebersihan kantor	
		c. Keramahan Pegawai	
		d. Fasilitas yang memadai	
2	Reliability (X2)	a. Ketepatan waktu penyelesaian	
		b. Kejelasan informasi	
		c. Ketepatan pemeriksaan dokumen persyaratan	
		d. Kesederhanaan prosedur pelayanan	
		e. Kejelasan biaya	
		f. Kesiapan petugas	
3	Responsiveness (X3)	a. Daya tangap petugas dalam menindaklanjuti keluhan	
		b. Kecepatan petugas dalam menyampaikan informasi	
		c. Kesiapan petugas dalam merespon kritik dan saran	
		d. Kesiagaan petugas dalam menyelesaikan masalah	
4	Assurance (X4)	a. Kesopanan petugas dalam memberi pelayanan	
		b. Kemampuan petugas dalam memberi rasa aman	
		c. Kejujuran petugas dalam melayani masyarakat	
5	Emphaty (X5)	a. Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	
		b. Kesiapan petugas menerima keluhan	
		c. Keramahan petugas	

6	Kepuasan Masyarakat (Y)	a. Masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan	Tjiptono (2011)
		b. Hubungan antara petugas dengan masyarakat	
		c. Terpenuhi kebutuhan yang diharapkan secara tepat dan tepat waktu	

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian, selain itu data yang dikumpulkan harus Relevan dengan persoalan yang diteliti. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian. Dalam penelitian ini untuk memperoleh data tentang kepuasan masyarakat pembuatan akta kelahiran sebagai penerima pelayanan dari pemberi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi dengan menggunakan kuesioner dan angket.

b. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi adalah melakukan observasi atau pengamatan. Dengan pengamatan data yang diperoleh lebih dapat dipercaya dan bebas dari bias responden. (Sakaran, 2006)

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya

monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.7 Skala pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data. (Ramli : 2011), sedangkan koesioner dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal, dalam skala ordinal dengan menggunakan 5 fakta pengukuran yaitu: SS=sangat setuju, S= Setuju, CS= Cukup Setuju, TS= Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju

Tabel 3.2 Skor Penilaian Jawaban Responden Dalam Koesioner

No	Keterangan	Kode	Skor
1	Sangat setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

Dalam menguji instrumen penelitian digunakan dua uji, antara lain sebagai berikut:

3.8.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah untuk menguji suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, Prinsip validitas adalah pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi validitas lebih menekankan pada alat pengukuran atau pengamatan. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Saifuddin Azwar, 2012). Sedangkan suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Alat analisisnya menggunakan alat bantu Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 20.0.

Agar penelitian ini lebih teliti, sebuah item sebaiknya menggunakan korelasi (r) dengan skor total masing-masing variabel $\geq 0,25$. Item yang punya r hitung $< 0,25$ akan di singkirkan akibat mereka tidak melakukan pengukuran secara sama dengan dimaksud oleh skor total skala dan lebih jauh lagi, tidak memiliki kontribusi dengan pengukuran seseorang jika bukan malah mengacuh.

Rumus yang digunakan untuk mencari nilai kolerasi adalah kolerasi *Pearson Product Moment* dengan rumus:

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

r_{xy} = Koefisien korelasi

$\sum X$ = Jumlah skor butir

$\sum Y$ = Jumlah skor total

N = Jumlah sampel

3.8.1.2 Uji Realiabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali – kali dalam waktu yang berlainan. Alat dan cara mengukur atau mengamati sama – sama memegang peranan penting dalam waktu yang bersamaan. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Syarat kualifikasi suatu instrumen pengukur adalah konsisten, keajegan, atau tidak berubah-ubah (Saifuddin Azwar, 2012). Instrumen yang diuji reliabilitasnya adalah instrumen yang dibuat oleh peneliti. Dalam hal ini instrumen tersebut adalah instrumen komponen konteks, masukan, proses dan hasil.

instrumen yang berbentuk multiple choice (pilihan ganda) maupun skala bertingkat maka reliabilitasnya dihitung dengan menggunakan rumus Alpha.

Rumus tersebut adalah:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma\sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_1^2 = Varian total

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model yang digunakan untuk analisis ini telah memenuhi asumsi klasik dalam arti bahwa model yang digunakan ini tepat dan menghasilkan nilai yang akurat.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. 52 Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $>0,05$ (Imam Ghozali, 2011: 160-165).

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2011: 105-106) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai

VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Imam Ghozali, 2011: 139-143).

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2013) bahwa: “Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2”.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu barang (*Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Emphaty (X5)*) variabel terikat yaitu adalah kepuasan masyarakat (Y), maka persamaan regresi liner berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan masyarakat

X1 = Empati (Emphaty)

X2 = Keandalan (Reliability)

X3 = Ketanggapan (Responsiveness)

X4 = Jaminan (Assurance)

X5 = Bukti Fisik (Tangible)

a = Konstanta

b₁..b₄ = Koefisien regresi X₁, X₂, X₃, X₄, X₅

e = Variabel pengganggu

3.8.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis linier berganda dilakukan dengan uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Imam Ghozali (2013:98) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005) :

1. Jika angka probabilitas signifikansi $> 0,5$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan) secara individual tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat).
2. Jika angka probabilitas signifikansi $< 0,5$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa variabel (kualitas pelayanan) secara individual memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat).

2. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2013:98) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat, Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dan F tabel pada taraf signifikansi sebesar 5% atau $= 0,5$. Dasar penerikan kesimpulan atas pengujian ini adalah sebagai berikut :

- b. Jika F hitung $> F$ tabel maka H_1 ditolak dan H_0 diterima. Hal ini berarti bahwa variabel bebas secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- a. Jika F hitung $< F$ tabel maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel bebas secara bersama-sama atau simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.8.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan **varians** dari variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Imam Ghozali, 2011: 97).

3.8.6 Penentuan Variabel yang Paling Dominan

Uji dominan dilakukan untuk mencari variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, jika dibandingkan dengan beberapa variabel bebas lainnya. Untuk mengetahui variabel dominan ini dapat diketahui dengan melihat nilai koefisien beta serta dari nilai t hitung yang paling besar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Responden adalah orang atau subjek yang menjawab atas pertanyaan yang di ajukan sebagai landasan dalam penelitian. Responden dalam pengambilan data ini sebanyak 138 responden pada masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Banyuwangi dalam melakukan penerbitan akte kelahiran.

4.1.1 Visi dan Misi

Visi yang dibuat oleh perusahaan memiliki kaitan yang sangat erat dengan Misi perusahaan, dalam arti strategis yang dinyatakan di dalam Visi masih berada di dalam lingkup usaha yang dijalankan oleh perusahaan. Berikut adalah visi dan misi DISEPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi.

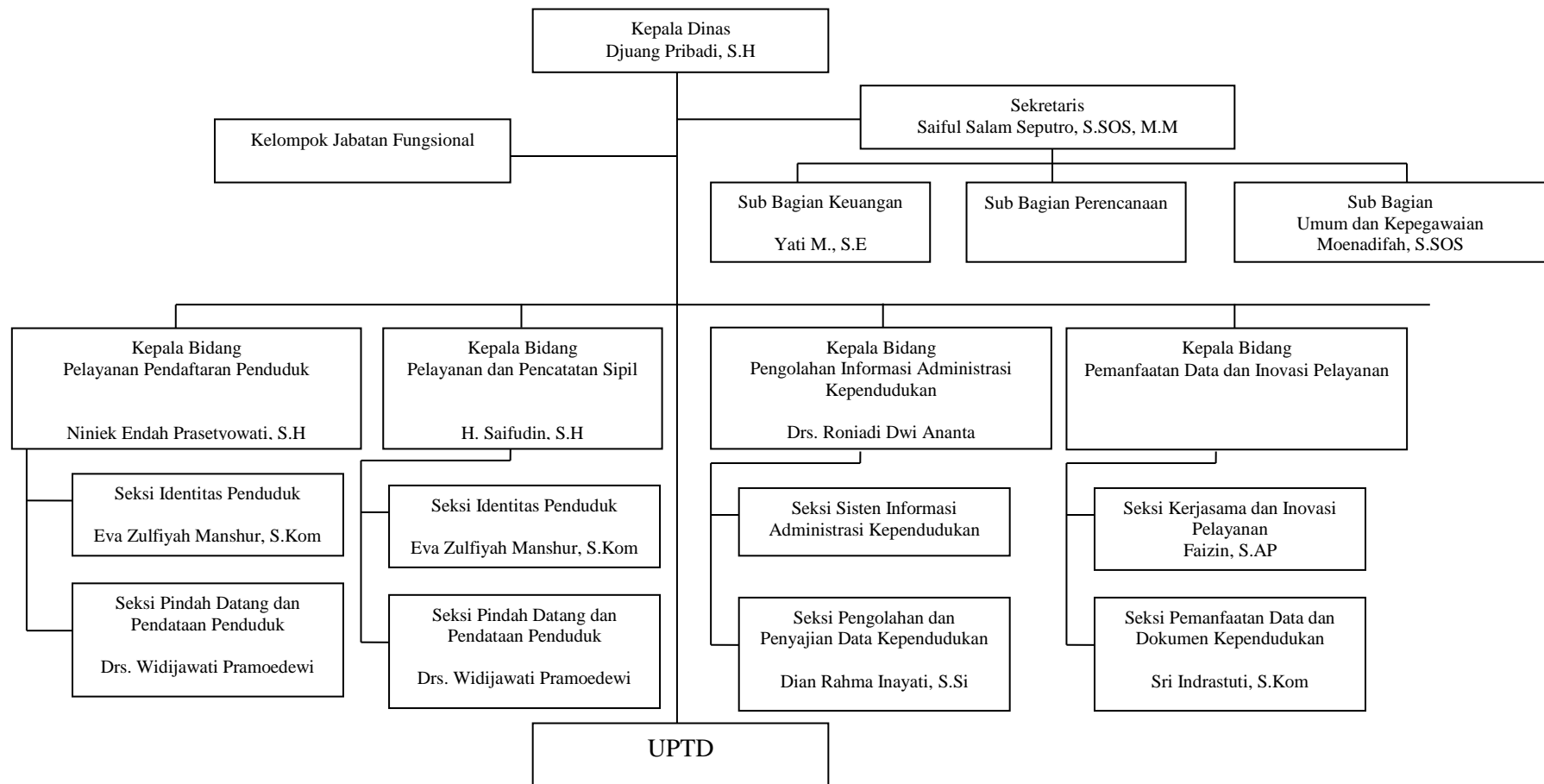
Visi : terwujudnya masyarakat banyuwangi yang semakin sejahtera, mandiri dan berakhlak mulia melalui peningkatan perekonomian dan kualitas sumber daya manusia

Misi 3 : mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean governance) serta layanan publik yang berkualitas berbasis teknologi informasi

4.1.2 Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Banyuwangi



Dalam Penelitian ini teknik pengambilan sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Usia responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Usia Responden

Usia	Laki-laki		Perempuan	
	Jumlah	Persentase %	Jumlah	Persentase %
21-30	18	33,6%	25	29,7%
31-40	21	38,7%	28	33,3%
41-50	15	27,7%	31	37%
Total	54	100%	84	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, dapat dilihat bahwa untuk usia responden yang menjawab pernyataan atas kuisisioner yang di ajukan adalah usia terbanyak dengan jumlah 84 responden pada jenis kelamin perempuan. Dengan kisaran usia 41-50 responden sebanyak 31 responden. Mayoritas yang berkunjung ke Dikendukcapil adalah wanita.

Jenis kelamin responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Laki-laki	54	39,1%
Perempuan	84	60,9%
Jumlah	138	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa untuk jenis kelamin yang menjawab pertanyaan atas kuisisioner yang di ajukan adalah dengan angka 54

(39,1%) berkelamin laki-laki dan 84 (60,9%) berjenis kelamin perempuan. Mayoritas yang mengisi atas jawaban yang diberikan adalah perempuan.

Latar belakang pekerjaan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3

Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
Pedagang	21	16%
Wiraswasta	38	27%
Petani	23	17%
Pegawai Swasta	22	16%
Lain-lain	34	24%
Jumlah	138	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa untuk jenis pekerjaan yang menjawab pertanyaan atas kuisisioner yang di ajukan dengan jumlah 38 adalah wiraswasta. Mayoritas pengunjung berlatar belakang wiraswasta dan banyak dari latar belakang ibu rumah tangga yang termasuk dalam lain-lain.

Latar belakang pendidikan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.4

Latar Belakang Pendidikan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
SMP	11	8%
SMA	80	58%
S1	41	30%
S2	6	4%
Jumlah	138	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa untuk latar belakang pendidikan yang menjawab pertanyaan atas kuisisioner yang di ajukan dengan jumlah 80 adalah lulusan SMA. Mayoritas pengunjung berlatar belakang SMA.

4.2 Analisis Hasil Penelitian

Perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS *for wiindows* 20.0.

4.2.1 Uji Instrumen

4.2.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah untuk menguji suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, Jadi validitas lebih menekankan pada alat pengukuran atau pengamatan. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Saifuddin Azwar, 2000).

Tabel 4.5

Hasil Analisis Uji Validitas

Item Pernyataan	Person Correlations	r tabel	Keterangan
Item_1	0,879	0.1672	Valid
Item_2	0,912	0.1672	Valid
Item_3	0,879	0.1672	Valid
Item_4	0,925	0.1672	Valid
Item_5	0,507	0.1672	Valid
Item_6	0,531	0.1672	Valid
Item_7	0,531	0.1672	Valid
Item_8	0,507	0.1672	Valid
Item_9	0,507	0.1672	Valid
Item_10	0,507	0.1672	Valid

Item Pernyataan	Person Correlations	r tabel	Keterangan
Item_11	0,476	0.1672	Valid
Item_12	0,476	0.1672	Valid
Item_13	0,529	0.1672	Valid
Item_14	0,523	0.1672	Valid
Item_15	0,529	0.1672	Valid
Item_16	0,478	0.1672	Valid
Item_17	0,552	0.1672	Valid
Item_18	0,529	0.1672	Valid
Item_19	0,564	0.1672	Valid
Item_20	0,587	0.1672	Valid
Item_21	0,564	0.1672	Valid
Item_22	0,594	0.1672	Valid
Item_23	0,587	0.1672	Valid

Sumber; data primer yang diolah 2021

Analisis Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Terdapat 2 cara untuk menentukan nilai valid atau tidaknya suatu kuesioner. Yang pertama suatu kuesioner dikatakan valid jika kuesioner yang dilakukan memiliki nilai signifikansinya kurang dari 0,05 atau 5%. Dan yang kedua dengan membandingkan nilai R tabel dengan R hitung melalui spss yang telah di uji sebelumnya. Kuesioner dinyatakan valid jika R hitung > dari R tabel.

Dari tabel di atas berdasarkan hasil uji analisis validitas, R hitung > R tabel. Maka dapat di nyatakan bahwa, pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan valid karena R hitung > R tabel.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan

reliabel jika pada penelitian menggunakan data SPSS terdapat nilai *Cronbach alpha* > 0,60.

Tabel 4.6
Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible	19,2398	15,284	,671	,944
Reliability	19,1872	14,819	,806	,927
Responsiveness	19,1891	14,593	,904	,915
Assurance	19,1872	14,529	,791	,929
Emphaty	19,1270	14,649	,911	,914
Kepuasan	19,1002	14,906	,824	,924

Sumber; data primer yang diolah 2021

Berdasarkan data di atas, penelitian ini dikatakan reliabel. Karena nilai *Cronbach alpha* dari setiap variabel > 0,60.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak dengan tingkat signifikan > 0,05 atau 5%.

Tabel 4.7

Hasil Analisis Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		138
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0000000
	Std. Deviation	,45800092
Most Extreme Differences	Absolute	,314
	Positive	,141
	Negative	,314
Kolmogorov-Smirnov Z		3,138
Asymp. Sig. (2-tailed)		,983

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber; data primer yang diolah 2021

Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan $> 0,05$ maka distribusi datanya dapat dikatakan normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi yang dihasilkan $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi dengan normal. Pada output data ini terlihat bahwa hasil uji normalitas menunjukkan level signifikansi lebih besar dari α ($\alpha = 0.05$) yaitu $0,983 > 0,05$ yang berarti bahwa data terdistribusi dengan normal.

4.2.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance* tidak kurang dari 0,1.

Tabel 4.8

Hasil Analisis Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,168	,133		1,263	,809		
1 Tangible	,848	,041	,628	6,630	,004	,463	2,158
Reliability	,375	,091	,577	1,826	,000	,107	2,367
Responsiveness	,204	,136	,304	2,028	,008	,252	3,102
Assurance	,291	,077	,420	,661	,191	,129	2,738
Empathy	,326	,067	1,107	,108	,666	,223	1,484

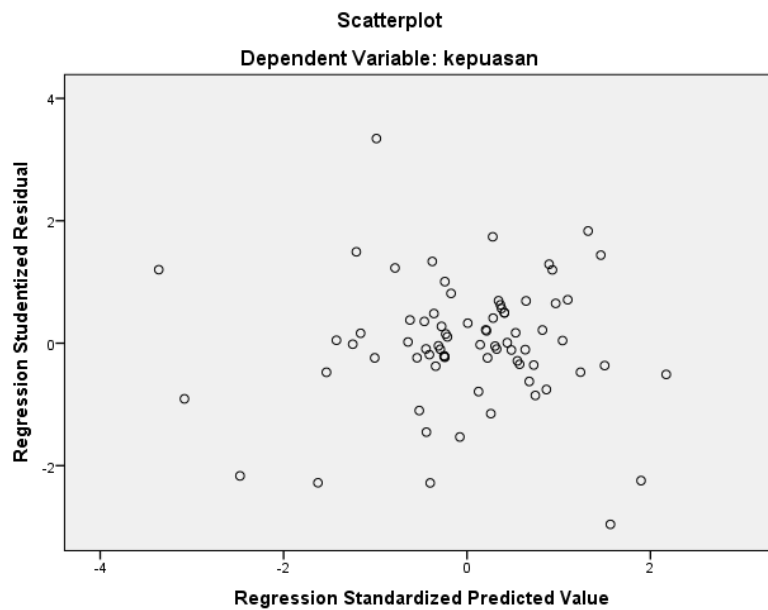
a. Dependent Variable: Kepuasan
Sumber; data primer yang diolah 2021

Berdasarkan hasil analisis dan sesuai dengan teori yang ada, bahwa dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai Tolerance dan VIF. Berdasarkan tabel output “Coefficients” pada bagian “Collinearity Statistics” diketahui bahwa nilai Tolerance untuk variabel Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Empathy (X5) lebih besar dari 0,02. Sementara, nilai VIF untuk seluruh variabel lebih kecil dari 10,00. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi

4.2.2.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi

variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Imam Ghozali, 2011).



Sumber; data primer yang diolah 2021

Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa tidak ada pola jelas atau tidak beraturan, serta lingkaran menyebar diatas dan dibawah titik 0 pada sumbu Y, maka hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.3 Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Uji ini juga melihat besaran R square untuk mengetahui berapa persen (%) varian pada

variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dan melihat signifikan atau tidaknya koefisien regresi dari masing-masing variabel independen.

Tabel 4.9
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,168	,133		1,263	,809
Tangible	,848	,041	,628	6,630	,004
Reliability	,375	,091	,577	1,826	,000
Responsiveness	,204	,136	,304	2,028	,008
Assurance	,291	,077	,420	,661	,191
Empathy	,326	,067	1,107	,108	,666

a. Dependent Variable: Kepuasan
Sumber; data primer yang diolah 2021

Rumus persamaan regresi linier berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 5,168 + 0,848X_1 + 0,375X_2 + 0,204X_3 + 0,291X_4 + 0,326X_5 + e$$

- a. Nilai konstanta sebesar 5,164 yang artinya variabel independen (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5)) adalah berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi
- b. Variabel *tangible* (X_1) bernilai positif sebesar 0,848 yang artinya variabel *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.????

- c. Variabel *reliability* (X_2) bernilai positif sebesar 0,375 yang artinya variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi. ????
- d. Variabel *responsiveness* (X_3) bernilai positif sebesar 0,204 yang artinya variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi. ????
- e. Variabel *assurance* (X_4) bernilai positif sebesar 0,291 yang artinya variabel *assurance* berpengaruh terhadap positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.
- f. Variabel *emphaty* (X_5) bernilai negatif sebesar 0,326 yang artinya variabel *emphaty* berpengaruh negatif terhadap positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi. ????

4.2.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis memiliki 2 uji, antara lain sebagai berikut :

4.2.4.1 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5))

berpengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen (Kepuasan).

Tabel 4.10

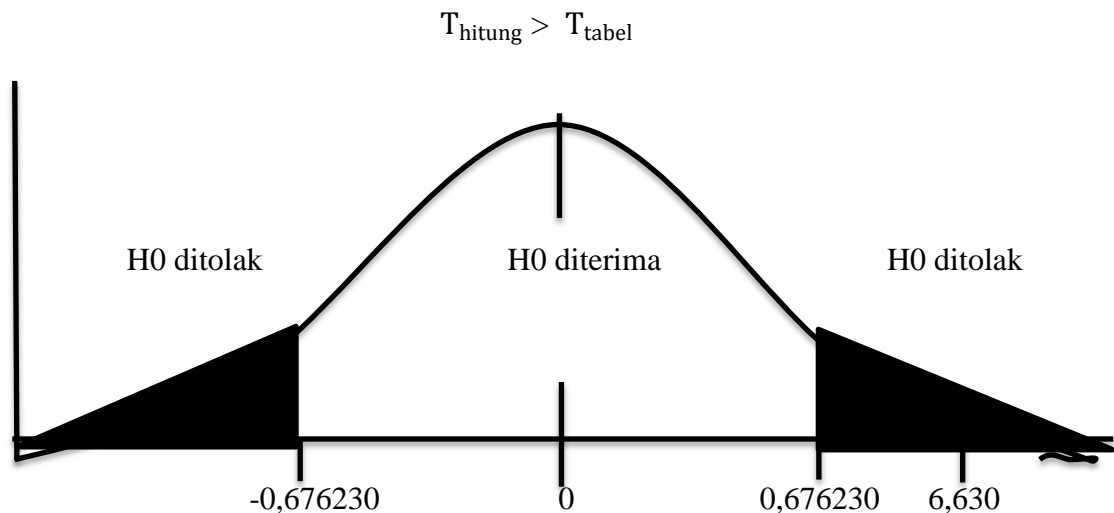
Hasil Analisis Uji t

Item	T hitung	T tabel	Signifikansi	alpha
<i>tangible</i>	6,630	0.67630	0,004	0,05
<i>reliability</i>	1,826	0.67630	0,000	0,05
<i>responsiveness</i>	2,028	0.67630	0,008	0,05
<i>assurance</i>	0,661	0.67630	0,191	0,05
<i>emphaty</i>	0,108	0.67630	0,666	0,05

Sumber; data primer yang diolah 2021

a. Variabel *tangible* (X_1)

Dapat dilihat pada kurva sebagai berikut:



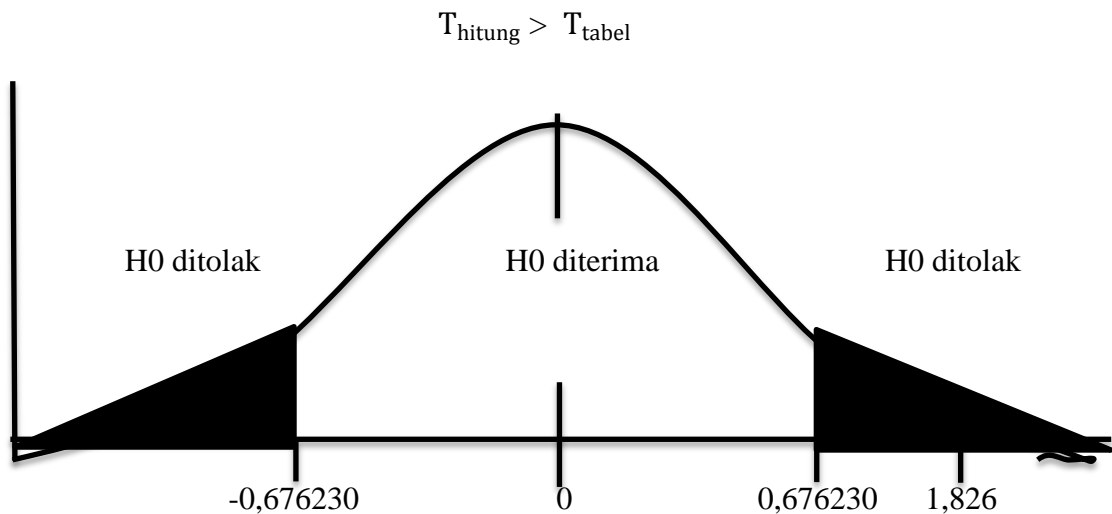
Gambar 4.2 Kurva Uji t Variabel *tangible* (X_1)

Hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa T_{hitung} pada variabel *tangible* sebesar 6,630 dan T_{tabel} sebesar 0,676230. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel

terikat, sehingga variabel *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

b. Variabel *reliability* (X_2)

Dapat dilihat pada kurva sebagai berikut:

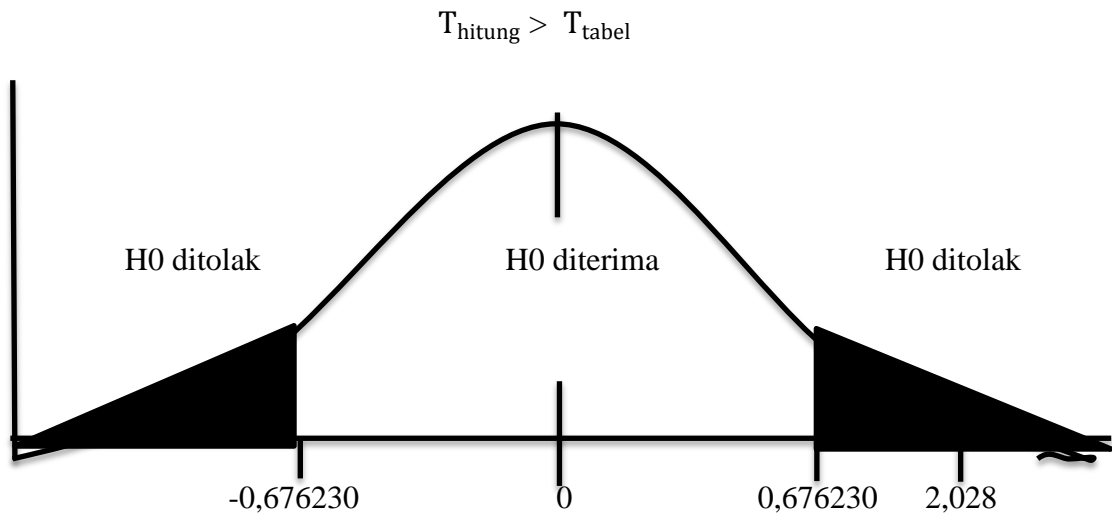


Gambar 4.3 Kurva Uji t Variabel *reliability* (X_2)

Hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa T_{hitung} pada variabel *reliability* sebesar 1,826 dan T_{tabel} sebesar 0,676230. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel *reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

c. Variabel *responsiveness* (X_3)

Dapat dilihat pada kurva sebagai berikut:

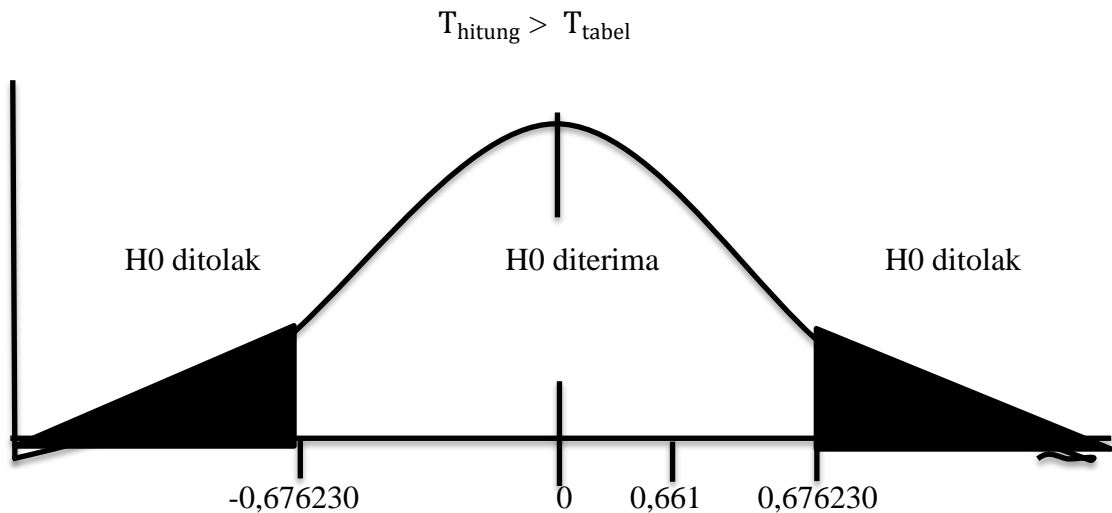


Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel *responsiveness* (X_3)

Hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa T_{hitung} pada variabel *responsiveness* sebesar 2,028 dan T_{tabel} sebesar 0,676230. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel *responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

d. Variabel *assurance* (X_4)

Dapat dilihat pada kurva sebagai berikut:

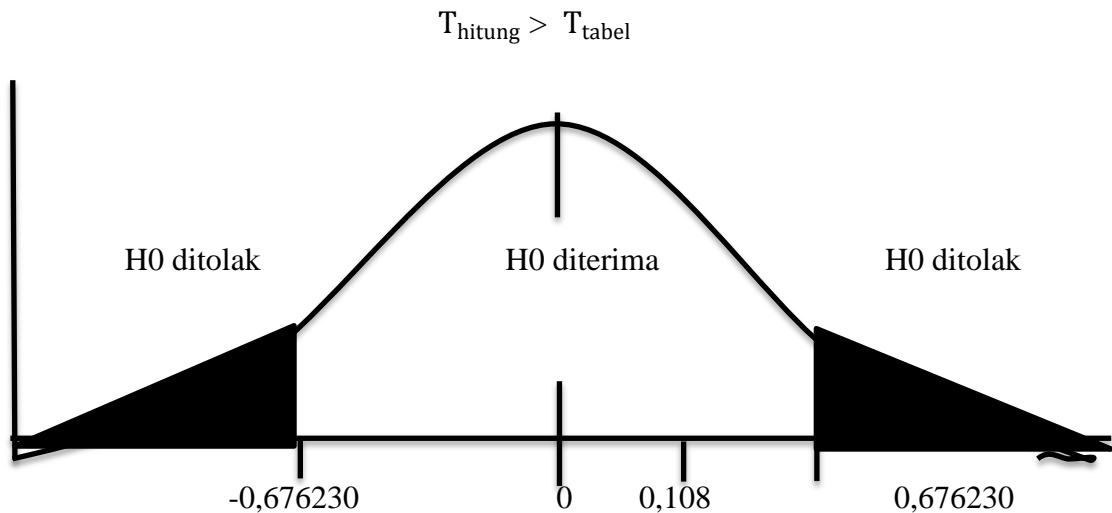


Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel *assurance* (X_4)

Hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa T_{hitung} pada variabel *assurance* sebesar 0,661 dan T_{tabel} sebesar 0,676230. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti bahwa tidak ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel *assurance* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

e. Variabel *emphaty* (X_5)

Dapat dilihat pada kurva sebagai berikut:



Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel *emphaty* (X_5)

Hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa T_{hitung} pada variabel *emphaty* sebesar 0,108 dan T_{tabel} sebesar 0,676230. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti bahwa tidak ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel *emphaty* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

4.2.4.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent.

Tabel 4.11

Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,640	5	13,410	61,345	,000 ^b
	Residual	20,767	132	,219		
	Total	74,406	137			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Reliability, Assurance, Responsivenes

Sumber; data primer yang diolah 2019

Berdasarkan diperoleh hasil sebagai berikut. Nilai F_{hitung} sebesar 61,345 dengan ketentuan nilai α 5% sebesar 2,28, dengan kriteria pengujian diatas maka F_{hitung} sebesar $61,345 \geq F_{tabel}$ sebesar 2,28 yang artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independent *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

4.2.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar atau presentase kontribusi variabel independen (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2),

responsiveness (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5)) terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen.

Tabel 4.12

Hasil Analisis Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,849 ^a	,721	,709	,4675

a. Predictors: (Constant), x4, x1, x3, x2

b. Dependent Variable: y

Sumber; data primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan nilai R square = 0,849 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,721. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja (Y) dipengaruhi sebesar 72,1% oleh variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) sedangkan sisanya sebesar $100\% - 72,1\% = 27,9\%$ dijelaskan oleh variabel lainnya.

4.2.6 Penentuan Variabel yang Paling Dominan

Untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel (Y), dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi (Beta) antara variabel yang satu dengan yang lain. Variabel independen yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel (Y) adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar.

Tabel 4.13

Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Beta	alpha	Keterangan
Tangible (X1)	0,628	0,004	Berpengaruh
Reliability (X2)	0,577	0,000	Berpengaruh
Responsiveness (X3)	0,304	0,008	Berpengaruh
Assurance (X4)	0,42	0,191	Tidak Berpengaruh
Empathy (X5)	1,107	0,666	Tidak Berpengaruh

Sumber; data primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.13 terlihat bahwa variabel X_1 adalah variabel yang memiliki koefisien beta yang paling besar. Artinya, variabel dependen atau variabel kepuasan lebih banyak dipengaruhi oleh variabel *Tangible* X_1 dibandingkan variabel lain. Koefisien yang dimiliki *Tangible* X_1 bertanda positif, hal ini yang berarti bahwa semakin baik bukti fisik yang diterapkan atau diberikan maka semakin meningkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DISPENDUKAPIL Kabupaten Banyuwangi.

4.3 Interpretasi

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3) berpengaruh secara positif atau parsial dan *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) tidak berpengaruh secara positif atau parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKAPIL) Kabupaten Banyuwangi. Sedangkan analisis data secara simultan dapat dikatakan bahwa variabel independent dari *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan). Hal ini dapat dikatakan bahwa Pasuraman et.al (dalam Kolter, 1997.93) yaitu ada lima dimensi kualitas

pelayanan jasa, yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivisness*, *Assurance*, dan *Empathy* mengukur kualitas adalah mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standart yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Kelebihan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode analisis data yang memiliki ketepatan dan keakuratan yang lebih baik.

4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) secara Simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan hasil analisis di atas dengan hasil uji ANOVA atau uji F pada tabel 4.10 di dapat Nilai F_{hitung} sebesar 61,345 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi. Hal tersebut dipertegas dari hasil analisa jawaban yang menunjukkan kesetujuan yang tinggi terhadap semua variabel. Bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi. Pembahasan dari wawancara masyarakat juga menerangkan bahwa para masyarakat merasa puas dengan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi. Kegiatan pembuatan akte kelahiran tidak membutuhkan waktu yang cukup lama hanya yang dilakukan dengan sesuai aturan yang ada sebagai bukti kepuasan masyarakat terhadap

kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Budi Prasetyo (2010), Jumhariani, Iyas Dan Munir (2018), Yuliana dan Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Cristian (2015), Dahmiri dan Vera Suzana (2016), dan Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016).

4.3.2 Pengaruh ~~Kualitas Layanan~~ (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) secara Parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

Dari analisis data di atas mendapatkan hasil uji ada beberapa variabel kualitas layanan yang memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sehingga menolak hipotesis kerja dan menerima hipotesis nihil yaitu tidak pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil dari penelitian tersebut dilakukan analisa data dan interpretasi hasil dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Analisis Uji t

Item	T hitung	T tabel	Signifikansi	alpha
<i>tangible</i>	6,630	0.67630	0,004	0,05
<i>reliability</i>	1,826	0.67630	0,000	0,05
<i>responsiveness</i>	2,028	0.67630	0,008	0,05
<i>assurance</i>	0,661	0.67630	0,191	0,05
<i>emphaty</i>	0,108	0.67630	0,666	0,05

Sumber; Data primer yang diolah 2021

4.3.2.1 Pengaruh ~~kuualitas pelayanan~~ *tangible* terhadap Kepuasan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *tangible* terhadap masyarakat, berdasarkan analisis di atas menunjukkan bahwa Variabel X_1 (*Tangible*) menghasilkan bahwa T_{hitung} pada variabel *tangible* sebesar 6,630 dan T_{tabel} sebesar 0,67630. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan akte kelahiran.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dan hasil penelitian dari beberapa peneliti. Wawancara dengan wawancara sebagai responden bahwa masyarakat melihat bentuk ruang tunggu yang nyaman, ber-AC, ruang bermain anak, atau bahkan dalam satu mall terdapat beberapa dinas untuk keperluan masyarakat Banyuwangi sehingga masyarakat tidak merasa bosan dalam pengurusan akte kelahiran. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Budi Prasetyo (2010), Jumhariyani, Iyas Dan Munir (2018), Yuliana dan Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Dahmiri dan Vera Suzana (2016), Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016), Azahraty & Periyadi (2018) dan Cristian (2015) yang mendapatkan hasil pengaruh yang signifikan untuk variabel *tangible* terhadap kepuasan konsumen.

4.3.2.2 Pengaruh ~~kuualitas—pelayanan~~ *Reliability* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

Untuk mengetahui pengaruh variabel *reliability* terhadap masyarakat berdasarkan analisis di atas menunjukkan bahwa Variabel X_2 (*reliability*) menghasilkan bahwa T_{hitung} pada variabel *tangible* sebesar 1,826 dan T_{tabel} sebesar 0,67630. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel *reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dan hasil penelitian dari beberapa peneliti. Wawancara dengan masyarakat sebagai responden bahwa masyarakat melihat pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat baik bahkan ketepatan waktu penyelesaian dan kesederhanaan prosedur pelayanan mengakibatkan waktu yang di butuhkan sangat efisien dan tidak membuang-buang waktu. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Budi Prasetyo (2010), Jumhariyani, Iyas Dan Munir (2018), Yuliana dan Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Dahmiri dan Vera Suzana (2016), Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warsa (2016), Azahraty & Periyadi (2018) dan Cristian (2015) yang mendapatkan hasil pengaruh yang signifikan untuk variabel *reliability* terhadap kepuasan masyarakat.

4.3.2.3 Pengaruh ~~kuualitas pelayanan~~ *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

Untuk mengetahui pengaruh variabel *responsiveness* terhadap masyarakat, berdasarkan analisis di atas menunjukkan bahwa Variabel X_3 (*responsiveness*) menghasilkan bahwa T_{hitung} pada variabel *tangible* sebesar 2,028 dan T_{tabel} sebesar 0,67630. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel *responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dan hasil penelitian dari beberapa peneliti. Wawancara dengan masyarakat sebagai responden bahwa masyarakat melihat bentuk pelayanan yang dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan sangat baik yang di imbangi dengan daya tanggap petugas dalam keluhan pembuatan akte kelahiran, kesigapan petugas dalam menyelesaikan masalah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Budi Prasetyo (2010), Jumhariyani, Iyas Dan Munir (2018), Yuliana dan Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Dahmiri dan Vera Suzana (2016), Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016), Azahraty & Periyadi (2018) dan Cristian (2015) yang mendapatkan hasil pengaruh yang signifikan untuk variabel *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat.

4.3.2.4 Pengaruh ~~kuualitas pelayanan~~ *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

Hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa T_{hitung} pada variabel *assurance* sebesar 0,661 dan T_{tabel} sebesar 0,67630. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti bahwa tidak ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel *assurance* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari beberapa peneliti. Wawancara dengan masyarakat sebagai responden bahwa masyarakat melihat bentuk kemampuan petugas dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan masih belum terlihat pada petugas. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Dahmiri dan Vera Suzana (2016), Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016), Azahraty & Periyadi (2018) dan Cristian (2015) yang mendapatkan hasil tidak ada pengaruh yang signifikan untuk variabel *assurance* terhadap kepuasan masyarakat.

4.3.2.5 Pengaruh ~~kuualitas pelayanan~~ *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

Hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa T_{hitung} pada variabel *emphaty* sebesar 0,108 dan T_{tabel} sebesar 0,67630. Hal ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti bahwa tidak ada pengaruh linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel *emphaty* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari beberapa peneliti. Wawancara dengan masyarakat sebagai responden bahwa masyarakat melihat bentuk perhatian yang dilaksanakan secara pribadi oleh petugas belum terlihat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Fitrotun Niswah (2016), Erlina Maslihatin (2016), Dahmiri dan Vera Suzana (2016), Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016), Azahraty & Periyadi (2018) dan Cristian (2015) yang mendapatkan hasil pengaruh yang signifikan untuk variabel *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat.

4.3.3 Variabel Kualitas Layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) paling Dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi

Dari hasil penelitian bahwa variabel X_1 (*tangible*) adalah variabel yang memiliki koefisien beta yang paling besar. Artinya, variabel dependen atau variabel kepuasan lebih banyak dipengaruhi oleh variabel *Tangible* X_1 dibandingkan variabel lain. Koefisien yang dimiliki *Tangible* X_1 bertanda positif, hal ini yang berarti bahwa semakin baik fisik yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dan hasil penelitian dari beberapa peneliti. Wawancara dengan masyarakat sebagai responden bahwa masyarakat melihat bentuk fisik yang diberikan meliputi kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, fasilitas yang baik, serta ruang bermain anak sudah bagus. Fisik yang diberikan membuat masyarakat nyaman dan merasa tidak bosan dalam mengurus akte kelahirann. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Budi Prasetyo (2010) Jumhariyani, Iyas Dan Munir (2018), dan Cristian (2015) yang mendapatkan hasil pengaruh yang signifikan untuk variabel *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan beberapa hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

Kualitas pelayanan yang meliputi tangibel dst....

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ~~semua variabel independent~~ (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5)) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi.
2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi.
3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi.
4. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi.
5. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi.

6. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *emphaty* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi.
7. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel X_1 *tangible* adalah variabel yang memiliki koefisien beta yang paling besar. Artinya, Variabel yang paling dominan dalam kepuasan masyarakat lebih banyak dipengaruhi oleh Variabel *tangible* X_1 dibandingkan variabel lain.

5.2 Implikasi

Setelah dilakukan penelitian pada studi khusus pada masyarakat terhadap pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi menentukan apakah variabel independent (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5)) mempengaruhi kepuasan masyarakat secara parsial maupun simultan. Dengan hasil yang telah diuji, dapat dinyatakan bahwa variabel independent (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5)) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3) berpengaruh secara positif atau secara parsial dan *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) tidak berpengaruh secara positif atau secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Banyuwangi. Sebaiknya para petugas lebih memperhatikan rasa aman pada data yang diberikan masyarakat serta memberi perhatian lebih kepada masyarakat agar

seluruh variabel kualitas pelayanan dapat memberikan dampak yang lebih baik lagi terhadap pengurusan akte kelahiran

5.3 Saran

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka saran yang dapat di sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan

Berdasarkan hasil yang telah diteliti sudah baik. Tetapi sebagai pertimbangan untuk menuju tujuan yang ingin dicapai maka pimpinan lebih mengarahkan kepada petugas yang berhubungan langsung dengan masyarakat agar lebih baik dalam melayani.

2. Bagi Penulis

Berdasarkan hasil yang telah diteliti ada beberapa variabel yang harus ditingkatkan dan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti lainnya

Berdasarkan hasil yang diperoleh, diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat dikembangkan dalam menggunakan variabel sehingga mendapat hasil yang baik, lebih akurat, dan bermanfaat dan dapat menggunakan variabel intervening sebagai variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel.

Daftar Pustaka

- Adrian Payne, 2014, *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Andi, Yogyakarta.
- Adya Barata, Atep. , 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Augusty Ferdinand. 2011, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Anwar, Sanusi. 2012. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bintoro, Tjokroamidjojo. 2006. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES
- Cristian. 2015. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang*”. Universitas Tanjung Pura. Kalimantan Barat.
<https://adoc.pub/pengaruh-kualitas-pelayanan-pajak-daerah-terhadap-tingkat-ke.html> Diakses pada 6 Agustus 2020 pukul 19.47
- Dahmiri dan Vera Suzana (2016). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun*”. Universitas Jambi. Jambi
<https://online-journal.unja.ac.id/mankeu/article/view/3605> Diakses pada 6 Agustus 2020 pukul 19.31
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati (2015). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*”. Jurnal Administrasi Publik-Universitas Brawijaya Malang. Malang.
<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1105> Diakses pada 6 Agustus 2020 pukul 19.52
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

- Gaspersz, Vincent. 2011. "*Lean Six Sigma For Manufacturing And Service Industries*". Bogor. Penerbit Vinchrsto Publication
- Ghozali, Imam. 2011. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & et al. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Halim Arifin, Yaqub Cikusin, Agus Zainal Abidin (2019). "*Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo)*". Sidoarjo. *Jurnal Respon Publik* Volume 13, No. 3, Tahun 2019, Hal 62-68
<http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/3701> diakses pada 21 Desember 2020 pukul 16.30
- Hartono, Jogiyanto. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasan , Ali. 2013. *Marketing, Cetakan Pertama*. Media Pressdindo Yogyakarta
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller 2016. *Marketing Managemet*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*". Jakarta. Erlangga.

- Makkasau. 2016. “*Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara*”. Jurnal Katalogis, Vol 4 No 5. Mamuju Utara.
<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6593>
 diakses pada 9 Agustus 2020 pukul 12.15
- Munir Abdul R, Jumhariyani, dan Gunawan Beta Ilyas. 2018. “*Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTPS) Kabupaten Bantaeng*”. Jurnal Mirai Management Vol 3. N0. 01 2018. Makassa
<http://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/217> diakses pada 9 Agustus 2020 pukul 12.42
- Niswah Fitroatun, dan Yuliana. 2016. “*Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*”. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya
<https://core.ac.uk/download/pdf/230718134.pdf> diakses pada 7 Agustus 2020 pukul 21.20
- Parasuraman, A. (2001). *The Behavioral Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60*.
- Periyadi, dan Azahraty. 2018. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Murung Raya*”. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis STIE Panca Setia. Banjarmasin
<https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/215> diakses pada 9 Agustus 2020 pukul 12.02
- Prasetyo, Budi. 2015. “*Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Layanan Publik Dispendukcapil Tulungagung*”. Univeritas Tulungagung Bonorowo Vol. 2 No. 2 Tahun 2015.
<https://www.jurnal-unita.org/index.php/bonorowo/article/viewFile/63/58>
 diakses pada 7 Agustus 2020 pukul 21.15
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Susanto, A. B. (2001). “*Potret-Potret Gaya Hidup Metropolis*”. Jakarta : Penerbit Kompas
- Ramli, K. 2011. *Skala pengukuran dan instrumen penelitian*. <http://kamriantiramli.wordpress.com/2011/05/16/skala-pengukuran-dan-instrumenpenelitian/> 24 Desember 2021
- Uma Sekaran, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widodo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima (Studi Pada Sub Unit Pkl Dinas Pasar Kota Semarang)*”. Unpand Semarang-Journal of Management. ISSN : 2502-7689. Semarang <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/596> diakses pada 7 Agustus 2020 pukul 21.12
- Tjipto, Chandra dan Adriana. 2008. “*Brand Manajemen dan Strategi*”. Yogyakarta. Alex Media Komputindo

Lampiran 1
Kuesioner Penelitian

Kepada Yth Bapak/Ibu

Di Tempat

Bersama dengan ini, saya sampaikan kuesioner penelitian yang berujuan untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan penelitian sebagai Tesis dan menjalankan sebagai mahasiswa akhir semester. Akan sangat membantu jika Bapak/Ibu meluangkan waktunya dan menjadi peserta mengisi kuesioner penelitian saya tentang. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Banyuwangi.** Dengan mengisi kuesioner ini, Bapak/Ibu telah membantu saya untuk melakukan penelitian saya. Terima kasih sebelumnya.

Identitas Responden

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : Pria/ Wanita

Status : a Menikah b. Belum menikah

Jenis Pekerjaan :

Pendidikan : a. SMA b. S1 c. S2 d. S3

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Beri tanda silang (X) pada kolom alternatif jawaban yang menurut Saudara paling sesuai. Saudara dimohon mengisi semua pernyataan yang tersedia.

SS : Apabila Saudara Sangat Setuju dengan pernyataan yang diajukan.

S : Apabila Saudara Setuju dengan pernyataan yang diajukan.

N : Apabila Saudara Netral dengan pernyataan yang diajukan.

TS : Apabila Saudara Tidak Setuju dengan pernyataan yang diajukan.

STS : Apabila Saudara Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan yang diajukan.

No (1)	Indikator (2)	Jawaban				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
		(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Tangible (X1)					
	a. Saya merasa nyaman di ruang tunggu ini					
	b. Kantor ini bersih					
	c. Pegawai kantor sangat ramah					
	d. Fasilitas diruangan ini memadai					
2	Reliability (X2)					
	a. Penyelesaian pengurusan akte kelahiran tepat waktu					
	b. Info yang saya terima jelas					
	c. Pemeriksaan dokumen cepat					
	d. Prosedur pelayanan sederhana					
	e. Tidak ada biaya pengurusan					
	f. Petugas sigap melayani					
3	Responsiveness (X3)					
	a. Petugas tanggap menindaklanjuti keluhan					
	b. Petugas cepat menyampaikan Info					
	c. Petugas bersedia merespon kritik dan saran					
	d. Petugas selalu siaga menyelesaikan masalah					

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
4	Assurance (X4)					
	a. Petugas sopan dalam memberikan pelayanan					
	b. Petugas memberi rasa aman					
	c. Petugas jujur dalam memberi layanan					
5	Emphaty (X5)					
	a. Petugas memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran					
	b. Kesedian petugas menerima keluhan					
	c. Petugas ramah dalam memberi layanan					
6	Kepuasan Masyarakat (Y)					
	a. Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan					
	b. Saya bisa berkomunikasi baik dengan petugas					
	c. Pengurusan kebutuhan saya tepat waktu					

Lampiran 2
Tabulasi Data

No	Tangible (X1)				Rata-rata	Reliability (X2)						Rata-rata	Responsiveness (X3)				Rata-rata	Assurance (X4)			Rata-rata	Emphaty (X5)			Rata-rata	Kepuasan Masyarakat (Y)			Rata-rata
	1.1	1.2	1.3	1.4		2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6		3.1	3.2	3.3	3.4		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		6.1	6.2	6.3	
1	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	2	2	3,00	2	2	2	2,00	2	4	4	3,33	4	4	4	4,00
2	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
3	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	2	5	4,00
4	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
5	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
6	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
7	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
8	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	2	4,00	5	5	5	5,00
9	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	2	2	3,00	2	2	2	2,00	2	4	4	3,33	4	4	4	4,00
10	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
11	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	2	5	4,25	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
12	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	2	4,50	5	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
13	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
14	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	2	2	2,67	2	2	2	2,00
15	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
16	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	2	2	3,00	2	2	2	2,00
17	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
18	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
19	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	2	2	3,50	2	2	2	2,00	2	5	5	4,00	5	5	5	5,00
20	4	4	4	4	4,00	4	2	2	2	2	2	2,33	2	2	4	4	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00

21	5	5	4	4	4,50	5	5	5	2	5	5	4,50	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
22	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
23	4	4	4	4	4,00	4	2	2	2	2	2	2,33	2	2	4	4	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
24	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
25	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
26	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	2	4,25	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67
27	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
28	5	5	2	5	4,25	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
29	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
30	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
31	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
32	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
33	5	5	4	5	4,75	4	5	5	5	5	5	4,83	5	5	5	5	5,00	2	5	5	4,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
34	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
35	5	4	5	5	4,75	5	2	5	5	5	5	4,50	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
36	2	5	5	5	4,25	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
37	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	2	2	2,67	2	2	2	2,00
38	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
39	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	2	2	2,67	2	2	2	2,00
40	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
41	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
42	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
43	5	5	5	5	5,00	2	5	5	5	5	5	4,50	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
44	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
45	4	4	4	4	4,00	4	2	2	2	2	2	2,33	2	2	4	4	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00

46	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
47	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
48	4	4	4	4	4,00	4	2	2	2	2	2	2,33	2	2	4	4	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
49	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
50	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
51	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
52	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
53	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
54	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
55	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
56	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
57	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
58	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	2	5	5	4,00	5	5	5	5,00
59	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
60	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
61	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	2	2	3,00	2	2	2	2,00	2	4	4	3,33	4	4	4	4,00
62	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	2	5	4,50	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
63	5	5	4	5	4,75	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	2	4,00
64	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
65	4	5	5	5	4,75	5	5	2	5	5	5	4,50	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
66	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	2	2	3,00	2	2	2	2,00	2	4	4	3,33	4	4	4	4,00
68	4	5	5	5	4,75	4	5	5	5	5	5	4,83	5	5	5	5	5,00	5	5	2	4,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
69	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
70	4	4	4	4	4,00	4	2	2	2	2	2	2,33	2	2	4	4	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00

71	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
72	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
73	5	5	5	2	4,25	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
74	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
75	2	2	2	2	2,00	2	5	5	5	5	5	4,50	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
76	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
77	5	5	5	5	5,00	5	2	2	2	2	2	2,50	2	2	5	5	3,50	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
78	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
79	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	2	2	3,00	2	2	2	2,00	2	4	4	3,33	4	4	4	4,00
80	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
81	5	4	5	5	4,75	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	2	5	4,00	5	5	5	5,00
82	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
83	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	2	5	5	5	4,25	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67
84	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
85	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	2	5	4,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
86	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
87	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
88	5	2	5	5	4,25	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00
89	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
90	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5,00	5	2	5	5	4,25	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
91	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
92	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	2	5	5	4,00
93	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
94	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
95	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00

96	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	2	2	3,00	2	2	2	2,00	2	4	4	3,33	4	4	4	4,00
97	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
98	4	4	4	4	4,00	4	2	2	2	2	2	2,33	2	2	4	4	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
100	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
101	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
102	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
103	5	5	5	2	4,25	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
104	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
105	2	2	2	2	2,00	2	5	5	5	5	5	4,50	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
106	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
107	5	5	5	5	5,00	5	2	2	2	2	2	2,50	2	2	5	5	3,50	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
108	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
109	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	2	2	3,00	2	2	2	2,00	2	4	4	3,33	4	4	4	4,00
110	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
111	5	4	5	5	4,75	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	2	5	4,00	5	5	5	5,00
112	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
113	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	2	5	5	5	4,25	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67
114	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
115	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	2	5	4,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
116	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
117	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
118	5	2	5	5	4,25	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	5	5	5	5,00
119	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
120	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	5,00	5	2	5	5	4,25	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00

121	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
122	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	2	5	5	4,00
123	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
124	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
125	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
126	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	2	2	3,00	2	2	2	2,00	2	4	4	3,33	4	4	4	4,00
127	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
128	4	4	4	4	4,00	4	2	2	2	2	2	2,33	2	2	4	4	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
129	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
130	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
131	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
132	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
133	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
134	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	2	2	3,00	2	2	2	2,00	2	4	4	3,33	4	4	4	4,00
135	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
136	4	4	4	4	4,00	4	2	2	2	2	2	2,33	2	2	4	4	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
137	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
138	2	2	2	2	2,00	2	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00

Lampiran 3
Diskripsi Responden

Usia Responden

Usia	Laki-laki		Perempuan	
	Jumlah	Persentase %	Jumlah	Persentase %
21-30	18	33,6%	25	29,7%
31-40	21	38,7%	28	33,3%
41-50	15	27,7%	31	37%
Total	54	100%	84	100%

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Laki-laki	54	39,1%
Perempuan	84	60,9%
Jumlah	138	100%

Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
Pedagang	21	16%
Wiraswasta	38	27%
Petani	23	17%
Pegawai Swasta	22	16%
Lain-lain	34	24%
Jumlah	138	100%

Latar Belakang Pendidikan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
SMP	11	8%
SMA	80	58%
S1	41	30%
S2	6	4%
Jumlah	138	100%

p6	Pearson Correlation	,507**	,494**	,501**	,471**	,507**	1	,930**	,930**	,930**	,930**	,895**	,895**	,560**	,554**	,560**	,510**	,560**	,560**	,594**	,617**	,594**	,624**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p7	Pearson Correlation	,531**	,471**	,501**	,471**	,507**	,930**	1	,930**	,930**	,930**	,895**	,895**	,560**	,554**	,560**	,510**	,560**	,560**	,594**	,617**	,594**	,624**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p8	Pearson Correlation	,507**	,471**	,524**	,494**	,507**	,930**	,930**	1	,930**	,930**	,895**	,895**	,560**	,578**	,560**	,510**	,560**	,560**	,594**	,617**	,594**	,624**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p9	Pearson Correlation	,507**	,471**	,501**	,471**	,507**	,930**	,930**	,930**	1	,930**	,895**	,895**	,560**	,554**	,560**	,510**	,560**	,560**	,594**	,617**	,594**	,624**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p10	Pearson Correlation	,507**	,471**	,501**	,471**	,507**	,930**	,930**	,930**	,930**	1	,895**	,895**	,560**	,554**	,560**	,534**	,560**	,560**	,594**	,617**	,594**	,624**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p11	Pearson Correlation	,476**	,439**	,469**	,439**	,476**	,895**	,895**	,895**	,895**	,895**	1	,861**	,529**	,523**	,529**	,478**	,529**	,529**	,562**	,584**	,562**	,591**	,636**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p12	Pearson Correlation	,476**	,439**	,469**	,485**	,476**	,895**	,895**	,895**	,895**	,895**	,861**	1	,529**	,523**	,529**	,478**	,529**	,529**	,562**	,584**	,562**	,591**	,584**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p13	Pearson Correlation	,529**	,493**	,523**	,493**	,529**	,560**	,560**	,560**	,560**	,560**	,529**	,529**	1	,926**	,930**	,884**	,930**	,930**	,616**	,640**	,616**	,647**	,640**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p14	Pearson Correlation	,523**	,486**	,524**	,494**	,523**	,554**	,554**	,578**	,554**	,554**	,523**	,523**	,926**	1	,926**	,879**	,926**	,926**	,610**	,634**	,610**	,666**	,634**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p15	Pearson Correlation	,529**	,493**	,547**	,493**	,552**	,560**	,560**	,560**	,560**	,560**	,529**	,529**	,930**	,926**	1	,884**	,930**	,930**	,616**	,640**	,616**	,647**	,640**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p16	Pearson Correlation	,478**	,440**	,471**	,486**	,478**	,510**	,510**	,510**	,510**	,534**	,478**	,478**	,884**	,879**	,884**	1	,884**	,884**	,566**	,589**	,566**	,596**	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p17	Pearson Correlation	,552**	,493**	,523**	,493**	,552**	,560**	,560**	,560**	,560**	,560**	,529**	,529**	,930**	,926**	,930**	,884**	1	,930**	,616**	,640**	,616**	,647**	,640**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p18	Pearson Correlation	,529**	,493**	,523**	,493**	,529**	,560**	,560**	,560**	,560**	,560**	,529**	,529**	,930**	,926**	,930**	,884**	,930**	1	,616**	,640**	,616**	,647**	,640**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000

	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	
p19	Pearson Correlation	,564**	,576**	,558**	,527**	,564**	,594**	,594**	,594**	,594**	,594**	,562**	,562**	,616**	,610**	,616**	,566**	,616**	,616**	1	,866**	,837**	,872**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p20	Pearson Correlation	,587**	,600**	,580**	,549**	,587**	,617**	,617**	,617**	,617**	,617**	,584**	,584**	,640**	,634**	,640**	,589**	,640**	,640**	,866**	1	,866**	,901**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p21	Pearson Correlation	,564**	,527**	,558**	,527**	,564**	,594**	,594**	,594**	,594**	,594**	,562**	,562**	,616**	,610**	,616**	,566**	,616**	,616**	,837**	,866**	1	,872**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p22	Pearson Correlation	,594**	,557**	,588**	,557**	,594**	,624**	,624**	,624**	,624**	,624**	,591**	,591**	,647**	,666**	,647**	,596**	,647**	,647**	,872**	,901**	,872**	1	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
p23	Pearson Correlation	,587**	,549**	,606**	,549**	,587**	,617**	,617**	,617**	,617**	,617**	,636**	,584**	,640**	,634**	,640**	,589**	,640**	,640**	,866**	,896**	,866**	,901**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5

r tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791

135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Lampiran 6
Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible	19,2398	15,284	,671	,944
Reliability	19,1872	14,819	,806	,927
Responsiveness	19,1891	14,593	,904	,915
Assurance	19,1872	14,529	,791	,929
Empathy	19,1270	14,649	,911	,914
Kepuasan	19,1002	14,906	,824	,924

Lampiran 7
Uji Asumsi Klasik
Hasil Analisis Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		138
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0000000
	Std. Deviation	,45800092
	Absolute	,314
Most Extreme Differences	Positive	,141
	Negative	,314
Kolmogorov-Smirnov Z		3,138
Asymp. Sig. (2-tailed)		,983

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

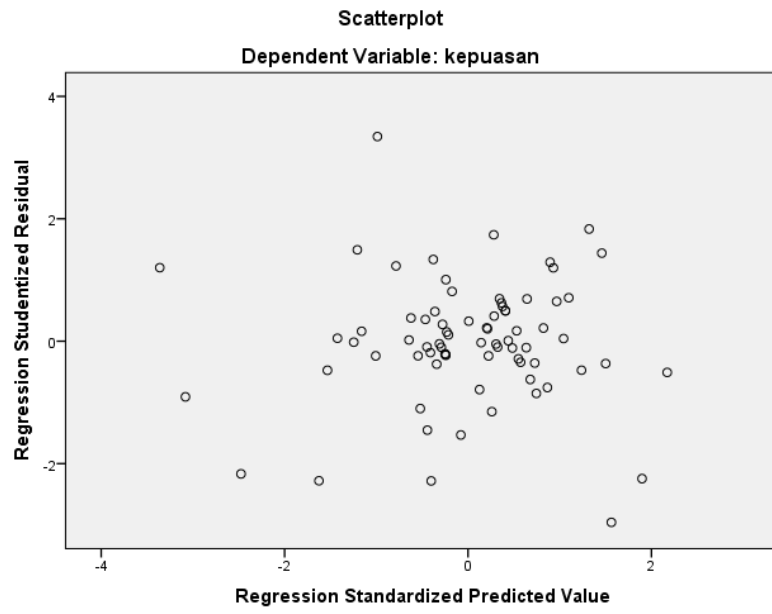
Hasil Analisis Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,168	,133		1,263	,809		
Tangible	,848	,041	,628	6,630	,004	,463	2,158
Reliability	,375	,091	,577	1,826	,000	,107	2,367
Responsiveness	,204	,136	,304	2,028	,008	,252	3,102
Assurance	,291	,077	,420	,661	,191	,129	2,738
Empathy	,326	,067	1,107	,108	,666	,223	1,484

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar Scatteplot (Heterokedastisitas)



Lampiran 8

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,168	,133		1,263	,809
Tangible	,848	,041	,628	6,630	,004
Reliability	,375	,091	,577	1,826	,000
Responsiveness	,204	,136	,304	2,028	,008
Assurance	,291	,077	,420	,661	,191
Empathy	,326	,067	1,107	,108	,666

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 9

Uji Hipotesis

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	5,168	,133			
1	Tangible	,848	,041	,628	6,630	,004
	Reliability	,375	,091	,577	1,826	,000
	Responsiveness	,204	,136	,304	2,028	,008
	Assurance	,291	,077	,420	,661	,191
	Empathy	,326	,067	1,107	,108	,666

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil Analisis Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,640	5	13,410	61,345	,000 ^b
	Residual	20,767	132	,219		
	Total	74,406	137			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

Lampiran 10

t tabel dan f tabel

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121		0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122		0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123		0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124		0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125		0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126		0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127		0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128		0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129		0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130		0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131		0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132		0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133		0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134		0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135		0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136		0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137		0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138		0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139		0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140		0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141		0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142		0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143		0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144		0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145		0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146		0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147		0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148		0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149		0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150		0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151		0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152		0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153		0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154		0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155		0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156		0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157		0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158		0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159		0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160		0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

f tabel

Df untuk Penyebut (N2)	Df untuk pembilang (N1)					
	1	2	3	4	5	6
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17
121	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17
122	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17
123	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17
124	3,92	3,07	2,68	0,44	2,29	2,17
125	3,92	3,07	2,68	0,44	2,29	2,17
126	3,92	3,07	2,68	0,44	2,29	2,17
127	3,92	3,07	2,68	0,44	2,29	2,17
128	3,92	3,07	2,68	0,44	2,29	2,17
129	3,91	3,07	2,67	0,44	2,28	2,17
130	3,91	3,07	2,67	0,44	2,28	2,17
131	3,91	3,07	2,67	0,44	2,28	2,17
132	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,17
133	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,17
134	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,17
135	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,17
136	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,17
137	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,17
138	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,16
139	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,16
140	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,16
141	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,16
142	3,91	3,06	2,67	0,44	2,28	2,16
143	3,91	3,06	2,67	0,43	2,28	2,16
144	3,91	3,06	2,67	0,43	2,28	2,16
145	3,91	3,06	2,67	0,43	2,28	2,16
146	3,91	3,06	2,67	0,43	2,28	2,16
147	3,91	3,06	2,67	0,43	2,28	2,16
148	3,91	3,06	2,67	0,43	2,28	2,16
149	3,9	3,06	2,67	0,43	0,27	2,16
150	3,9	3,06	2,67	0,43	0,27	2,16

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL) KABUPATEN BANYUWANGI

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	3%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.poltekkeskendari.ac.id	5%
	Internet Source	
2	www.poltekkes-solo.ac.id	5%
	Internet Source	

Exclude quotes On

Exclude matches < 3%

Exclude bibliography On