



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, S.O.P., RETRIBUSI DAERAH,
ATMOSFER KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PENGURUSAN IMB PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar S1 Ekonomi
Pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen

Diajukan Oleh :

IKE SUSILOWATI

NIM 18.104103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

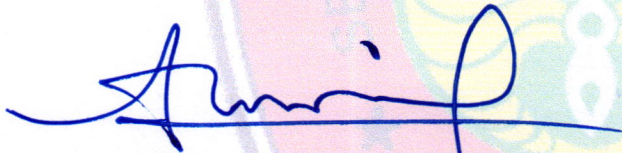
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, S.O.P., RETRIBUSI DAERAH,
ATMOSFER KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PENGURUSAN IMB PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEMBER**

NAMA : IKE SUSILOWATI
NIM : 18.104103
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
MINAT STUDI : MANAJEMEN BISNIS
MATA KULIAH DASAR : MANAJEMEN PEMASARAN

Disetujui Oleh :

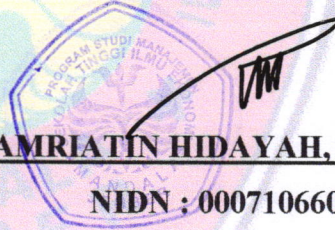
Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Asisten



Dr. HARY SULAKSONO, S.E., M.M.

NIDN : 070504600

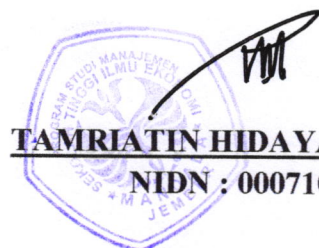


TAMRIATIN HIDAYAH, S.E., M.P.

NIDN : 0007106601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



TAMRIATIN HIDAYAH, S.E., M.P.

NIDN : 0007106601

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

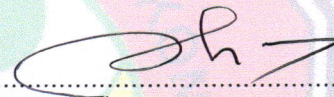
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, S.O.P., RETRIBUSI DAERAH,
ATMOSFER KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PENGURUSAN IMB PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEMBER**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi pada:

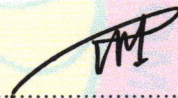
Hari / Tanggal : Rabu / 29 Juni 2022
Jam : 19.00 WIB
Tempat : Ruang A.2.2

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi:

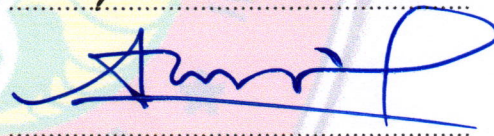
Drs. Karim Budiono, MP.
Ketua Penguji



Tamriatin Hidayah, S.E., MP.
Sekretaris Penguji

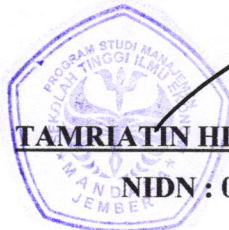


Dr. Hary Sulaksono, S.E., M.M.
Anggota Penguji



Mengetahui,

Ketua Program Studi



TAMRIATIN HIDAYAH, S.E., MP.

NIDN : 0007106601

Ketua

STIE MANDALA Jember



Dr. SUWIGNYO WIDAGDO, SE, MP, MM

NIDN : 0702106701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Ike Susilowati**
NIM : **18.104103**
Program Studi : **Manajemen**
Minat Studi : **Manajemen Bisnis**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, S.O.P., RETRIBUSI DAERAH, ATMOSFER KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN IMB PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEMBER** merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 20 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



Ike Susilowati

MOTTO

Semua akan terasa mudah dan ringan apabila setiap pekerjaan

dilakukan dengan ikhlas.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, S.O.P., RETRIBUSI DAERAH, ATMOSFER KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN IMB PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEMBER”. Dalam menyusun tugas akhir skripsi ini, tentunya saya menemukan hambatan dan kendala. Akan tetapi berkat arahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya tugas akhir skripsi ini dapat selesai dengan baik. Dengan kerendahan hati, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :


1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada saya sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
3. Ibu Tamriatin Hidayah, S.E., M.P. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis S1 Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember
4. Bapak Dr. Hary Sulaksono, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing utama atas semua ilmu, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan.
5. Ibu Tamriatin Hidayah, S.E., M.P. selaku dosen pembimbing asisten atas ilmu, saran, dan bimbingan, yang telah diberikan.
6. Segenap dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Keluarga tercinta atas segala curahan cinta, kasih sayang, doa, semangat, nasihat yang luar biasa dan tiada hentinya.
8. Suami tercinta yang setia dan selalu memberikan dukungan dan kasih sayang, serta selalu memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember yang sudah saling membantu dan menyemangati dalam menyelesaikan kuliah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga semua amal baik mereka memperoleh balasan baik dari Tuhan Yang Maha Esa. Saya menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan masukan akan sangat dihargai. Akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang berkenan membaca.

Jember, 20 Juni 2022

Salam Hormat,



Ike Susilowati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penellitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Manajemen Pemasaran	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)	19
2.2.4 Retribusi Daerah	22
2.2.5 Atmosfer Kantor	26
2.2.6 Kepuasan Masyarakat	32
2.3 Kerangka Konseptual	35

2.4 Hipotesis	35
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	36
2.4.2 Pengaruh S.O.P. Terhadap Kepuasan Masyarakat	36
2.4.3 Pengaruh Retribusi Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat	37
2.4.4 Pengaruh Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat	37
2.4.5 Pengaruh Kualitas Layanan, S.O.P., Retribusi Daerah, Dan Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.3 Jenis Penelitian	42
3.4 Identifikasi Variabel	42
3.5 Definisi Operasional Variabel	43
3.6 Metode Pengumpulan Data	47
3.7 Metode Analisis Data	48
3.7.1 Uji Instrumen Data	48
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	50
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	52
3.7.5 Uji Hipotesis	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian Responden	54
4.2 Statistik Deskriptif	57
4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	57
4.2.2 Deskripsi Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)	58
4.2.3 Deskripsi Variabel Retribusi Daerah	58
4.2.4 Deskripsi Variabel Atmosfer Kantor	59
4.2.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat	60

4.3 Analisis Hasil Penelitian	60
4.3.1 Uji Instrumen	60
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	64
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.3.4 Uji t (Uji Parsial)	68
4.3.5 Uji F (Uji Simultan)	69
4.3.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian	70
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	70
4.4.2 Pengaruh Standar Operasional Prosedur (S.O.P.) Terhadap Kepuasan Masyarakat	71
4.4.3 Pengaruh Retribusi Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat	72
4.4.4 Pengaruh Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat	73
4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (S.O.P.), Retribusi Daerah dan Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat	74
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Implikasi Hasil Penelitian	75
5.3 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner	54
Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Periode 2022	54
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Umur Periode 2022	55
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2022	56
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan Periode 2022	57
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)	58
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Retribusi Daerah	59
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Atmosfer Kantor	59
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Instrumen Retribusi Daerah	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Instrumen Atmosfer Kantor	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Analisis Regresi Berganda	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	35
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2 Data Hasil Kuisisioner

2.a. Rekapitulasi Responden

2.b. Rekapitulasi Jawaban Responden

LAMPIRAN 3 Statistik Deskriptif Variabel

LAMPIRAN 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel

LAMPIRAN 5 Hasil Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji
Heteroskedasitas

LAMPIRAN 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

LAMPIRAN 7 r Tabel, t Tabel, dan F Tabel

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat; 2. Standar operasional prosedur (S.O.P.) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat; 3. Retribusi daerah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat; 4. Atmosfer kantor berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat; 5. Kualitas pelayanan, standar operasional prosedur, retribusi daerah dan atmosfer kantor berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Teknik pengumpulan data observasi, kuesioner, wawancara, dan kajian pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat. Sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan teknik sampling. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, variabel standar operasional prosedur berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, variabel retribusi daerah tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, variabel atmosfer kantor tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dan variabel kepuasan pelayanan, standar operasional prosedur, retribusi daerah dan atmosfer kantor berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (S.O.P.), Retribusi Daerah, Atmosfer Kantor dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to determine: 1. Knowing the service quality has a partial effect on community satisfaction; 2. Knowing the standard operating procedure (S.O.P.) has a partial effect on community satisfaction; 3. Knowing the regional retribution has a partial effect on community satisfaction; 4. Knowing that the office atmosphere has a partial effect on people's satisfaction; 5. Knowing the quality of service, standard operating procedures, regional retribution and office atmosphere have a simultaneous effect on community satisfaction. Data collection techniques are observation, questionnaires, interviews, and literature review. The population in this study is community satisfaction. A sample of 100 respondents was determined by sampling technique. In this study using multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it can be concluded that the service quality variable has no partial effect on community satisfaction, the standard operating procedure variable has a partial effect on community satisfaction, the regional retribution variable has no partial effect on community satisfaction, the office atmosphere variable has no partial effect on community satisfaction and service satisfaction variables, standard operating procedures, regional retribution and office atmosphere have an effect on community satisfaction.

Keywords: Quality of Service, Standard Operating Procedures (S.O.P.), Regional Levy, Office Atmosphere and Community Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama dari sosok aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember merupakan salah satu perusahaan sektor publik yang memiliki tuntutan dari masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan publik secara baik dan benar. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan serta dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Pelayanan menurut Kotler (2002:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Semakin baik pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, maka semua itu akan mempermudah pemerintah agar masyarakatnya taat dan patuh terhadap peraturan atau ketentuan yang ada di dalam suatu daerah.

Kualitas menurut Tjiptono (2001) merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat

diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan atau harapkan.

Prosedur menurut Mulyadi (2013:5) adalah salah satu kegiatan, seringkali melibatkan segelintir orang pada suatu lembaga atau lebih yang dijadikan untuk menjamin pengerjaan secara bersamaan transaksi perubahan yang terjadi secara berulang-ulang. Prosedur menurut Ida Nuraida (2008:35) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Berdasarkan Pasal 1 UU nomor 28 Tahun 2009 retribusi perizinan ialah retribusi yang dipungut pemerintah atas izin kepada orang pribadi atau juga badan di dalam kegiatan atau aktivitas pemanfaatan ruang, barang, sarana, prasarana atau juga fasilitas tertentu yang dimiliki oleh pemerintah. Retribusi daerah menurut Marihot P. Siahaan (2005:6) adalah suatu pungutan daerah yakni sebagai suatu pembayaran atas jasa atau pun juga pemberian sebuah izin tertentu yang khusus serta disediakan dan juga diberikan oleh pemerintah daerah yakni untuk kepentingan dari orang atau pun juga badan. Retribusi daerah ini nantinya akan menjadi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang termasuk ke dalam Anggaran Pendapatan serta Belanja Daerah (APBD) di Kabupaten Jember.

Lingkungan kerja menurut Barry Render & Jay Heizer (2001:239), adalah lingkungan fisik tempat karyawan bekerja yang mempengaruhi kinerja, keamanan dan mutu kehidupan kerja mereka. Fasilitas atau tata letak kantor mulai dari mesin antrian, meja, kursi, loket-loket dalam pelayanan perijinan juga dapat mempengaruhinya. *Store atmosphere* menurut Sutisna (2001:164) adalah penataan ruang dalam (*instore*) dan ruang luar (*outstore*) yang dapat menciptakan kenyamanan bagi pelanggan. Walaupun keinginan masyarakat hanya ingin

mematuhi peraturan daerah yang ada, akan tetapi masyarakat juga memerlukan suasana yang aman dan nyaman dalam segala kegiatannya.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan seperti saran dan masukan dari masyarakat. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Kotler (2014:150) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Berdasarkan pembahasan di atas tentang kualitas, atmosfer kantor, retribusi diasumsikan sebagai faktor peningkatan kepuasan masyarakat, maka penelitian ini diberi judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, S.O.P., Retribusi Daerah, Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam membangun suatu tingkat kepuasan pada elemen masyarakat. Pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan masyarakat akan merasa puas, jika pelayanan kurang baik maka masyarakat akan merasa tidak puas. Standart operasional prosedur (S.O.P.) merupakan sekumpulan aturan atau pedoman perusahaan untuk mencapai tujuan atau target perusahaan. Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut Retribusi, adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan (Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009). Atmosfer kantor merupakan aspek penting untuk membangun suasana

kerja yang nyaman, keharmonisan antar pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember demi tercapainya suatu target perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat?
2. Apakah standar operasional prosedur (S.O.P.) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat?
3. Apakah retribusi daerah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat?
4. Apakah atmosfer kantor berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat?
5. Apakah kualitas pelayanan, standar operasional prosedur (S.O.P.), retribusi daerah dan atmosfer kantor berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial standar operasional prosedur (S.O.P.) terhadap kepuasan masyarakat?
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial retribusi daerah terhadap kepuasan masyarakat?
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial atmosfer kantor terhadap kepuasan masyarakat?
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, standar operasional prosedur (S.O.P.), retribusi daerah dan atmosfer kantor terhadap kepuasan masyarakat?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, S.O.P., Retribusi Daerah, Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember diharapkan dapat memberikan manfaat beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam mengambil kebijakan yang dipandang perlu sebagai upaya mengembangkan kinerja pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, S.O.P., Retribusi Daerah, Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember.

3. Bagi Akademik

Dapat dijadikan acuan atau referensi dalam melakukan penelitian yang selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini dapat membahas lebih tuntas dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan perlu adanya pembatasan masalah. Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, Penelitian ini lebih memfokuskan untuk menguji ada atau tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan, S.O.P., Retribusi Daerah, Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember. Penelitian ini dilakukan pada Bulan April 2022 hingga Mei 2022 bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Joko Nelva (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Hasil penelitian menunjukkan uji t hitung adalah sebesar 7,911, sementara t tabel diperoleh sebesar 1,661. Jadi t hitung > t tabel ($7,911 > 1,661$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Uji korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat didapat nilai koefisien sebesar 0.624. Hasil Koefisien Determinan (R^2) diperoleh korelasi sebesar 38,3%, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 38,3%. Persamaan regresi yang didapatkan adalah $\hat{Y} = 8,180 + 0,708X$, artinya bahwa nilai konstanta (a) sebesar 8,180, ini menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan adalah 0, maka kepuasan masyarakat bersifat positif yaitu 8,180. Nilai koefisien regresi (b) kualitas pelayanan bersifat positif yaitu 0,708, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1,00, maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,708.
2. Desyana Ambarwati Wahyu (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Kuning (AK1) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung”. Penelitian ini berdasarkan dari masalah kurangnya kepuasan dari masyarakat pada pembuatan kartu kuning (AK1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Masalah tersebut diduga disebabkan oleh faktor-faktor pengaduan dari masyarakat yang tidak cepat ditanggapi, fasilitas yang kurang optimal, dan keterlambatan penyelesaian pembuatan kartu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian

explanatory survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi dan Uji Determinasi. Berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang moderat terhadap kepuasan masyarakat sebesar 56,8%. Berdasarkan hasil persamaan regresi menunjukkan $Y = 8,750 + 0,744 X$. Koefisien regresi 0,738 menunjukkan bahwa prediksi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat positif, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena pengaruh kualitas pelayanan cukup kuat hubungan keeratannya terhadap kepuasan masyarakat yakni sebesar 0,568 atau 56,8%. Jadi faktor lain yang tidak terukur mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kepuasan masyarakat.

3. Novrizal (2019) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Kppt) Kabupaten Aceh Barat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Aceh Barat”, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Aceh Barat sudah berjalan dengan baik, dimana jumlah responden yang menjawab yalebih besar yaitu sebanyak 75 persen dibandingkan dengan responden yang menjawab tidak yang hanya 25 persen, maka dengan demikian hipotesa di terima.
4. Ratna (2019) “Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batang Hari. Populasi penelitian ini berjumlah 1.029 orang dengan jumlah sampel 92 responden. Alat analisis yang digunakan adalah skala likert dan skala range. Dari hasil penelitian menunjukkan kondisi Fasilitas Kantor di

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batang Hari diketahui rata-rata nilai indeksnya 3,63 atau dikategorikan Baik, karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah memiliki fasilitas pelatihan bagi pengunjung. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batang Hari diketahui nilai indeks rata-rata sebesar 3,62 berada pada kategori Baik, karena Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah memberikan pelayanan yang santun dan penuh perhatian kepada pengunjung. Dari penelitian menunjukkan Standar Operasional Prosedur pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batang Hari diketahui rata-rata nilai indeks sebesar 3,61 berada pada kategori Baik, karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah memiliki prosedur yang sesuai dengan dasar hukum yang berlaku. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batang Hari diketahui dengan nilai indeks rata-rata 3,68 berada pada kategori Baik, karena pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah merasa puas dengan kenyataan, pelayanan terpercaya, responsive, sopan dan percaya diri memberikannya.

5. Yenti Agustina Panjaitan, dkk. (2019) “Pengaruh Penerapan Standard Operasional (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu betapa pentingnya penerapan Layanan prosedur operasi standar (SOP) yang disediakan di kantor pendaftaran sipil Kabupaten Tapanuli Utara kepada masyarakat yang membutuhkan dalam proses merangkai surat tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah: analisis koefisien korelasi, analisis regresi linear sederhana dan signifikansi Test korelasi koefisien (Test-t). Hasil kajian ini adalah adanya hubungan yang positif antara standar prosedur operasi (SOP) Layanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) yang nilainya adalah 0,697, yang berarti layanan prosedur operasi standar (SOP) dapat memuaskan

masyarakat di Dinas Kependudukan dan layanan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara. Regresi diperoleh $Y = 2,065 + 0,862 X$, thitung $9,358 > ttabel. 1.980$. jadi disimpulkan H_0 dinyatakan diterima dan menolak H_0 .

6. Mariani (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan bacukiki kota parepare (2) variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare pada bulan Desember 2020. Populasi penelitian adalah masyarakat yang berada di Kecamatan Bacukiki Kota Parepare yang berjumlah 60 Orang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling yang teknik penentuan sampelnya berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai karakteristik yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Bacukiki. Maka orang tersebut dapat digunakan sampel ditarget menjadi 60 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tangible, Realibility, Responsiveness dan Assurance tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki, sedangkan Emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (2) empathy merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare dengan Koefisien Beta 0,414.
7. Surya Dailiati (2017) “Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Kota Pekanbaru”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode mixed method

dengan strategi eksploratoris sekuensial. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi untuk penelitian kualitatif dan kuesioner untuk penelitian kuantitatif. Data yang terkumpul dianalisis dengan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk penelitian kualitatif dan analisis regresi berganda untuk penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Implementasi kebijakan kebersihan berdasarkan Perda No. 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru saat ini dilakukan secara terkoordinasi antara Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru sebagai pemberi pelayanan kebersihan dan Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sebagai pemungut retribusi belum maksimal. Kualitas pelayanan kebersihan belum memuaskan, masyarakat merasa bahwa apa yang dibayarkan sesuai kebijakan retribusi kebersihan, belum sesuai dengan pelayanan kebersihan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru; (2) Evaluasi terhadap efektifitas, efisiensi, responsivitas, kecukupan, kesamaan dan ketepatan yang mempengaruhi implementasi kebijakan kebersihan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Pekanbaru terlihat bahwa untuk ketepatan diarahkan pada ketepatan terhadap tujuan kebijakan dan kebutuhan masyarakat; dan (3) Model implementasi kebijakan kebersihan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Pekanbaru adalah dengan merevisi kebijakan yang ada, meningkatkan efektivitas dan efisiensi untuk mencapai tujuan kebijakan. Apabila Perda mengenai kebersihan yang telah direvisi tersebut dipatuhi oleh masyarakat serta Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru, diharapkan Kota Pekanbaru yang bersih dari sampah. Hal ini menjadikan masyarakat akan terpuaskan karena kebutuhan Kota Pekanbaru yang bersih, khususnya di siang hari terpenuhi sesuai harapan masyarakat. Bila masyarakat terpuaskan, maka masyarakat tentunya tidak keberatan untuk membayar retribusi kebersihan.

8. Harry Tanyo (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB))

Pada Badan pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung)”. Metode penelitian yang peneliti digunakan yakni metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, kuisisioner, observasi, wawancara yang bersifat klarifikasi atau tidak mendalam dan dokumentasi. Sedangkan penentuan responden secara Non-Probability Sampling yaitu accidental sampling yang ditujukan kepada masyarakat yang kebetulan sedang melakukan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) saat peneliti melakukan penelitian di BPPT Kota Bandung dan di dapat sampel sebanyak 98 responden, menggunakan kuisisioner penelitian dalam skala likert dan data dianalisis dengan teknik path analysis melalui regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPPT Kota Bandung berpengaruh secara signifikan atau positif terhadap kepuasan masyarakat, dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) Kota Bandung dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang masing-masing berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial dan yang paling dominan terdapat pada indikator assurance dengan nilai thitung 10.320 dan didapat nilai Fhitung sebesar 19.112 lebih besar dari nilai ttabel dengan nilai Sig.000a lebih kecil dari 0.05, serta diperoleh R Square sebesar 0.709 artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 70,9% sedangkan 29,1% dipengaruhi faktor lain.

9. Edy Haryanto (2013) “Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan metode survey. Responden yang diteliti adalah semua pemilik kendaraan dan pembayar pajak dan surat kendaraan tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado.

10. Rizka Herlia Nursoleicha (2013) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)”. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang sedang mengajukan izin, daftar ulang izin, pencabutan izin, legalisir izin, dan dupliat izin pada bulan Januari 2013. Jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara simple random sampling. Hasil uji coba instrumen menunjukkan bahwa instrumen digunakan valid dengan koefisien korelasi 0,361 dan reliabel dengan nilai alpha 0,60. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kedua variabel yang mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat (kualitas pelayanan dan sarana pelayanan) kedua variabel independen tersebut sama-sama mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Persamaan dan Perbedaan

Dari uraian di atas, berikut perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yaitu:

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No (1)	Nama Peneliti (2)	Persamaan (3)	Perbedaan (4)
1.	Joko Nelva (2020)	- Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan) - Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat)	- Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. - Waktu dan Lokasi

		<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda. - Menggunakan Uji Hipotesis (Uji T dan Uji F). - Menggunakan Metode Sampling (<i>Purposive Sampling</i>). 	<p>Penelitian yakni pada tahun 2020 di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah datar.</p>
2.	Desyana Ambarwati Wahyu (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan) - Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat) - Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. - Analisis data yang digunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Regresi. 	<p>Waktu dan Lokasi Penelitian yakni pada tahun 2019 di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.</p>
3.	Novrizal (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Bebas Kualitas Layanan. - Menggunakan Metode Sampling (<i>Purposive Sampling</i>). - Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 orang. - Waktu dan Lokasi Penelitian yakni pada tahun 2019 di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Kppt) Kabupaten Aceh Barat

4.	Ratna (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Terikat (Kepuasan) - Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 orang. - Waktu dan Lokasi Penelitian yakni pada tahun 2019 di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari.
5.	Yenti Agustina Panjaitan, dkk. (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Bebas (Standard Operasional Prosedur) - Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat) 	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu dan Lokasi Penelitian yakni pada tahun 2019 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.
6.	Mariani (2017)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Bebas (Kualitas layanan) - Variabel Terikat (Kepuasan) - Metode pengumpulan data meliputi wawancara, kuesioner dan observasi. - Menggunakan Analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Analisis Regresi Linier Berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu dan Lokasi Penelitian yakni pada tahun 2017 di Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare

7.	Surya Dailiati (2017)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Bebas (Retribusi Kebersihan). - Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat). - Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, kuesioner, observasi dan wawancara. - Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu dan Lokasi Penelitian yakni tahun 2017 di Kota Pekanbaru.
8.	Harry Tanyo (2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan). - Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat). - Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. - Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang. - Waktu dan Lokasi Penelitian yakni tahun 2016 Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.
9.	Edy Haryanto (2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Bebas (Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga). - Variabel Terikat (Kepuasan Pengguna Jasa Layanan). 	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu dan Lokasi Penelitian yakni tahun 2013 Pada Kantor Samsat Manado.

		- Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda.	
10.	Rizka Herlia Nursoleicha (2013)	- Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan). - Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat). - Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda.	- Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. - Waktu dan Lokasi Penelitian yakni tahun 2013 Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan utama yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam usaha mempertahankan kelangsungan hidupnya, mengembangkannya dan memperoleh laba. Perusahaan berusaha memahami kebutuhan dan keinginan konsumen akan suatu produk, dengan harapan dapat memuaskan konsumen dan membuatnya melakukan suatu pembelian produk perusahaan. Pemasaran didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2009: 5), “pemasaran (marketing) adalah mengidentifikasi kebutuhan manusia dan sosial. Pemasar harus dapat menafsirkan, mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, mengembangkan produk, menetapkan harga, mempromosikan produk secara efektif, mendistribusikan produk serta mengkombinasikannya dengan data pasar seperti lokasi konsumen, jumlah dan keseluruhan konsumen. Sedangkan pemasaran menurut Daryanto (2011: 1), “pemasaran adalah suatu proses sosial manajerial dimana individu atau kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai

satu sama lain". Menurut Gitosudarmo (2000: 14) menyatakan bahwa pemasaran dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang mengusahakan agar produk yang dipasarkannya itu dapat diterima dan disenangi oleh pasar.

Berbagai pendapat di atas dapat menunjukkan bahwa pemasaran adalah kegiatan yang sangat kompleks dan tidak hanya menyangkut upaya menawarkan suatu produk kepada konsumen tetapi juga menyangkut proses yang terjadi sebelum barang tersebut ditawarkan kepada konsumen sampai dampak konsumen mengkonsumsi suatu produk.

Pendapat di atas juga memberikan pengertian bahwa pemasaran didasarkan pada konsep-konsep inti yaitu kebutuhan, keinginan dan permintaan. Kebutuhan adalah suatu bentuk dimana manusia merasa memerlukan sesuatu dalam rangka kelangsungan hidupnya, sehingga manusia harus memenuhinya dan melakukan apa saja untuk memenuhi kebutuhannya itu. Sedangkan keinginan adalah kehendak yang kuat akan pemuas yang spesifik terhadap kebutuhan-kebutuhan yang lebih mendalam. Keinginan selanjutnya berubah menjadi permintaan jika didukung dengan daya beli. Manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur, dan mengelola program- program yang mencakup pengkonsepan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan (Suprayanto, 2015).

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah

kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Definisi pelayanan menurut Kotler (2002:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Hal ini bisa didefinisikan yang mana kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2015:157) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan dan dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan atau keinginan konsumen dan berakhir pada penilaian konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah aktivitas yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen baik berupa produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan serta dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen tersebut. Perusahaan jasa dan pelayanan lebih meningkatkan kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk (barang) lebih mengutamakan khasil karena umumnya konsumen tak terlibat pada prosesnya. Sebuah kualitas tersendiri sering dianggap sebagai ukuran baik atau tidaknya sebuah produk atau jasa. Definisi kualitas yang diterima secara umum terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
2. Kualitas meliputi usaha memenuhi harapan konsumen.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Empat dimensi dalam kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2015:198) meliputi sebagai berikut:

1. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
2. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya Tanggap (*Responsivness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan biasanya menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Berdasarkan dimensi diatas dapat dikatakan bahwa keempat dimensi tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur bagi perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Dimensi tersebut juga dapat menjadikan patokan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja atau kualitas yang akan diberikan selanjutnya.

2.2.3 Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)

S.O.P. atau standar operasional prosedur menurut Istyadi Insani (2010:1) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Laksmi (2008:52) adalah dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dijalankan dengan kronologis yang menyelesaikan sebuah pekerjaan yang tujuannya mendapatkan hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP seringkali terdiri atas manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur dan juga disertai dengan bagan *flowchart* pada bagian akhir.

Menurut Bustami (2011:22) agar standar yang sudah ditetapkan bisa dicapai, maka diperlukan protokol (pedoman/petunjuk pelaksanaan), prosedur tetap (protap) dan standar operasional prosedur (S.O.P.). Untuk mengukur tercapai atau tidaknya standar, maka digunakan indikator (tolak ukur) yang menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Standar Masukan Standar masukan (input atau structure) dapat berupa tenaga, peralatan, fasilitas, sumber dana, bahan, organisasi, dan sebagainya.
2. Standar Proses Standar proses berfokus pada interaksi profesi dengan pasien/konsumen/masyarakat dan digunakan untuk menilai pelaksanaan proses pelayanan kesehatan dan merupakan kinerja pelayanan kesehatan. Standar proses biasanya dinyatakan sebagai kebijaksanaan atau prosedur kerja.
3. Standar Keluaran Standar keluaran merupakan ketentuan ideal yang menunjukkan pada hasil langsung pelayanan. Karena menunjuk pada hasil keluaran, maka standar keluaran sering juga disebut dengan standar penampilan.
4. Standar Hasil Standar hasil merupakan ukuran hasil intervensi pelayanan kesehatan terhadap konsumen/pasien/masyarakat. Standar hasil biasanya ditentukan oleh pihak ketiga, bukan oleh pemberi pelayanan atau sarana pelayanan kesehatan.

Menurut Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau disingkat Permenpan No. PER/21/M-PAN/11/2008

manfaat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai standarisasi cara yang dijalankan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. SOP memudahkan staf untuk lebih mandiri dan tidak bergantung dengan intervensi manajemen, sehingga akan berkurang keikutsertaan seorang pemimin dalam menjalankan proses sehari-hari
- c. Peningkatan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam menjalankan tugas
- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai, cara konkret untuk perbaikan kinerja dan juga membantu evaluasi usaha yang sudah dilakukan
- e. Membuat bahan-bahan training yang bisa membantu pegawai baru untuk cepat tanggap melaksanakan tugasnya
- f. Penggambaran kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik
- g. Agar tersedianya pedoman untuk masing-masing pegawai dalam unit pelayanan dalam menjalankan pemberian layanan sehari-hari
- h. Agar terhindar dari tumpang tindih menjalankan tugas pemberian pelayanan
- i. Agar terbantunya menelusuri apa saja kesalahan-kesalahan prosedural dalam pemberian layanan, sebagai penjamin proses layanan agar tetap berjalan dalam segala situasi.

Menurut Indah Puji (2014:30) Tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau keadaan tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam menjalankan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu;
- b. Dijadikan acuan dalam menjalankan aktivitas tertentu untuk sesama pekerja dan supervisor;

- c. Agar terhindar dari kegagalan atau kesalahan dengan demikian bisa menghindari dan mengurangi suatu konflik, keraguan dan juga pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan;
- d. Suatu parameter untuk menilai mutu pelayanan;
- e. Untuk lebih sebagai penjamin pemakaian tenaga dan sumber daya yang efisien dan efektif;
- f. Sebagai penjas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang saling berhubungan;
- g. Sebagai dokumen yang akan memperjelas dan menilai jalannya proses kerja jika terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga bersifat sebagai pelindung rumah sakit dan petugas;
- h. Sebagai dokumen yang dipakai dalam pelatihan; dan
- i. Sebagai dokumen sejarah jika sudah dibuat revisi SOP yang baru.

2.2.4 Retribusi Daerah

Retribusi daerah menurut Marihot P. Siahaan (2005:6) adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Menurut Ahmad Yani (2002:55) Daerah provinsi serta kabupaten dan juga kota itu diberikan sebuah peluang didalam menggali potensi dari sumber-sumber keuangannya itu dengan melalui menetapkan jenis retribusi selain yang telah atau sudah ditetapkan, sepanjang itu untuk memenuhi kriteria yang telah atau sudah ditetapkan serta juga sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Untuk melaksanakan pembangunan yang berkesinambungan maka daerah atau kota lebih dituntut untuk menggali seoptimal mungkin sumber-sumber keuangannya seperti pajak, retribusi atau pungutan yang merupakan sumber sumber Pendapatan Asli Daerah, seperti yang tertuang dalam undang-undang Nomor 32 tahun 2004 meliputi:

1. Hasil pajak daerah;
2. Hasil retribusi daerah;
3. Hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan.

Dibawah ini merupakan ciri-ciri retribusi daerah, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Retribusi dipungut oleh pemerintah daerah.
- b. Dalam pemungutan terdapat paksaan secara ekonomis.
- c. Adanya kontraprestasi (jasa timbal balik) yang secara langsung dapat ditunjuk.
- d. Retribusi dikenakan pada setiap orang atau badan yang menggunakan jasa-jasa yang disiapkan negara.

Secara umum terdapat tiga jenis Retribusi Daerah, diantaranya yaitu:

1. Retribusi Jasa Umum

Retribusi jasa umum adalah jasa yang disediakan pemerintah daerah untuk kepentingan dan kemanfaatan masyarakat umum. Adapun ciri-ciri retribusi jasa umum, diantaranya:

- a. Jasa yang termasuk urusan pemerintah pusat yang dalam pelaksanaannya diserahkan pada daerah.
- b. Memberi manfaat bagi orang pribadi atau badan yang menggunakannya.
- c. Dianggap layak jika hanya disediakan pada penggunanya (tidak untuk semua orang).
- d. Tidak bertentangan dengan kebijakan nasional
- e. Dipungut secara efektif, efisien dan menjadi Pendapatan Daerah
- f. Kualitas dan pelayanan yang baik.

Berikut jenis retribusi jasa umum, diantaranya:

- a. Retribusi Pelayanan Kesehatan
- b. Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan

- c. Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil
 - d. Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat
 - e. Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum
 - f. Retribusi Pelayanan Pasar
 - g. Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor
 - h. Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran
 - i. Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta
 - j. Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus
 - k. Retribusi Pengolahan Limbah Cair
 - l. Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang
 - m. Retribusi Pelayanan Pendidikan
 - n. Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi
2. Retribusi Jasa Usaha

Retribusi Jasa Usaha adalah retribusi terhadap jasa yang disediakan pemerintah daerah dengan menganut pada prinsip komersial karena pada dasarnya bisa juga disediakan oleh pihak swasta. Adapun ciri-ciri retribusi jasa usaha, diantaranya:

- a. Bukan Pajak ataupun retribusi umum dan bukan pemungutan atas retribusi perizinan tertentu.
- b. Jasa disediakan bersifat komersil.

Berikut jenis-jenis retribusi jasa usaha yaitu:

- a. Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah
- b. Retribusi Pasar Grosir dan/atau Pertokoan
- c. Retribusi Tempat Pelelangan
- d. Retribusi Terminal
- e. Retribusi Tempat Khusus Parkir
- f. Retribusi Tempat Penginapan/Pesanggrahan/Villa
- g. Retribusi Rumah Potong Hewan

- h. Retribusi Pelayanan Kepelabuhanan
- i. Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga
- j. Retribusi Penyeberangan Air
- k. Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah

3. Retribusi Perizinan

Retribusi Perizinan adalah retribusi yang dipungut pemerintah atas izin pada orang pribadi atau badan dalam kegiatan pemanfaatan ruang, daya alam, barang, sarana, prasarana atau fasilitas tertentu yang dimiliki pemerintah.

Adapun ciri-ciri retribusi jasa perizinan, diantaranya:

- a. Merupakan kewenangan pemerintah yang dalam pelaksanaannya diserahkan pada daerah.
- b. Perizinan benar-benar dibutuhkan untuk melindungi kepentingan umum.
- c. Biaya yang dibayarkan cukup untuk menanggulangi dampak negatif dari kegiatan yang dilaksanakan.

Berikut jenis retribusi jasa perizinan diantaranya:

- a. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- b. Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol
- c. Retribusi Izin Gangguan
- d. Retribusi Izin Trayek
- e. Retribusi Izin Usaha Perikanan

Lima dimensi dalam retribusi daerah menurut Rahardjo Adisasmita (2011:111) terdapat meliputi sebagai berikut:

1. Memperluas basis penerimaan

Tindakan yang dilakukan untuk memperluas basis penerimaan yang dapat dipungut oleh daerah, yang dalam perhitungan ekonomi dianggap potensial, antara lain yaitu mengidentifikasi pembayar pajak baru/potensial dan jumlah pembayar pajak, memperbaiki basis data objek, memperbaiki penilaian, menghitung kapasitas penerimaan dari setiap jenis pungutan.

2. Memperkuat proses pemungutan
Memperkuat proses pemungutan Upaya yang dilakukan dalam memperkuat proses pemungutan, yaitu antara lain mempercepat penyusunan Perda, mengubah tarif khususnya tarif retribusi.
3. Meningkatkan pengawasan;
Hal ini dapat ditingkatkan yaitu antara lain dengan melakukan pemeriksaan secara mendadak dan berkala, memperbaiki proses pengawasan, menerapkan sanksi terhadap penunggak pajak, serta meningkatkan pembayaran pajak dan pelayanan yang diberikan oleh daerah. Upaya yang dapat dilakukan antara lain.
 - a. Pengawasan terencana.
 - b. Inspeksi mendadak.
 - c. Konsistensi penerapan sanksi.
4. Meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan
Tindakan yang dilakukan oleh daerah yaitu antara lain memperbaiki prosedur administrasi pajak melalui penyederhanaan administrasi pajak, meningkatkan efisiensi pemungutan dari setiap jenis pemungutan.
5. Meningkatkan kapasitas penerimaan.
Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait.

2.2.5 Atmosfer Kantor

Atmosfer menurut Levy dan Weitz (2001:576) adalah mendesain suatu lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan penciuman untuk merangsang persepsi dan emosi dari pelanggan dan pada akhirnya untuk mempengaruhi perilaku pembelian mereka.

Kantor menurut Moekijat (1997:3) adalah setiap tempat yang biasanya dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaan tata usaha, dengan nama apapun juga tempat tersebut mungkin diberikan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa atmosfer kantor merupakan aktivitas suatu perusahaan yang menjaga dan memberikan kenyamanan baik terhadap konsumen maupun karyawan itu sendiri.

Definisi lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2009:21) adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja yang baik dapat dibagi atas dua jenis, yaitu: lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik Sedarmayanti (2009: 21).

1. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2009: 22) “adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung”. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni:

- a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (Seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya).
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

Lingkungan kerja fisik menurut Robbins (2002:36) juga merupakan faktor penyebab stres kerja pegawai yang berpengaruh pada prestasi kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut:

a. Suhu

Suhu adalah suatu variabel dimana terdapat perbedaan individual yang besar. Dengan demikian untuk memaksimalkan produktivitas, adalah penting bahwa pegawai bekerja di suatu lingkungan dimana suhu diatur sedemikian rupa sehingga berada diantara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu.

b. Kebisingan

Bukti dari telaah-telaah tentang suara menunjukkan bahwa suara-suara yang konstan atau dapat diramalkan pada umumnya tidak menyebabkan penurunan prestasi kerja sebaliknya efek dari suara-suara yang tidak dapat diramalkan memberikan pengaruh negatif dan mengganggu konsentrasi pegawai.

c. Penerangan

Bekerja pada ruangan yang gelap dan samar-samar akan menyebabkan ketegangan pada mata. Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu pegawai dalam memperlancar aktivitas kerjanya. Tingkat yang tepat dari intensitas cahaya juga tergantung pada usia pegawai. Pencapaian prestasi kerja pada tingkat penerangan yang lebih tinggi adalah lebih besar untuk pegawai yang lebih tua dibanding yang lebih muda.

d. Mutu Udara

Merupakan fakta yang tidak bisa diabaikan bahwa jika menghirup udara yang tercemar membawa efek yang merugikan pada kesehatan pribadi. Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan pribadi pegawai. Udara yang tercemar di lingkungan kerja dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, lekas marah dan depresi.

Faktor lain yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik adalah rancangan ruang kerja. Rancangan ruang kerja yang baik dapat menimbulkan kenyamanan bagi pegawai di tempat kerjanya. Faktor-faktor dari rancangan ruang kerja tersebut menurut Robbins (2002:318) terdiri atas:

a. Ukuran ruang kerja

Ruang kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Ruang kerja yang sempit dan membuat pegawai sulit bergerak akan menghasilkan prestasi kerja yang lebih rendah jika dibandingkan dengan karyawan yang memiliki ruang kerja yang luas.

b. Pengaturan ruang kerja

Jika ruang kerja merujuk pada besarnya ruangan per pegawai, pengaturan merujuk pada jarak antara orang dan fasilitas. Pengaturan ruang kerja itu penting

karena sangat dipengaruhi interaksi sosial. Orang lebih mungkin berinteraksi dengan individu-individu yang dekat secara fisik. Oleh karena itu lokasi kerja karyawan mempengaruhi informasi yang ingin diketahui.

c. Privasi

Privasi dipengaruhi oleh dinding dan sekatan-sekatan fisik lainnya. Kebanyakan pegawai menginginkan tingkat privasi yang besar dalam pekerjaan mereka (khususnya dalam posisi manajerial, dimana privasi diasosiasikan dalam status). Namun kebanyakan pegawai juga menginginkan peluang untuk berinteraksi dengan rekan kerja, yang dibatasi dengan meningkatnya privasi. Keinginan akan privasi itu kuat dipihak banyak orang. Privasi membatasi gangguan yang terutama sangat menyusahakan orang-orang yang melakukan tugas-tugas rumit.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik menurut Sedarmayanti (2009:31) menyatakan bahwa adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan". Lingkungan kerja non fisik ini merupakan lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Menurut Nitisemito (2001:171) perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri.

Membina hubungan yang baik antara sesama rekan kerja, bawahan maupun atasan harus dilakukan karena kita saling membutuhkan. Hubungan kerja yang terbentuk sangat mempengaruhi psikologis karyawan.

Menurut Mangkunegara (2000:9) untuk menciptakan hubungan hubungan yang harmonis dan efektif, pimpinan perlu:

- a. Meluangkan waktu untuk mempelajari aspirasi-aspirasi emosi pegawai dan bagaimana mereka berhubungan dengan tim kerja.

- b. Menciptakan suasana yang meningkatkan kreativitas. Pengelolaan hubungan kerja dan pengendalian hubungan kerja dan pengendalian emosional di tempat kerja itu sangat perlu untuk diperhatikan karena akan memberikan dampak terhadap prestasi kerja pegawai.

Suryadi Perwiro Sentoso (2001:19) yang mengutip pernyataan Prof. Myon Woo Lee sang pencetus teori W dalam Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, bahwa pihak manajemen perusahaan hendaknya membangun suatu iklim dan suasana kerja yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama. Pihak manajemen perusahaan juga hendaknya mampu mendorong inisiatif dan kreativitas. Kondisi seperti inilah yang selanjutnya menciptakan antusiasme untuk bersatu dalam organisasi perusahaan untuk mencapai tujuan.

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan Sedarmayanti (2001:46) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya adalah:

1. Penerangan/Cahaya di Tempat Kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada skhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai. Pada dasarnya, cahaya dapat dibedakan menjadi empat yaitu :

- a. Cahaya langsung
- b. Cahaya setengah langsung
- c. Cahaya tidak langsung
- d. Cahaya setengah tidak langsung

2. Suhu Udara

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan sukunya oksigen di sekitar tempat kerja, ditambah dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

3. Kebisingan di Tempat Kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi, yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia, yaitu :

- a. Lamanya kebisingan
- b. Intensitas kebisingan
- c. Frekuensi kebisingan

Semakin lama telinga mendengar kebisingan, akan semakin buruk akibatnya, diantaranya pendengaran dapat makin berkurang.

4. Getaran Mekanis di Tempat Kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh karyawan dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidak teraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekwensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekuensi alam ini beresonansi dengan frekwensi dari getaran mekanis. Secara umum getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal :

- a. Kosentrasi bekerja
- b. Datangnya kelelahan
- c. Timbulnya beberapa penyakit, diantaranya karena gangguan terhadap : mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang, dan lain-lain.

5. Tata Warna di Tempat Kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

6. Keamanan di Tempat Kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

2.2.5 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan dan juga sebagai penentu keberhasilan karena masyarakat adalah

konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkannya. Kepuasan konsumen menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja maupun hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas, senang, atau gembira.

Kepuasan konsumen menurut Phillips Kotler (2005:70) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Menurut Fandy Tjiptono (2007:24) kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuain yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan menurut Kotler (2014:150) ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang.

Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan

memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut Tjiptono (2004:148) kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

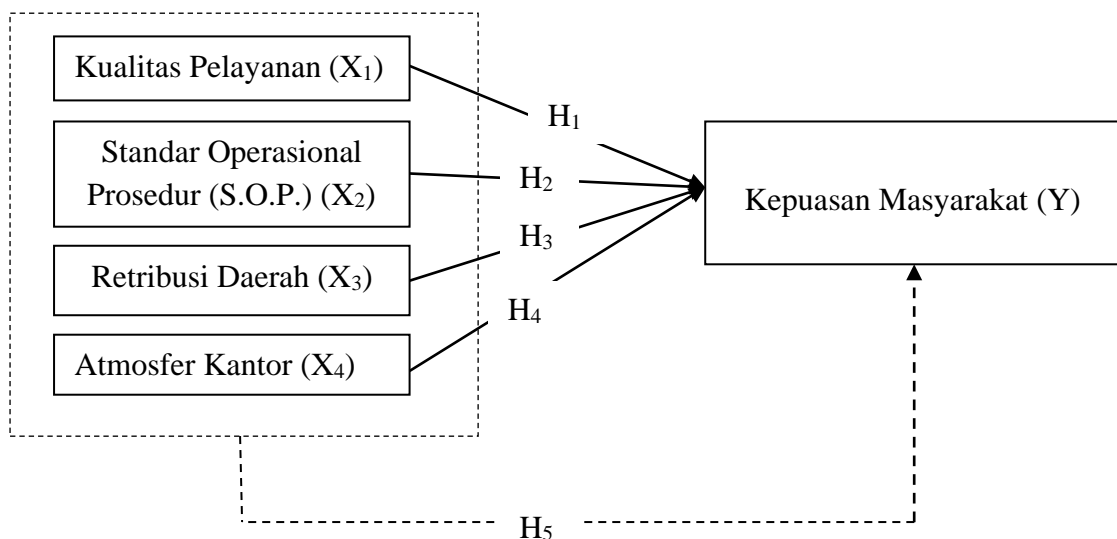
4) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.3 Kerangka Konseptual

Mengacu pada rumusan masalah dan landasan teori untuk mempermudah pemahaman gambaran konsep penelitian ini, maka dikembangkan suatu kerangka konseptual yang akan ditampilkan pada gambar berikut.

Gambar 2.3 Kerangka konseptual Pengaruh Kualitas Pelayanan, S.O.P., Retribusi Daerah, Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember.



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

Keterangan :

-----▶ = Simultan

————▶ = Parsial

2.4 Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2008: 93) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul. Dengan menguji

hipotesis dan menegaskan perkiraan hubungan, diharapkan bahwa solusi dapat ditemukan untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Teori ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Usmar (2020), Wahyu (2019), Melanda (2019), Wijaya (2019), Panjaitan (2019), Ukur (2017), Dailiati (2017), Tanyo (2016), Haryanto (2013), dan Nursoleicha (2013) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan teori dan kajian empiris maka hipotesis mengenai kualitas pelayanan dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Diduga Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

2.4.2 Pengaruh S.O.P. Terhadap Kepuasan Masyarakat

S.O.P. atau standar operasional prosedur adalah menurut Istyadi Insani (2010:1) dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Standar Operasional Prosedur (S.O.P) menurut Laksmi (2008:52) adalah dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dijalankan dengan kronologis yang menyelesaikan sebuah pekerjaan yang tujuannya mendapatkan hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. S.O.P. seringkali terdiri atas manfaat, kapan

dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur dan juga disertai dengan bagan *flowchart* pada bagian akhir. Teori ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Usmar (2020), Wahyu (2019), Melanda (2019), Wijaya (2019), Panjaitan (2019), Ukur (2017), Dailiati (2017), Tanyo (2016), Haryanto (2013), dan Nursoleicha (2013) yang menyatakan bahwa SOP berpengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan teori dan kajian empiris maka hipotesis mengenai SOP dirumuskan sebagai berikut:

H₂: Diduga Standar Operasional Pelayanan (S.O.P.) (X₂) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

2.4.3 Pengaruh Retribusi Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat

Retribusi daerah menurut Marihot P. Siahaan (2005:6) adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Menurut Ahmad Yani (2002:55) Daerah provinsi serta kabupaten dan juga kota itu diberikan sebuah peluang didalam menggali potensi dari sumber-sumber keuangannya itu dengan melalui menetapkan jenis retribusi selain yang telah atau sudah ditetapkan, sepanjang itu untuk memenuhi kriteria yang telah atau sudah ditetapkan serta juga sesuai dengan aspirasi masyarakat. Teori ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Usmar (2020), Wahyu (2019), Melanda (2019), Wijaya (2019), Panjaitan (2019), Ukur (2017), Dailiati (2017), Tanyo (2016), Haryanto (2013), dan Nursoleicha (2013) yang menyatakan bahwa retribusi daerah berpengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan teori dan kajian empiris maka hipotesis mengenai retribusi daerah dirumuskan sebagai berikut:

H₃: Diduga Retribusi Daerah (X₃) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

2.4.4 Pengaruh Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat

Retribusi daerah menurut Marihot P. Siahaan (2005:6) adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Menurut Ahmad Yani (2002:55) Daerah provinsi serta kabupaten dan juga kota itu diberikan sebuah peluang didalam menggali potensi dari sumber-sumber keuangannya itu dengan melalui menetapkan jenis retribusi selain yang telah atau sudah ditetapkan, sepanjang itu untuk memenuhi kriteria yang telah atau sudah ditetapkan serta juga sesuai dengan aspirasi masyarakat. Teori ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Usmar (2020), Wahyu (2019), Melanda (2019), Wijaya (2019), Panjaitan (2019), Ukur (2017), Dailiati (2017), Tanyo (2016), Haryanto (2013), dan Nursoleicha (2013) yang menyatakan bahwa retribusi daerah berpengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan teori dan kajian empiris maka hipotesis mengenai retribusi daerah dirumuskan sebagai berikut:

H₄: Diduga Atmosfer kantor (X₄) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

2.4.5 Pengaruh Kualitas Layanan, S.O.P., Retribusi Daerah, Dan Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan dan juga sebagai penentu keberhasilan karena masyarakat adalah konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkannya. Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja maupun hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas, senang, atau gembira. Kepuasan konsumen menurut Phillips Kotler (2005:70)

adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan”. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen menurut Fandy Tjiptono (2007:24) adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan menurut Kotler (2014:150) ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan (*satisfaction*) menurut Kotler dan Keller (2009:138) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Teori ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Usmar (2020), Wahyu (2019), Melanda (2019), Wijaya (2019), Panjaitan (2019), Ukur (2017), Dailiati (2017), Tanyo (2016), Haryanto (2013), dan Nursoleicha (2013) yang menyatakan bahwa kualitas layanan, SOP, retribusi daerah, dan atmosfer kantor berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan. Berdasarkan teori dan kajian empiris maka hipotesis mengenai kualitas layanan, SOP, retribusi daerah, dan atmosfer kantor dirumuskan sebagai berikut:

H₅: Diduga Kualitas pelayanan (X₁), Standar Operasional Pelayanan (S.O.P.) (X₂), Retribusi Daerah (X₃) dan Atmosfer kantor (X₄) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember yang beralamat di Jl. Gajah Mada No. 206 Kelurahan Kaliwates Kecamatan Kaliwates. Waktu penelitian ini dilakukan sejak Bulan April tahun 2022 hingga selesai.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember.

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008:118) menjelaskan bahwasanya memiliki arti suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Jika populasi tersebut besar, sehingga para peneliti tentunya tidak memungkinkan untuk mempelajari keseluruhan yang terdapat pada populasi tersebut beberapa kendala yang akan di hadapkan di antaranya seperti keterbatasan waktu, tenaga, dan dana maka dalam hal ini perlu menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85) *accidental sampling* adalah teknik penentuan

sampel secara langsung dan acak tanpa mempertimbangkan kriteria tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *accidental sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang penulis tentukan. Syarat yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah responden yang hanya mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) saja serta dapat menanggapi masing-masing pertanyaan dari pernyataan dalam kuesioner penelitian dengan baik.

Menurut (Ferdinand, 2006) teknik penentuan jumlah sampel ditentukan dari rumus berikut $N = (25 \times \text{Jumlah variabel Independen})$ dimana dalam penelitian ini memiliki 4 variabel independen, maka diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti yaitu sebesar 100 responden. Maka ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini ditetapkan 100 responden.

3.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif sedangkan metode yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner terhadap responden. Hasil dari data kualitatif tersebut kemudian diubah menjadi data kuantitatif. Data kuantitatif yang menjelaskan hubungan dan pengaruh melalui uji hipotesis secara statistik.

3.4 Identifikasi Variabel

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependent, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2011:12). Variabel bebas pada penelitian ini meliputi:

- | | | |
|----|---------------------------------------|---------------------|
| a. | Variabel Kualitas Pelayanan | diberi notasi X_1 |
| b. | Variabel Standar Operasional Prosedur | diberi notasi X_2 |
| c. | Variabel Retribusi Daerah | diberi notasi X_3 |
| d. | Variabel Atmosfer Kantor | diberi notasi X_4 |

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel ini dapat didefinisikan sebagai gejala dengan berbagai unsur di dalamnya yang adanya ditentukan atau dipengaruhi oleh adanya variabel lain. Menurut Sugiyono (2011:61), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan masyarakat (Y).

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017:39) definisi dari operasional variabel adalah sebagai berikut: “Suatu atribut seseorang atau obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan dijadikan objek penelitian. Masing-masing definisi variabel adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2015:157) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2015:198) terdapat empat dimensi dalam kualitas pelayanan meliputi sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik merupakan bukti secara langsung dan berwujud yang diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat yang meliputi perizinan dan fasilitas.
- b. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- c. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- d. Daya Tanggap (*Responsivness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- e. Jaminan (*Assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan biasanya menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

2. Standar Operasional Prosedur (S.O.P.) (X₂)

S.O.P. atau standar operasional prosedur menurut Istyadi Insani (2010:1) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Menurut Bustami (2011:22) agar standar yang sudah ditetapkan bisa dicapai, maka diperlukan protokol (pedoman/petunjuk pelaksanaan), prosedur tetap (protap) dan standar operasional prosedur (SOP). Untuk mengukur tercapai atau tidaknya standar, maka digunakan indikator (tolak ukur) yang menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah diterapkan Bustami (2011:22) adalah sebagai berikut:

- a. Standar Masukan Standar masukan (input atau structure) dapat berupa tenaga, peralatan, fasilitas, sumber dana, bahan, organisasi, dan sebagainya.
- b. Standar Proses Standar proses berfokus pada interaksi profesi dengan pasien/konsumen/masyarakat dan digunakan untuk menilai pelaksanaan proses pelayanan dan merupakan kinerja pelayanan. Standar proses biasanya dinyatakan sebagai kebijaksanaan atau prosedur kerja.

- c. Standar Keluaran Standar keluaran merupakan ketentuan ideal yang menunjukkan pada hasil langsung pelayanan. Karena menunjuk pada hasil keluaran, maka standar keluaran sering juga disebut dengan standar penampilan.
 - d. Standar proses merupakan standar proses pencapaian atau prosedur untuk melakukan perizinan terkait pembangunan yang secara resmi.
 - e. Standar Hasil Standar hasil merupakan ukuran hasil intervensi pelayanan kesehatan terhadap konsumen/pasien/masyarakat. Standar hasil biasanya ditentukan oleh pihak ketiga, bukan oleh pemberi pelayanan atau sarana pelayanan. Standar hasil merupakan perubahan-perubahan yang diantisipasi dalam kondisi konsumen/pasien/masyarakat.
3. Retribusi Daerah (X_3)

Retribusi Daerah menurut Marihot P. Siahaan (2005:6) adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Menurut Rahardjo Adisasmita (2011:111) terdapat lima dimensi dalam retribusi daerah meliputi sebagai berikut:

- a. Memperluas basis penerimaan;
 - b. Memperkuat proses pemungutan;
 - c. Meningkatkan pengawasan;
 - d. Meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan;
 - e. Meningkatkan kapasitas penerimaan.
4. Atmosfer Kantor (X_4)

Atmosfer menurut Levy dan Weitz (2001:576) adalah mendesain suatu lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan penciuman untuk merangsang persepsi dan emosi dari pelanggan dan pada akhirnya untuk mempengaruhi perilaku pembelian mereka.

Kantor menurut Moekijat (1997:3) adalah setiap tempat yang biasanya dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaan tata usaha, dengan nama apapun juga tempat tersebut mungkin diberikan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa atmosfer kantor merupakan aktivitas suatu perusahaan yang menjaga dan memberikan kenyamanan baik terhadap konsumen maupun karyawan itu sendiri.

Suryadi Perwiro Sentoso (2001:19) yang mengutip pernyataan Prof. Myon Woo Lee sang pencetus teori W dalam Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, bahwa pihak manajemen perusahaan hendaknya membangun suatu iklim dan suasana kerja yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama. Pihak manajemen perusahaan juga hendaknya mampu mendorong inisiatif dan kreativitas. Kondisi seperti inilah yang selanjutnya menciptakan antusiasme untuk bersatu dalam organisasi perusahaan untuk mencapai tujuan. Berikut ini beberapa indikator yang diuraikan Sedarmayanti (2001:46) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penerangan
- b. Suhu udara
- c. Suara bising
- d. Penggunaan warna
- e. Getaran Mekanis di Tempat Kerja

5. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat menurut Kotler (2014:150) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2004:148) kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem Keluhan dan Saran
- b. Survei Kepuasan Pelanggan
- c. *Ghost Shopping* (Beberapa orang yang berperan sebagai pelanggan atau bersikap potensial produk perusahaan dan pesaing).

- d. *Lost Customer Analysis* (Perusahaan yang menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli).

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada objek yang ingin dituju. Pengamatan ini dilakukan secara langsung terhadap keadaan atau situasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember dengan suasana yang ada dan pelayanan yang dirasa oleh masyarakat.

b. Kuesioner

Kuesioner menurut Sugiyono (2005:162) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jumlah kuesioner dalam penelitian ini adalah 125, sesuai dengan responden yang telah ditentukan.

Peneliti menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan alternatif jawaban yang tersedia. Kuesioner ini terdiri dari beberapa *item* pertanyaan yang berkaitan dengan identitas responden dan tanggapan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (S.O.P.), Retribusi Daerah dan Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likerts. Skala Likerts menurut Suliyanto (2009:83) adalah skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang obyek dari mulai sangat negatif hingga sangat positif dengan lima alternatif jawaban yang diberi skor sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Kurang Setuju (KS) : 3
4. Tidak Setuju (TS) : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

c. Wawancara

Wawancara adalah metode data dengan bertanya langsung atau bertatap muka langsung dengan pemilik pelaku bisnis. Dalam wawancara proses interaksi antara peneliti dengan pemilik bisnis dan konsumen digunakan sebagai pengumpulan data.

d. Kajian pustaka

Digunakan untuk mendapatkan referensi yang didapatkan melalui literatur maupun jurnal terkait permasalahan yang diteliti.

3.7 Metode Analisa Data

3.7.1 Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali 2011:52).

Dalam penelitian ini, pengujian menggunakan alat uji korelasi produk momen. Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan melihat nilai *pearson correlation*, sebuah instrumen dikatakan valid jika koefisien korelasinya $> 0,3$ dan sebaliknya sebuah instrumen dikatakan tidak valid jika koefisien korelasinya $< 0,3$.

Guna menguji validitas instrumen digunakan korelasi Product Moment (Arikunto, 2006: 170)

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

keterangan:

r = koefisien Product Momen

n = jumlah sampel

$\sum X$ = jumlah skor item

$\sum Y$ = jumlah skor total

Valid tidaknya suatu item instrumen diperoleh dari hasil antara item yang dikorelasikan dengan skor total kemudian dibandingkan dengan nilai r yang tercantum pada paling bawah critical value. Jika nilai korelasi setiap item pernyataan lebih besar dari nilai kritis r maka item tersebut dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas sebenarnya menurut Ghazali (2011:47) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini Reliabilitas Instrumen diukur dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Uji coba reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 16 for windows. Pada penelitian ini peneliti menggunakan batasan tingkat kehandalan koefisien korelasi minimal sebesar 0,7. Untuk menghitung koefisien realibilitas dengan rumus alpha yang diusulkan oleh Cronbach, formulannya sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) - \left(\frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma_1^2} \right)$$

dimana : n : banyaknya butir pertanyaan

σ_1^2 : varians skor tiap-tiap item

$\sum \sigma_1^2$: varians skor total

Untuk mencari reabilitas dengan rumus alpha, rumus varians sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Dimana : σ^2 : varians skor tiap-tiap item

N : Banyaknya Teste

X : Varians skor total item

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghazali (2012:86) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk menguji model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik yang bersangkutan.

1. Bila menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normal.
2. Bila data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Untuk memeriksa model regresi distribusi normal atau tidak dapat diperiksa melalui gambar *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah suatu keadaan dimana variabel-variabel independen dalam persamaan regresi memiliki hubungan yang kuat satu sama lain. Multikolinieritas dapat menyebabkan variabel-variabel independen menjelaskan varians yang sama dalam mengestimasi variabel dependen.

Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Jika $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* $< 0,10$ maka terjadi gejala Multikolinieritas (Ghozali 2012:91).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, atau disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, tidak heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas ditandai dengan adanya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2012:89).

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda menurut Suharyadi dan Purwanto (2004:508) adalah regresi linier untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari dua. Kegunaan regresi dalam penelitian menurut Kuncoro dan Riduwan (2007:83) adalah salah satunya untuk meramalkan variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui. Persamaan regresi linear berganda menurut Ghozali (2011) dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y	=	Kepuasan Masyarakat
a	=	Bilangan Konstanta
b1	=	Koefisien regresi kualitas pelayanan
b2	=	Koefisien regresi atmosfer kantor
X ₁	=	Kualitas pelayanan
X ₂	=	Standar Operasional Prosedur
X ₃	=	Retribusi Daerah
X ₄	=	Atmosfer kantor
e	=	Standart error

3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (kualitas layanan, SOP, retribusi daerah, dan atmosfer kantor) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan masyarakat) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang di butuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi menurut Ghozali (2013) adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas, maka (R^2) pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi model regresi yang baik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

3.7.5 Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen (Ghozali 2012:98). Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika t hitung $>$ t tabel atau probabilitas t kurang dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. H_0 ditolak berarti bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas yang diteliti.
2. Jika t hitung $<$ t tabel atau probabilitas t lebih dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. H_0 diterima berarti bahwa variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas yang diteliti.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dalam penelitian ini menurut Ghozali (2012:98) digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Ketentuan yang digunakan adalah:

1. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian Responden

Pada penelitian ini, kuesioner disebar kepada konsumen yang melakukan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner.

Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner disebar	100
Kuesioner kembali	100
Kuesioner tidak kembali, dan	-
Kuesioner tidak lengkap	-
Tingkat pengembalian	100%

Sumber : Lampiran

Pada penelitian ini, karakteristik responden yang menjadi sampel dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu menurut jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan dan penghasilan perbulan. Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan kuesioner, berikut ini disajikan karakteristik responden menurut jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan dan penghasilan perbulan.

Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Periode 2022

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	56	56
Perempuan	44	44
Total	100	100

Sumber: Lampiran 2a. Data primer diolah, 2022

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56% (56 orang) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44% (44 orang). Berdasarkan pengamatan peneliti kebanyakan yang mengurus izin mendirikan bangunan adalah laki-laki karena laki-laki mudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dari peneliti dan biasanya yang riwa riwi mengurus perizinan memang kebanyakan berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Umur Periode 2022

Umur	Jumlah	Persentase (%)
<25 tahun	8	8
25 - 35 tahun	41	41
36 - 45 tahun	37	37
>45 tahun	14	14
Total	100	100

Sumber: Lampiran 2a. Data primer diolah, 2022

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur antara 25-35 tahun sebanyak 41% (41 orang), dilanjutkan dengan umur antara 36-45 tahun sebanyak 37% (37 orang), selanjutnya berumur lebih dari 45 tahun sebanyak 14% (14 orang), dan untuk berumur kurang dari 25 tahun sebanyak 8% (8 orang). Berdasarkan pengamatan peneliti kebanyakan yang mengurus izin mendirikan bangunan adalah responden yang berusia antara 25 – 35 tahun karena usia tersebut masih memiliki tenaga untuk mengurus izin mendirikan bangunan yang sifatnya harus menunggu lama, mengantri dan memiliki monilitas yang tinggi.

Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2022

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	15	15
Swasta	39	39
TNI/Polri	2	2
Wirausaha	30	30
Lainnya	14	14
Total	100	100

Sumber: Lampiran 2a. Data primer diolah, 2022

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini sebagian Swasta sebanyak 39% (39 orang), selanjutnya wirausaha sebanyak 30% (30 orang), kemudian PNS sebanyak 15% (15 orang), lainnya sebanyak 14% (14 orang) dan TNI/Polri sebanyak 2% (2 orang). Berdasarkan pengamatan peneliti kebanyakan yang mengurus izin mendirikan bangunan adalah responden yang memiliki pekerjaan swasta karena kebanyakan mereka adalah pegawai kantor yang bekerja di swasta dan diutus untuk mengurus perizinan mendirikan bangunan tersebut.

Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan Periode 2022

Penghasilan Perbulan	Jumlah	Persentase (%)
< Rp 2.000.000	15	15
Rp2.000.000- Rp 5.000.000	45	45
Rp 5.000.000- Rp10.000.000	28	28
> Rp 10.000.000	12	12
Total	100	100

Sumber: Lampiran 2a. Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berpenghasilan antara Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000 sebanyak 45% (45 orang), dilanjutkan dengan berpenghasilan antara Rp 5.000.000 - Rp10.000.000 sebanyak 28% (28 orang), selanjutnya berpenghasilan kurang dari Rp 2.000.000 sebanyak 15% (15 orang), dan untuk berpenghasilan lebih dari Rp 10.000.000 sebanyak 12% (12 orang). Berdasarkan pengamatan peneliti kebanyakan yang mengurus izin mendirikan bangunan adalah responden yang memiliki pendapatan antara Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000 karena kebanyakan mereka adalah seseorang yang diutus untuk mengurus perizinan mendirikan bangunan tersebut.

4.2 Statistik Deskriptif

4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X_1) menurut klarifikasi tingkatan skor dari masing-masing pernyataan kualitas pelayanan dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
Item 1	50	50%	35	35%	15	15%	-	-	-	-	100
Item 2	40	40%	47	47%	12	12%	1	1%	-	-	100
Item 3	23	23%	61	61%	15	15%	1	1%	-	-	100
Item 4	25	25%	54	54%	17	17%	3	3%	1	1%	100
Item 5	19	19%	60	60%	20	20%	-	-	1	1%	100
Rata-Rata	31,4	31%	51,4	51%	15,8	16%	1	1%	0,4	0%	100

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa penilaian terbanyak responden terhadap variabel kualitas pelayanan diperoleh rata-rata sebesar 51% pada penilaian kriteria jawaban setuju bahwa kualitas pelayanan

pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember baik.

4.2.2 Deskripsi Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)

Penilaian responden terhadap variabel standar operasional prosedur (X_2) menurut klarifikasi tingkatan skor dari masing-masing pernyataan standar operasional prosedur dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden terhadap Standar Operasional Prosedur										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
Item 1	45	45%	50	50%	5	5%	-	-	-	-	100
Item 2	22	22%	65	65%	12	12%	1	1%	-	-	100
Item 3	23	23%	60	60%	14	14%	3	3%	-	-	100
Item 4	51	51%	46	46%	3	3%	-	-	-	-	100
Item 5	25	25%	64	64%	10	10%	-	-	1	1%	100
Rata-Rata	33.2	33%	57	57%	8.8	9%	0.8	1%	0.2	0%	100

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa penilaian terbanyak responden terhadap variabel standar operasional prosedur diperoleh rata-rata sebesar 57% pada penilaian kriteria jawaban setuju bahwa standar operasional prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember baik.

4.2.3 Deskripsi Variabel Retribusi Daerah

Penilaian responden terhadap variabel retribusi daerah (X_3) menurut klarifikasi tingkatan skor dari masing-masing pernyataan retribusi daerah dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Retribusi Daerah

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden terhadap Retribusi Daerah										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
Item 1	39	39%	48	48%	11	11%	2	2%	-	-	100
Item 2	32	32%	63	63%	5	5%	-	-	-	-	100
Item 3	18	18%	64	64%	17	17%	1	1%	-	-	100
Item 4	39	39%	53	53%	6	6%	2	2%	-	-	100
Item 5	22	22%	65	65%	11	11%	2	2%	-	-	100
Rata-Rata	30	30%	58.6	59%	10	10%	1.4	1%	0	0%	100

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa penilaian terbanyak responden terhadap variabel retribusi daerah diperoleh rata-rata sebesar 59% pada penilaian kriteria jawaban setuju bahwa retribusi daerah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember baik.

4.2.4 Deskripsi Variabel Atmosfer Kantor

Penilaian responden terhadap variabel atmosfer kantor (X_4) menurut klarifikasi tingkatan skor dari masing-masing pernyataan atmosfer kantor dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Atmosfer Kantor

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden terhadap Atmosfer Kantor										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
Item 1	43	43%	47	47%	10	10%	-	-	-	-	100
Item 2	33	33%	57	57%	9	9%	1	1%	-	-	100
Item 3	31	31%	53	53%	16	16%	-	-	-	-	100
Item 4	36	36%	49	49%	15	15%	-	-	-	-	100
Item 5	22	22%	62	62%	12	12%	3	3%	1	1%	100
Rata-Rata	33	33%	53.6	54%	12.4	12%	0.8	1%	0.2	0%	100

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa penilaian terbanyak responden terhadap variabel atmosfer kantor diperoleh rata-rata sebesar 54% pada penilaian kriteria jawaban setuju bahwa atmosfer kantor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember baik.

4.2.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Penilaian responden terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) menurut klarifikasi tingkatan skor dari masing-masing pernyataan kepuasan masyarakat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden terhadap Kepuasan Masyarakat										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
Item 1	58	58%	40	40%	1	1%	-	-	1	1%	100
Item 2	48	48%	49	49%	3	3%	-	-	-	-	100
Item 3	42	42%	52	52%	3	3%	2	2%	1	1%	100
Item 4	21	21%	61	61%	15	15%	3	3%	-	-	100
Rata-Rata	42.25	42%	50.5	51%	5.5	6%	1.25	1%	0.5	1%	100

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa penilaian terbanyak responden terhadap variabel kepuasan masyarakat diperoleh rata-rata sebesar 51% pada penilaian kriteria jawaban setuju bahwa kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember baik.

4.3 Analisis Hasil Penelitian

4.3.1 Uji Instrumen

Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid dan reliabel dilakukan uji validitas dan uji

reliabilitas. Berikut merupakan hasil dari uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini:

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:267), uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuesioner. Validitas artinya derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Untuk menguji validitas dari pertanyaan, dengan taraf signifikansi (α) = 5% digunakan rumus koefisien korelasi *product moment* (Siregar, 2011:164).

Untuk menguji tingkat validitas ini menggunakan aplikasi SPSS 24.0 dengan membandingkan nilai koefisien atau r – hitung dengan r – tabel pada taraf signifikan 5%. Apabila nilai r – hitung > r – tabel maka dapat dikatakan valid dan apabila nilai r – hitung < r – tabel maka dapat dikatakan tidak valid (Sujarweni: 2015:192).

Tabel. 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	Item 1	0.699	0.195	Valid
	Item 2	0.663	0.195	Valid
	Item 3	0.863	0.195	Valid
	Item 4	0.812	0.195	Valid
	Item 5	0.708	0.195	Valid

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.11 menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai korelasi *pearson correlation* (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,195 (taraf signifikan 5% dengan $n=100$), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

Tabel. 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Standar Operasional Prosedur (S.O.P)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Standar Operasional Prosedur	Item 1	0.526	0.195	Valid
	Item 2	0.636	0.195	Valid
	Item 3	0.745	0.195	Valid
	Item 4	0.516	0.195	Valid
	Item 5	0.776	0.195	Valid

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.12 menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan pada variabel standar operasional prosedur memiliki nilai korelasi *pearson correlation* (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,195 (taraf signifikan 5% dengan $n=100$), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pernyataan pada variabel standar operasional prosedur (S.O.P) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

Tabel. 4.13 Hasil Uji Validitas Instrumen Retribusi Daerah

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Retribusi Daerah	Item 1	0.719	0.195	Valid
	Item 2	0.668	0.195	Valid
	Item 3	0,621	0.195	Valid
	Item 4	0.672	0.195	Valid
	Item 5	0.697	0.195	Valid

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan pada variabel retribusi daerah memiliki nilai korelasi *pearson correlation* (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,195 (taraf signifikan 5% dengan $n=100$), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pernyataan pada variabel retribusi daerah dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

Tabel. 4.14 Hasil Uji Validitas Instrumen Atmosfer Kantor

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Atmosfer Kantor	Item 1	0.706	0.195	Valid
	Item 2	0.551	0.195	Valid
	Item 3	0.728	0.195	Valid
	Item 4	0.723	0.195	Valid
	Item 5	0.662	0.195	Valid

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.14 menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan pada variabel atmosfer kantor memiliki nilai korelasi *pearson correlation* (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,195 (taraf signifikan 5% dengan $n=100$), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pernyataan pada variabel atmosfer kantor dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

Tabel. 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Kepuasan Masyarakat	Item 1	0.769	0.195	Valid
	Item 2	0.735	0.195	Valid
	Item 3	0.874	0.195	Valid
	Item 4	0.682	0.195	Valid

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.15 menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai korelasi *pearson correlation* (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,195 (taraf signifikan 5% dengan $n=100$), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2011:175), uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak.

Selanjutnya teknik perhitungan uji reliabilitas akan dilakukan secara otomatis menggunakan software SPSS 24.0 Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 (Sujarweni, 2015:192).

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.802	0.60	Reliabel
2	Standar Operasional Prosedur	0.650	0.60	Reliabel
3	Retribusi Daerah	0.700	0.60	Reliabel
4	Atmosfer Kantor	0.700	0.60	Reliabel
5	Kepuasan Masyarakat	0.762	0.60	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.16 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel tersebut reliabel dan kuesioner dari variabel-variabel tersebut dapat digunakan sebagai penelitian.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap sampel yang diambil untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Untuk menganalisis analisis normalitas salah satunya *Kolmogorov-Smirnov*. Uji normalitas dilakukan dengan mendasarkan pada uji *Kolmogorov Smirnov* (KS)

dengan nilai p 2 sisi (*two tailed*) (Sugiyono dan Susanto, 2015:321). Apabila nilai probabilitas signifikan $K-S \geq 5\%$ atau 0.05, maka data berdistribusi normal (Umar, 2011:180).

Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Nilai <i>Kolmogrov Smirnov</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.051	Berdistribusi Normal
2	Standar Operasional Prosedur	0.062	Berdistribusi Normal
3	Retribusi Daerah	0.058	Berdistribusi Normal
4	Atmosfer Kantor	0.051	Berdistribusi Normal
5	Kepuasan Masyarakat	0.195	Berdistribusi Normal

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Kolmogorov Smirnov* yang lebih besar daripada nilai probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika VIF (*Variance Inflation Factor*) yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Sujarweni, 2015:185).

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Perhitungan		Keterangan
		Toleransi	VIF	
1	Kualitas Pelayanan	0.770	1.298	Tidak terjadi multikolinieritas
2	Standar Operasional Prosedur	0.630	1.587	Tidak terjadi multikolinieritas
3	Retribusi Daerah	0.711	1.407	Tidak terjadi multikolinieritas
4	Atmosfer Kantor	0.817	1.224	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan semua variabel bebas mempunyai toleransi $\Rightarrow 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan Homokedastisitas. Dan jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, maka disebut Heteroskedastisitas (Sugiyono dan Susanto, 2015:336). Apabila variabel independen signifikan secara statistik tidak mempengaruhi variabel dependen maka tidak terdapat indikasi terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilihat apabila dari probabilitas signifikasinya diatas tingkat kepercayaan 5 %.

Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.447	Berdistribusi Normal
2	Standar Operasional Prosedur	0.418	Berdistribusi Normal
3	Retribusi Daerah	0.057	Berdistribusi Normal
4	Atmosfer Kantor	0.297	Berdistribusi Normal

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, standar operasional prosedur (S.O.P.), retribusi daerah dan atmosfer kantor mempunyai nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang artinya tidak ada korelasi antara besarnya data dengan residual sehingga bila data diperbesar tidak menyebabkan residual (kesalahan) semakin besar pula.

4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig
Konstanta	-5,910		0,015
Kualitas Pelayanan	-0,128	-1,618	0,109
Standar Operasional Prosedur	0,278	2,396	0,019
Retribusi Daerah	0,086	0,846	0,400
Atmosfer Kantor	0,043	0,477	0,634
R : 0,330		Adjusted R Square : 0,071	
R Square : 0,109		t tabel : 1,66	F tabel : 2,31
F hitung : 2,895		Sign F : 0,026	

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui persamaan regresi satu prediktor sebagai berikut :

$$Y = - 5.910 - 0,128 X_1 + 0,278 X_2 - 0,086 X_3 + 0,043 X_4$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- Konstanta sebesar – (minus) menyatakan bahwa apabila nilai variabel kualitas pelayanan, standar operasional prosedur (S.O.P.), retribusi daerah dan dianggap nol maka nilai variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 5.910 satuan.
- Koefisien regresi X_1 sebesar – (minus) menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka nilai variabel kualitas pelayanan berkurang sebesar 0,128 satuan. Sehingga, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tidak baik juga kepuasan masyarakat. Berdasarkan pengamatan peneliti, kepuasan masyarakat akan tercipta apabila pelayanan cepat dan tidak membuang waktu. Apabila kualitas pelayanan diperbaiki hal ini tetap tidak memberikan kepuasan masyarakat dikarenakan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember hanya satu tentunya akan selalu banyak masyarakat yang mengurus perizinan. Sehingga semakin masyarakat menunggu lama, mengantri dan membuang waktu hanya untuk menunggu untuk dilayani petugas Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember.

- c. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,278 menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel standar operasional prosedur sebesar 1 satuan maka nilai variabel kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,278 satuan. Sehingga, semakin baik standar operasional prosedur maka semakin baik variabel kepuasan masyarakat.
- d. Koefisien regresi X_3 sebesar 0,086 menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel retribusi daerah sebesar 1 satuan maka nilai variabel kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,086 satuan. Sehingga, semakin baik retribusi daerah maka semakin baik variabel kepuasan masyarakat.
- e. Koefisien regresi X_4 sebesar 0,043 menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel atmosfer kantor sebesar 1 satuan maka nilai variabel kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,043 satuan. Sehingga, semakin baik atmosfer kantor maka semakin baik variabel kepuasan masyarakat.

4.3.4 Uji t (Uji Parsial)

- H_1 : Kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- H_2 : Standar Operasional Prosedur (S.O.P.) (X_2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- H_3 : Retribusi Daerah (X_3) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- H_4 : Atmosfer Kantor (X_4) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pada penelitian ini, untuk menguji H_1 , H_2 , H_3 dan H_4 dilakukan dengan Uji t dengan menggunakan analisis regresi berganda pada tabel 4.20. Berdasarkan tabel 4.20 maka dapat diketahui, bahwa:

- a. Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat tidak diterima dikarenakan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,109 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung -1,618 lebih kecil dari t tabel 1,66.
- b. Hipotesis yang menyatakan standar operasioanal prosedur (S.O.P.) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat diterima dikarenakan nilai signifikansi variabel standar operasioanal prosedur (X_2) sebesar 0,019 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 2,396 lebih besar dari t tabel 1,66.
- c. Hipotesis yang menyatakan retribusi daerah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat tidak diterima dikarenakan nilai signifikansi variabel retribusi daerah (X_3) sebesar 0,400 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung 0.846 lebih kecil dari t tabel 1,66.
- d. Hipotesis yang menyatakan atmosfer kantor berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat tidak diterima dikarenakan nilai signifikansi variabel atmosfer kantor (X_4) sebesar 0,634 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung 0.477 lebih kecil dari t tabel 1,66.

4.3.5 Uji F (Uji Simultan)

H_5 : Kualitas pelayanan (X_1), standar operasional prosedur (S.O.P.) (X_2), retribusi daerah (X_3) dan atmosfer kantor (X_4) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pada penelitian ini, untuk menguji H_5 dilakukan dengan Uji F dengan menggunakan analisis regresi berganda pada tabel 4.20. Berdasarkan tabel 4.20 maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan, standar operasional prosedur, retribusi daerah dan atmosfer kantor sebesar 0,026 lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung 2,895 lebih besar dari F tabel 2,31. Selain itu, koefisien korelasi (R) memiliki arah positif sebesar 0,330 maka hipotesis kedua yang menyatakan variabel kualitas pelayanan, standar operasional prosedur

(S.O.P.), retribusi daerah dan atmosfer kantor berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat diterima.

4.3.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,330 ^a	,109	,071	1,84959691

a. Predictors: (Constant), Atmosfer Kantor, Kualitas Pelayanan, Retribusi Daerah, Standar Operasional Prosedur

Koefisien determinan (R^2) merupakan konstanta yang menunjukkan besarnya variasi Y_i setiap terjadi perubahan satu satuan X_i (Gujarati, 2009). Dalam implementasi keseharian, bisa diartikan sebagai besarnya pengaruh variabel X_i terhadap variabel Y yang dinyatakan dalam prosen. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda di atas diperoleh nilai koefisien korelasi (R) bernilai positif sebesar 0,330 dan R square (R^2) sebesar 0,109 Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, standar operasional prosedur (S.O.P.), retribusi daerah dan atmosfer kantor terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 10,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

4.4 Interpretasi Hasil Penelitian

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis untuk hipotesis pertama dengan menggunakan Uji t diperoleh hasil uji hipotesis tersebut tidak mendukung hipotesis pertama yang menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dengan nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden masyarakat yang melakukan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember hanya memiliki satu kantor tentunya setiap hari akan selalu banyak masyarakat yang datang untuk melakukan kegiatan izin mendirikan bangunan, sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember tidak bisa memaksimalkan kualitas pelayanannya untuk masyarakat karena sangat banyak yang perlu direspon dengan cepat dan dilayani dengan baik.

4.4.2 Pengaruh Standar Operasional Prosedur (S.O.P.) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis untuk hipotesis kedua dengan menggunakan Uji t diperoleh hasil uji hipotesis tersebut mendukung hipotesis kedua yang menyatakan standar operasional prosedur memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi memiliki arah positif menunjukkan semakin baik standar operasional prosedur maka kepuasan masyarakat juga akan semakin kuat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratna (2019) berjudul “Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari”. Penelitian yang dilakukan Ratna (2019) menunjukkan bahwa variabel standar operasional prosedur (S.O.P) mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat

melakukan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden masyarakat yang melakukan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa standar operasional prosedur (S.O.P.) yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Standar operasional prosedur (S.O.P.) yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember berupa tenaga karyawan yang kompeten, prosedur izin sesuai standar, pelayanan izin tepat waktu, prosedur perizinan yang mudah dan prosedur perizinan yang cepat sesuai keinginan masyarakat memiliki respon yang baik bagi para masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang melakukan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember. Sehingga standar operasional prosedur (S.O.P.) merupakan faktor yang berpengaruh dalam kepuasan masyarakat untuk meningkatkan masyarakat melakukan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember.

4.4.3 Pengaruh Retribusi Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis untuk hipotesis ketiga dengan menggunakan Uji t diperoleh hasil uji hipotesis tersebut tidak mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan retribusi daerah memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dengan nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden masyarakat yang melakukan pengajuan Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa retribusi daerah yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Retribusi daerah yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan retribusi IMB bukan salah satu penyumbang terbesar pada retribusi daerah. Berdasarkan pencatatan Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember mengenai Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Jember tahun 2020 penyumbang retribusi daerah paling tinggi adalah retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember masih tidak bisa memaksimalkan kualitas pelayanannya untuk masyarakat melalui retribusi daerah karena bukan menjadi penyumbang tertinggi pada retribusi daerah Jember.

4.4.4 Pengaruh Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis untuk hipotesis keempat dengan menggunakan Uji t diperoleh hasil uji hipotesis tersebut tidak mendukung hipotesis keempat yang menyatakan atmosfer kantor memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dengan nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden masyarakat yang melakukan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa atmosfer kantor yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Atmosfer kantor yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten

Jember tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember dekat dengan jalan raya sehingga suara bising masih terdengar selain itu karena ramainya masyarakat melakukan kegiatan perijinan membuat suasana masih terlihat gaduh atau tidak tenang. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember masih tidak bisa memaksimalkan kualitas pelayanannya untuk masyarakat melalui atmosfer kantor karena fenomena tersebut.

4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan, S.O.P., Retribusi Daerah dan Atmosfer Kantor berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis untuk hipotesis kelima dengan menggunakan Uji F diperoleh hasil uji hipotesis tersebut mendukung hipotesis kelima yang menyatakan kualitas pelayanan, standar operasional prosedur, retribusi daerah dan atmosfer kantor pengaruh signifikansi terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden masyarakat yang melakukan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan, standar operasional prosedur (S.O.P.), retribusi daerah dan atmosfer kantor yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
2. Variabel standar operasional prosedur (S.O.P.) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
3. Variabel retribusi daerah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
4. Variabel atmosfer kantor tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
5. Variabel kualitas pelayanan, standar operasional prosedur (S.O.P.), retribusi daerah dan atmosfer kantor berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan masyarakat.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian, sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting dan harus diperhatikan, jika masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember maka tentunya tingkat masyarakat akan mengurus perijinan akan meningkat. Hasil yang didapat pada penelitian tidak sejalan dengan hasil yang didapatkan oleh penelitian sebelumnya, sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember seharusnya memperhatikan kembali aspek kualitas

pelayanan dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan diharuskan untuk memiliki pelayanan yang cepat dan tidak membuang waktu. Hal ini dikarenakan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember hanya ada satu di Kabupaten Jember sehingga diperlukan kebijakan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan pelayanan yang cepat tanggap.

2. Standar operasional prosedur (S.O.P.) berpengaruh menjadi faktor yang penting dan harus diperhatikan, jika masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember maka tentunya tingkat masyarakat akan mengurus perijinan akan meningkat. Hasil yang didapat pada penelitian sejalan dengan hasil yang didapatkan oleh penelitian sebelumnya, pentingnya standar operasional prosedur pada kegiatan izin mendirikan bangunan yang salah satunya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Retribusi daerah menjadi faktor yang penting dan harus diperhatikan, jika masyarakat merasa puas dengan retribusi daerah yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember maka tentunya tingkat masyarakat akan mengurus perijinan akan meningkat. Hasil yang didapat pada penelitian tidak sejalan dengan hasil yang didapatkan oleh penelitian sebelumnya, sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember seharusnya memperhatikan kembali aspek retribusi daerah dikarenakan retribusi daerah merupakan salah satu yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember untuk dapat meningkatkan kepuasan

masyarakat dalam aspek retribusi daerah dengan cara mensosialisasikan kesetiap pelosok untuk paham akan pentingnya izin mendirikan bangunan.

4. Atmosfer kantor menjadi faktor yang penting dan harus diperhatikan, jika masyarakat merasa puas dengan atmosfer kantor yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember maka tentunya tingkat masyarakat akan mengurus perijinan akan meningkat. Hasil yang didapat pada penelitian tidak sejalan dengan hasil yang didapatkan oleh penelitian sebelumnya, sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember seharusnya memperhatikan kembali aspek atmosfer kantor dikarenakan atmosfer kantor merupakan salah satu yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam aspek atmosfer kantor yakni dengan cara mengevaluasi kembali tata letak bagian informasi dan ruang tunggu masyarakat agar adanya rasa nyaman saat masyarakat mencari informasi dan menunggu antrian.

5.3 Saran

Beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian mendatang sebaiknya memperluas area survei yang berhubungan dengan perizinan.
2. Penelitian Peneliti berikutnya diharapkan untuk menyesuaikan atau meneliti terlebih dahulu keadaan sebenarnya atau praktik dari teori kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Augusty Ferdinand, 2011, *Metode Penelitian Manajemen*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Adisasmita, Rahardjo. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Baridwan, Zaki. 2002. *Sistem Akuntansi (Penyusunan Prosedur dan Metode)*. Edisi Kelima. Penerbit BPF Universitas Gajah Mada.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dailiati, Surya. 2017. *Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Kota Pekanbaru*.
- Daryanto, 2011. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan 1. Bandung : Satu Nusa
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. BPF. Yogyakarta.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks
- Ida, Nuraida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Bandung.

- Irawan Bambang dan Sonny Subroto Maheri Laksono. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)*. Jurnal Ilmu Manajemen Revitalisasi Vol 8 No. 1.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2014). *Principle of Marketing. 14 Edition. England : Pearson Education, Inc.*
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. 2016. *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- Kuncoro, Engkos Achmad dan Riduwan. 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Levy & Weitz, 2001. *Retailing Management*, 4th edition. New York: Mc.GrawHill, Irwin.
- Mangkunegara Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mariani, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare*”.
- Moekijat. 1997. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Cetakan III. Bandung: Armico.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nelva, Joko 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*.
- Nitisemito, Alek S. 2001. *Manajemen Personalia*. Edisi kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Novrizal, 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Kppt) Kabupaten Aceh Barat*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Aceh Barat.

- Nursoleicha, Rizka Herlia. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)*.
- Panjaitan, Yenti Agustina. dkk. 2019. *Pengaruh Penerapan Standard Operasional (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara*.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Permana, Edwin Ade. 2019. *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar*. *Jurnal Paradigma Ilmu Administrasi Negara* Vol 1 No. 2.
- Ratna., 2019. *Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari*.
- Ridwan dan Engkos Ahmad Kuncoro, 2007. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : CV Alfabeta.
- Rendy, Barry dan Jay Heizer. 2001. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi: Operations Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen dan Coulten, Mary, 2002, *Manajemen*, Jakarta: Gramedia.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sentoso, Suryadi Perwiro. 2001. *Model Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siahaan, Marihot P. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Stephen, Robbins. dkk. 2002. *Manajemen*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).

- Suharyadi dan Purwanto. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suprayanto dan Rosad, 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: INMEDIA
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tantyo, Harry. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung)*.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Penerbit: Andi Offset Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wahyu, Desyana Ambarwati. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Kuning (AK1) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung*.
- Yani, Ahmad. 2002. *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*. Jakarta: Grafindo.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Jember, 10 April 2022

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara/i Responden

Di

Jember

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala yang sedang menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, S.O.P., Retribusi Daerah, Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember”**. Penelitian ini bertujuan mendapatkan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, standar operasional prosedur, retribusi daerah dan atmosfer kantor. Penelitian ini mengambil sampel masyarakat yang sedang mengajukan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember.

Saya berharap partisipasi dari Bapak/ Ibu/ Saudara/ i Responden untuk mengisi kuesioner ini. Data Bapak/ Ibu/ Saudara/ i Responden akan dijamin kerahasiaannya. Terima Kasih.

Hormat Saya,

Ike Susilowati

NIM. 18.104103

STIE Mandala Jember

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pernyataan di bawah ini bertujuan untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, S.O.P., Retribusi Daerah, Atmosfer Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember”**. Bapak/Ibu/ Saudara/i dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban, jawaban atas pertanyaan dilakukan dengan memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban yang diberikan merupakan jawaban yang paling memiliki kondisi yang ada pada tempat Bapak/ Ibu/ Saudar/i alami.

Keterangan :

Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Ragu-Ragu (R)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Data Pribadi

1. Nama Responden :.....(boleh tidak diisi)
2. Nomor Responden :.....(diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Umur : < 25 tahun 25-35 tahun
 35-45 tahun > 45 tahun

5. Jenis Pekerjaan : PNS TNI/POLRI
 Swasta Wirausaha
 Lainnya.....
6. Penghasilan perbulan : <Rp 2.000.000
 Rp2.000.000- Rp 5.000.000
 Rp 5.000.000- Rp10.000.000
 > Rp 10.000.000

KUESIONER (DAFTAR PERTANYAAN)

KUALITAS PELAYANAN (X₁)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	DPMPTSP Kabupaten Jember menyediakan formulir dan alat tulis untuk melakukan proses perizinan mendirikan bangunan.					
2	Karyawan DPMPTSP Kabupaten Jember memberikan pelayanan sepenuh hati dalam melayani keperluan dan keluhan masyarakat yang melakukan izin mendirikan bangunan.					
3	DPMPTSP Kabupaten Jember melayani sesuai jam operasional.					
4	Karyawan DPMPTSP Kabupaten Jember memberikan respon sangat cepat dan akurat akan permintaan dan keluhan masyarakat yang melakukan izin mendirikan bangunan.					
5	Pengetahuan, kemampuan dan tingkah laku Karyawan DPMPTSP Kabupaten Jember selama proses izin mendirikan bangunan mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat.					

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (X₂)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	DPMPTSP Kabupaten Jember menyediakan tenaga karyawan yang kompeten dan fasilitas yang memadai dalam menunjang proses izin mendirikan bangunan.					
2	Prosedur izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Jember sesuai standar.					
3	Pelayanan izin mendirikan bangunan DPMPTSP Kabupaten Jember tepat waktu.					
4	Prosedur perizinan mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Jember memudahkan masyarakat.					
5	Prosedur perizinan mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Jember cepat dan sesuai keinginan masyarakat.					

RETRIBUSI DAERAH (X₃)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Dengan membayar izin mendirikan bangunan dapat memperluas penerimaan daerah.					
2	Penjelasan atau Sosialisasi Oleh Petugas Agar Masyarakat Melakukan Pembayaran Tagihan Sudah Cukup Sesuai					
3	Pembayaran hanya dilakukan via Bank Jatim untuk memperkuat pengawasan.					
4	Biaya pemungutan perizinan mendirikan bangunan dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan.					
5	Pemungutan biaya izin mendirikan bangunan dapat membantu penerimaan daerah.					

ATMOSFER KANTOR (X₄)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Kantor DPMPTSP Kabupaten Jember memiliki penerangan yang cukup.					
2	Kantor DPMPTSP Kabupaten Jember memiliki suhu udara yang cukup.					
3	Kantor DPMPTSP Kabupaten Jember terhindar suara bising.					
4	Kantor DPMPTSP Kabupaten Jember memiliki interior yang indah.					
5	Kantor DPMPTSP Kabupaten Jember memiliki suasana yang tenang.					

KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	DPMPTSP Kabupaten Jember menyediakan fasilitas keluhan dan saran untuk masyarakat selama proses izin mendirikan bangunan.					
2	DPMPTSP Kabupaten Jember menyediakan penilaian terhadap kepuasan masyarakat selama proses izin mendirikan bangunan.					
3	Saya merasa puas terhadap pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Jember.					
4	Saya mengetahui proses perizinan mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Jember dari rekan saya yang pernah melakukan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Jember.					

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

2.a. Rekapitulasi Responden

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Periode 2022

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	56	56
Perempuan	44	44
Total	100	100

Jumlah Responden Berdasarkan Umur Periode 2022

Umur	Jumlah	Persentase (%)
<25 tahun	8	8
25 - 35 tahun	41	41
36 - 45 tahun	37	37
>45 tahun	14	14
Total	100	100

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2022

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	15	15
Swasta	39	39
TNI/Polri	2	2
Wirausaha	30	30
Lainnya	14	14
Total	100	100

Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan Periode 2022

Penghasilan Perbulan	Jumlah	Persentase (%)
< Rp 2.000.000	15	15
Rp2.000.000- Rp 5.000.000	45	45
Rp 5.000.000- Rp10.000.000	28	28
> Rp 10.000.000	12	12
Total	100	100

2.b. Rekapitulasi Jawaban Responden

Skor Butir Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	4	4	4	4	21
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	5	24
6	5	5	5	4	4	23
7	5	3	3	3	3	17
8	3	2	3	3	3	14
9	4	4	3	3	5	19
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	4	5	4	21
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	4	5	24
15	3	3	3	3	4	16
16	3	4	4	3	4	18
17	5	5	5	5	5	25
18	3	3	3	3	4	16
19	4	4	4	3	3	18

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
20	5	4	5	5	4	23
21	5	4	4	3	4	20
22	5	4	4	3	4	20
23	5	5	5	4	4	23
24	4	4	4	3	4	19
25	5	5	5	5	3	23
26	5	5	5	5	4	24
27	5	4	4	5	4	22
28	5	5	4	4	4	22
29	4	4	4	4	5	21
30	4	4	5	5	4	22
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	5	3	4	4	4	20
34	4	3	4	4	4	19
35	5	4	4	4	4	21
36	5	4	4	5	4	22
37	4	4	4	4	3	19
38	4	4	4	4	3	19
39	4	4	3	4	4	19
40	5	4	3	4	3	19
41	4	5	3	4	3	19
42	5	4	4	4	4	21
43	5	4	4	3	3	19
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	5	5	5	5	4	24
47	5	5	5	5	4	24
48	3	5	4	4	4	20
49	5	5	4	4	3	21
50	5	5	4	3	4	21
51	4	3	4	4	4	19
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	4	5	5	5	5	24
55	4	5	5	5	5	24
56	4	4	4	4	4	20
57	5	4	4	4	4	21

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
58	5	5	4	4	5	23
59	5	5	4	4	4	22
60	5	4	4	4	4	21
61	5	5	4	4	3	21
62	3	4	3	2	3	15
63	3	5	3	4	3	18
64	4	4	4	4	4	20
65	5	3	3	4	4	19
66	5	5	4	3	4	21
67	3	5	3	1	1	13
68	5	5	5	4	5	24
69	5	4	4	4	4	21
70	5	4	4	4	5	22
71	5	5	4	4	4	22
72	3	5	4	4	4	20
73	5	4	4	4	4	21
74	5	4	4	4	4	21
75	5	4	4	5	4	22
76	5	5	5	5	4	24
77	5	5	5	5	4	24
78	3	5	4	4	4	20
79	5	5	4	4	3	21
80	5	5	4	3	4	21
81	3	3	3	2	3	14
82	4	3	3	4	3	17
83	3	3	4	3	3	16
84	4	5	4	5	4	22
85	4	4	5	4	5	22
86	4	4	4	5	4	21
87	5	4	4	4	5	22
88	3	3	2	2	3	13
89	4	3	4	4	4	19
90	3	4	4	3	4	18
91	4	4	4	4	3	19
92	4	4	4	5	4	21
93	3	4	3	3	3	16
94	4	5	5	5	5	24
95	5	5	4	4	4	22

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
96	5	5	4	4	4	22
97	4	5	4	5	5	23
98	4	4	4	4	4	20
99	4	5	4	4	4	21
100	5	5	5	4	5	24

Skor Butir Kuesioner Variabel Standar Operasional Prosedur

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	5	4	21
3	4	4	4	5	5	22
4	4	5	5	5	5	24
5	4	4	4	5	4	21
6	4	4	5	5	5	23
7	4	5	4	4	4	21
8	4	3	3	5	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	5	3	3	4	4	19
11	5	5	5	5	5	25
12	4	5	5	5	5	24
13	4	4	5	5	5	23
14	4	4	5	4	5	22
15	4	4	5	4	4	21
16	3	4	4	4	4	19
17	5	5	5	4	4	23
18	5	5	4	5	4	23
19	4	4	4	5	3	20
20	5	4	5	5	5	24
21	4	3	4	4	4	19
22	4	4	4	5	4	21
23	5	4	4	5	5	23
24	3	3	3	4	4	17
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
27	5	4	4	5	5	23
28	5	4	5	4	4	22
29	4	4	4	4	4	20
30	5	4	4	5	4	22
31	3	3	5	5	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	3	4	5	4	20
34	4	4	4	4	3	19
35	5	4	3	5	4	21
36	5	4	4	5	5	23
37	4	4	4	3	4	19
38	4	4	4	4	4	20
39	3	5	2	5	3	18
40	5	3	4	5	3	20
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	5	4	21
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	3	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	5	4	21
50	4	4	4	4	4	20
51	5	3	3	3	3	17
52	4	4	3	4	5	20
53	5	3	4	5	3	20
54	5	4	5	4	4	22
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	5	4	4	4	4	21
58	5	4	4	4	5	22
59	4	4	4	5	5	22
60	4	4	4	5	4	21
61	4	4	4	5	4	21
62	4	2	2	4	3	15
63	3	4	4	4	3	18
64	4	4	4	4	4	20

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
65	4	4	4	3	3	18
66	4	4	3	4	4	19
67	4	4	2	5	1	16
68	4	5	4	5	5	23
69	4	5	4	4	4	21
70	4	5	4	4	4	21
71	5	5	4	4	4	22
72	4	4	4	4	4	20
73	5	4	4	4	4	21
74	4	4	5	5	4	22
75	5	4	5	5	4	23
76	5	3	5	4	4	21
77	5	4	4	5	4	22
78	5	4	4	5	4	22
79	5	4	4	5	4	22
80	5	5	5	5	5	25
81	4	5	4	5	4	22
82	5	4	3	5	4	21
83	5	4	4	4	4	21
84	4	4	4	5	4	21
85	5	4	4	4	4	21
86	5	4	5	5	5	24
87	4	4	4	4	4	20
88	5	4	4	5	4	22
89	5	4	4	4	4	21
90	5	4	4	4	3	20
91	5	4	4	4	4	21
92	5	5	4	4	4	22
93	5	5	4	5	5	24
94	4	5	3	4	4	20
95	5	4	3	5	4	21
96	5	5	5	5	5	25
97	4	3	3	5	4	19
98	5	3	3	5	4	20
99	5	4	4	4	5	22
100	4	4	3	4	4	19

Skor Butir Kuesioner Variabel Retribusi Daerah

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	4	4	3	4	20
3	5	4	4	4	4	21
4	4	5	4	4	4	21
5	5	4	5	4	4	22
6	5	5	5	4	4	23
7	5	5	5	5	5	25
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	5	21
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	4	4	4	20
12	3	4	3	4	5	19
13	4	4	4	4	4	20
14	4	5	4	4	4	21
15	5	5	4	4	5	23
16	4	5	5	5	5	24
17	4	5	4	5	5	23
18	5	5	5	5	5	25
19	4	5	5	4	4	22
20	5	4	4	4	4	21
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	3	4	3	18
23	4	5	4	5	5	23
24	2	4	4	5	4	19
25	5	4	5	5	4	23
26	5	5	4	5	5	24
27	5	5	4	4	4	22
28	4	4	5	5	4	22
29	4	4	4	5	4	21
30	5	5	3	4	5	22
31	4	4	5	4	3	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	3	4	4	4	4	19
35	4	4	4	5	4	21
36	5	5	4	4	4	22

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
37	4	4	4	3	4	19
38	3	4	3	5	4	19
39	3	5	4	4	3	19
40	3	3	4	5	4	19
41	4	4	4	4	3	19
42	4	4	4	5	4	21
43	3	4	4	3	5	19
44	4	4	4	4	4	20
45	4	3	4	5	4	20
46	5	5	4	5	5	24
47	4	5	5	5	5	24
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	5	4	4	21
50	4	5	4	4	4	21
51	4	4	3	4	3	18
52	4	4	4	5	4	21
53	4	4	4	5	4	21
54	4	4	4	5	4	21
55	5	4	4	4	4	21
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	5	4	4	21
58	5	5	4	5	4	23
59	5	5	4	4	4	22
60	5	4	4	4	4	21
61	4	5	4	4	4	21
62	3	4	3	3	2	15
63	3	3	4	4	4	18
64	4	5	3	4	4	20
65	4	4	3	4	4	19
66	5	5	4	3	4	21
67	3	3	2	3	2	13
68	5	4	5	5	5	24
69	5	4	3	4	5	21
70	5	4	4	4	5	22
71	5	5	4	4	4	22
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	5	4	21
74	5	4	4	4	4	21

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
75	5	4	4	5	4	22
76	4	4	4	5	4	21
77	5	4	4	5	4	22
78	2	3	3	2	3	13
79	4	4	3	4	4	19
80	3	4	4	4	3	18
81	3	4	3	4	5	19
82	5	4	3	5	4	21
83	4	4	3	2	3	16
84	5	5	5	5	4	24
85	4	5	4	5	4	22
86	5	5	3	5	4	22
87	5	5	3	5	5	23
88	4	4	4	4	4	20
89	5	4	4	4	4	21
90	5	5	5	5	4	24
91	5	4	3	5	4	21
92	5	4	4	5	5	23
93	5	5	4	5	5	24
94	5	4	4	4	5	22
95	5	5	5	5	4	24
96	5	5	5	5	5	25
97	5	4	5	4	3	21
98	4	4	4	5	3	20
99	4	4	4	5	4	21
100	4	4	4	4	4	20

Skor Butir Kuesioner Variabel Atmosfer Kantor

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	3	4	4	19
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	5	4	4	21
8	4	4	4	3	4	19
9	5	5	3	3	4	20
10	4	5	4	3	3	19
11	5	4	3	4	4	20
12	4	4	5	3	4	20
13	4	4	4	5	4	21
14	4	4	4	4	4	20
15	4	5	5	5	5	24
16	5	5	5	5	5	25
17	3	3	3	3	4	16
18	3	2	3	3	4	15
19	3	3	4	3	4	17
20	3	4	3	4	4	18
21	4	4	4	4	3	19
22	3	3	4	4	5	19
23	4	5	3	4	3	19
24	4	4	3	3	5	19
25	4	4	4	4	4	20
26	5	4	4	4	4	21
27	5	5	4	4	4	22
28	4	4	4	4	3	19
29	4	4	4	4	3	19
30	5	4	4	5	4	22
31	5	5	4	4	2	20
32	5	4	4	3	4	20
33	5	5	4	3	2	19
34	3	3	4	3	4	17
35	4	4	5	4	4	21
36	5	5	5	4	4	23
37	4	3	4	4	4	19
38	4	4	4	4	4	20
39	5	3	4	5	4	21
40	5	4	4	4	4	21
41	4	5	4	4	4	21
42	4	4	4	5	4	21
43	4	5	3	5	3	20

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
44	4	4	3	5	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	4	20
49	4	5	4	5	3	21
50	4	5	5	3	3	20
51	4	4	3	3	3	17
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	5	5	4	22
54	4	5	4	5	4	22
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	5	4	21
58	5	5	4	4	4	22
59	5	5	4	4	4	22
60	5	4	4	4	4	21
61	5	4	4	4	4	21
62	3	4	3	3	2	15
63	3	4	3	4	4	18
64	4	4	4	4	4	20
65	4	3	3	4	4	18
66	5	4	4	3	3	19
67	3	5	3	4	1	16
68	5	3	5	5	5	23
69	4	4	4	5	4	21
70	5	4	4	4	4	21
71	5	4	4	5	4	22
72	3	5	4	4	4	20
73	5	4	4	4	4	21
74	5	4	5	4	4	22
75	5	4	4	5	5	23
76	4	5	5	5	5	24
77	5	4	5	4	4	22
78	5	5	4	5	4	23
79	4	4	5	4	4	21
80	4	4	5	4	4	21
81	5	5	5	5	4	24

Responden	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
82	5	4	4	4	4	21
83	4	4	5	4	4	21
84	5	4	5	5	5	24
85	5	5	5	4	4	23
86	5	5	5	4	5	24
87	4	3	4	4	3	18
88	5	5	5	5	5	25
89	4	5	5	5	4	23
90	5	4	5	4	4	22
91	4	4	4	4	4	20
92	5	4	4	5	5	23
93	4	4	4	4	4	20
94	5	4	5	5	5	24
95	5	5	4	5	4	23
96	4	4	4	5	5	22
97	5	4	3	5	5	22
98	4	4	4	5	3	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	5	5	5	23

Skor Butir Kuesioner Variabel Kepuasan Masyarakat

Responden	Butir Pertanyaan				Jumlah
	1	2	3	4	
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	4	19
3	5	5	5	5	20
4	5	4	4	4	17
5	5	5	5	5	20
6	5	5	4	4	18
7	5	5	5	4	19
8	5	4	5	5	19
9	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	4	5	5	5	19

Responden	Butir Pertanyaan				Jumlah
	1	2	3	4	
13	5	5	5	5	20
14	5	4	4	4	17
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	3	15
17	5	5	5	5	20
18	4	4	5	5	18
19	4	4	4	4	16
20	5	4	4	4	17
21	5	5	4	4	18
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	5	4	5	4	18
25	5	5	4	4	18
26	4	4	4	4	16
27	5	5	4	3	17
28	4	4	4	2	14
29	5	4	4	4	17
30	5	4	4	4	17
31	5	4	5	3	17
32	5	5	4	4	18
33	5	5	5	4	19
34	5	4	5	5	19
35	4	4	4	4	16
36	5	4	4	4	17
37	5	4	4	4	17
38	4	4	4	4	16
39	5	4	4	4	17
40	4	4	4	4	16
41	4	4	3	3	14
42	3	4	4	4	15
43	4	5	4	3	16
44	4	5	5	3	17
45	4	5	4	4	17
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	4	3	4	15
49	5	5	4	5	19
50	5	5	5	3	18

Responden	Butir Pertanyaan				Jumlah
	1	2	3	4	
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	5	17
53	4	4	5	4	17
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	5	5	5	4	19
57	5	5	5	5	20
58	5	4	4	4	17
59	5	5	5	4	19
60	4	5	4	3	16
61	5	4	4	4	17
62	4	3	2	2	11
63	4	3	2	4	13
64	4	4	4	4	16
65	4	5	4	3	16
66	4	4	4	4	16
67	1	3	1	3	8
68	5	5	5	5	20
69	5	4	4	4	17
70	5	5	5	4	19
71	5	5	5	5	20
72	5	4	4	4	17
73	5	5	5	4	19
74	5	5	5	4	19
75	4	4	4	4	16
76	5	4	5	4	18
77	5	5	4	3	17
78	5	5	5	3	18
79	4	4	5	4	17
80	5	4	4	4	17
81	5	5	5	4	19
82	5	5	5	5	20
83	5	4	4	4	17
84	5	5	5	4	19
85	5	5	4	3	17
86	4	5	4	4	17
87	4	5	4	4	17
88	5	5	5	5	20

Responden	Butir Pertanyaan				Jumlah
	1	2	3	4	
89	4	4	5	4	17
90	5	5	5	3	18
91	4	4	5	4	17
92	4	4	3	2	13
93	5	5	4	4	18
94	4	4	4	4	16
95	4	5	5	3	17
96	5	5	5	5	20
97	4	4	4	4	16
98	5	4	4	4	17
99	4	5	4	4	17
100	5	5	5	4	19

Lampiran 3. Statistik Deskriptif Variabel

Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Statistics

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,35	4,26	4,06	3,99	3,96
Std. Error of Mean		,073	,071	,065	,080	,070
Median		4,50	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		5	4	4	4	4
Std. Deviation		,730	,705	,649	,798	,695
Variance		,533	,497	,421	,636	,483
Range		2	3	3	4	4
Minimum		3	2	2	1	1
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		435	426	406	399	396

Item_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	15,0	15,0	15,0
	4	35	35,0	35,0	50,0
	5	50	50,0	50,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Item_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	12	12,0	12,0	13,0
	4	47	47,0	47,0	60,0
	5	40	40,0	40,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Item_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	15	15,0	15,0	16,0
	4	61	61,0	61,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	3	3,0	3,0	4,0
	3	17	17,0	17,0	21,0
	4	54	54,0	54,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	3	20	20,0	20,0	21,0
	4	60	60,0	60,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistik Deskriptif Variabel Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)

Statistics

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,40	4,08	4,03	4,48	4,12
Std. Error of Mean		,059	,061	,070	,056	,066
Median		4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
Mode		4	4	4	5	4
Std. Deviation		,586	,614	,703	,559	,656
Variance		,343	,377	,494	,313	,430
Range		2	3	3	2	4
Minimum		3	2	2	3	1
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		440	408	403	448	412

Item_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5,0	5,0	5,0
	4	50	50,0	50,0	55,0
	5	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	12	12,0	12,0	13,0
	4	65	65,0	65,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	14	14,0	14,0	17,0
	4	60	60,0	60,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3,0	3,0	3,0
	4	46	46,0	46,0	49,0
	5	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	3	10	10,0	10,0	11,0
	4	64	64,0	64,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistik Deskriptif Variabel Retribusi Daerah

Statistics

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,24	4,27	3,99	4,29	4,07
Std. Error of Mean		,073	,055	,063	,067	,064
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4	4
Std. Deviation		,726	,548	,628	,671	,640
Variance		,528	,300	,394	,450	,409
Range		3	2	3	3	3
Minimum		2	3	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		424	427	399	429	407

Item_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	11	11,0	11,0	13,0
	4	48	48,0	48,0	61,0
	5	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5,0	5,0	5,0
	4	63	63,0	63,0	68,0
	5	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	17	17,0	17,0	18,0
	4	64	64,0	64,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	6	6,0	6,0	8,0
	4	53	53,0	53,0	61,0
	5	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	11	11,0	11,0	13,0
	4	65	65,0	65,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistik Deskriptif Variabel Atmosfer Kantor

Statistics

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,33	4,22	4,15	4,21	4,01
Std. Error of Mean		,065	,064	,067	,069	,075
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4	4
Std. Deviation		,652	,645	,672	,686	,745
Variance		,425	,416	,452	,471	,555
Range		2	3	2	2	4
Minimum		3	2	3	3	1
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		433	422	415	421	401

Item_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10,0	10,0	10,0
	4	47	47,0	47,0	57,0
	5	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	9	9,0	9,0	10,0
	4	57	57,0	57,0	67,0
	5	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	16,0	16,0	16,0
	4	53	53,0	53,0	69,0
	5	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	15,0	15,0	15,0
	4	49	49,0	49,0	64,0
	5	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	3	3,0	3,0	4,0
	3	12	12,0	12,0	16,0
	4	62	62,0	62,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat

Statistics

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,54	4,45	4,32	4,00
Std. Error of Mean		,063	,056	,072	,070
Median		5,00	4,00	4,00	4,00
Mode		5	4	4	4
Std. Deviation		,626	,557	,723	,696
Variance		,392	,311	,523	,485
Range		4	2	4	3
Minimum		1	3	1	2
Maximum		5	5	5	5
Sum		454	445	432	400

Item_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	3	1	1,0	1,0	2,0
	4	40	40,0	40,0	42,0
	5	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3,0	3,0	3,0
	4	49	49,0	49,0	52,0
	5	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	2	2,0	2,0	3,0
	3	3	3,0	3,0	6,0
	4	52	52,0	52,0	58,0
	5	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Item_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	15	15,0	15,0	18,0
	4	61	61,0	61,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel

Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	,351**	,489**	,440**	,326**	,699**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,351**	1	,540**	,364**	,248*	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,013	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,489**	,540**	1	,665**	,566**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,440**	,364**	,665**	1	,528**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	,326**	,248*	,566**	,528**	1	,708**
	Sig. (2-tailed)	,001	,013	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,699**	,663**	,863**	,812**	,708**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,802	5

Hasil Validitas Variabel Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	,135	,216*	,148	,242*	,526**
	Sig. (2-tailed)		,182	,031	,142	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,135	1	,369**	,152	,377**	,636**
	Sig. (2-tailed)	,182		,000	,132	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,216*	,369**	1	,169	,540**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,031	,000		,094	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,148	,152	,169	1	,282**	,516**
	Sig. (2-tailed)	,142	,132	,094		,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	,242*	,377**	,540**	,282**	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,000	,004		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,526**	,636**	,745**	,516**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Standar Operasional Prosedur (S.O.P.)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,650	5

Hasil Validitas Variabel Retribusi Daerah

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	,445**	,293**	,270**	,355**	,719**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,007	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,445**	1	,272**	,252*	,378**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,011	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,293**	,272**	1	,319**	,228*	,621**
	Sig. (2-tailed)	,003	,006		,001	,022	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,270**	,252*	,319**	1	,399**	,672**
	Sig. (2-tailed)	,007	,011	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	,355**	,378**	,228*	,399**	1	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,719**	,668**	,621**	,672**	,697**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Retribusi Daerah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,700	5

Hasil Validitas Variabel Atmosfer Kantor

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	,378**	,393**	,340**	,305**	,706**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,378**	1	,296**	,283**	-,026	,551**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,004	,800	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,393**	,296**	1	,347**	,420**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,340**	,283**	,347**	1	,450**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	,305**	-,026	,420**	,450**	1	,662**
	Sig. (2-tailed)	,002	,800	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,706**	,551**	,728**	,723**	,662**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Atmosfer Kantor

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,700	5

Hasil Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

		Correlations				
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	,483**	,574**	,324**	,769**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,483**	1	,617**	,234*	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,019	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,574**	,617**	1	,461**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,324**	,234*	,461**	1	,682**
	Sig. (2-tailed)	,001	,019	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,769**	,735**	,874**	,682**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	4

Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedasitas

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan (X1)	Standar Operasioanl Prosedur (X2)	Retribusi Daerah (X3)	Atmosfer Kantor (X4)	Kepuasan Masyarakat (Y)
N		100	100	100	100	100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000
	Std. Deviation	1,91910088	1,83646077	1,91455586	1,95185464	1,81184606
Most Extreme Differences	Absolute	,089	,087	,087	,089	,074
	Positive	,084	,073	,087	,078	,045
	Negative	-,089	-,087	-,081	-,089	-,074
Test Statistic		,089	,087	,087	,089	,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,051 ^c	,062 ^c	,058 ^c	,051 ^c	,195 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,106	2,374		2,994	,004		
	Kualitas Pelayanan	,080	,079	,108	1,014	,313	,770	1,298
	Standar Operasional Prosedur	,278	,116	,281	2,396	,019	,630	1,587
	Retribusi Daerah	,086	,101	,093	,846	,400	,711	1,407
	Atmosfer Kantor	,043	,090	,049	,477	,634	,817	1,224

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Standar Operasional Prosedur	Retribusi Daerah	Atmosfer Kantor	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,488**	,398**	,251*	-,077
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,012	,447
		N	100	100	100	100	100
	Standar Operasional Prosedur	Correlation Coefficient	,488**	1,000	,483**	,401**	-,082
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,418
		N	100	100	100	100	100
	Retribusi Daerah	Correlation Coefficient	,398**	,483**	1,000	,398**	-,191
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,057
		N	100	100	100	100	100
	Atmosfer Kantor	Correlation Coefficient	,251*	,401**	,398**	1,000	-,105
		Sig. (2-tailed)	,012	,000	,000	.	,297
		N	100	100	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-,077	-,082	-,191	-,105	1,000
		Sig. (2-tailed)	,447	,418	,057	,297	.
		N	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,616	4	9,904	2,895	,026 ^b
	Residual	324,996	95	3,421		
	Total	364,612	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (X1)

b. Predictors: (Constant), Atmosfer Kantor, Kualitas Pelayanan, Retribusi Daerah, Standar Operasional Prosedur

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,330 ^a	,109	,071	1,84959691

a. Predictors: (Constant), Atmosfer Kantor, Kualitas Pelayanan, Retribusi Daerah, Standar Operasional Prosedur

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,910	2,374		-2,490	,015
	Kualitas Pelayanan	-,128	,079	-,179	-1,618	,109
	Standar Operasional Prosedur	,278	,116	,292	2,396	,019
	Retribusi Daerah	,086	,101	,097	,846	,400
	Atmosfer Kantor	,043	,090	,051	,477	,634

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (X1)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Atmosfer Kantor, Kualitas Pelayanan, Retribusi Daerah, Standar Operasional Prosedur ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (X1)

b. All requested variables entered.

Lampiran 7 . r tabel, t tabel dan F tabel

r Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

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
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

t Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

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
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77