

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pada zaman globalisasi seperti saat ini kebutuhan akan komunikasi merupakan kebutuhan yang mutlak bagi masyarakat sebagai salah satu sarana dalam menunjang aktifitas yang semakin kompleks. Kondisi tersebut memicu terjadinya kompetisi diberbagai bidang aspek kehidupan tidak terkecuali pada sektor jasa. Sering terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas yang diterimanya. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus selalu melakukan evaluasi apakah kualitas pelayanan yang ditawarkannya telah sesuai dengan harapan masyarakat atau belum. Lembaga pelayanan masyarakat milik pemerintah seperti kantor samsat, pos-pos layanan masyarakat, samsat ternyata masih menjadi pilihan pertama sebagai tempat untuk mendapatkan layanan masyarakat yang diperlukan bagi masyarakat kelas menengah ke atas, menengah bahkan kebawah. Saat ini, kendaraan telah menjadi kebutuhan dapat mempercepat pergerakan kehidupan-kehidupan manusia. Seiring kemajuan perekonomian masyarakat di kota – kota besar telah mendorong masyarakat dalam menggunakan kendaraan. Masalah laju pertumbuhan kendaraan yang sangat pesat juga terjadi di wilayah Kota Palopo. Pertumbuhan jumlah kendaraan di wilayah Kota Palopo semakin pesat setiap tahunnya, secara keseluruhan didominasi oleh kendaraan roda dua. Penerimaan pajak Kantor Samsat Palopo. Peningkatan jumlah kendaraan ini, akan berdampak pada potensi pendapatan daerah yang dapat digali. Dengan adanya otonomi daerah, setiap pemerintah akan dapat melaksanakan

tugas-tugas pemerintahannya dan melaksanakan pembangunan memerlukan sumber penerimaan yang kontiniu. Penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah salah satu penerimaan yang berasal dari masyarakat pemilik kendaraan di daerah-daerah tersebut yang harus dikelola dengan baik. Kualitas pelayanan sangat penting karena salah satu dampak pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat akan berujung pada peningkatan pendapatan. Kurang maksimalnya pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK tercrmin oleh perlakuan yang diskriminatif atau ketidakadilan dalam pelayanan yang terlihat dari adanya wajib pajak yang tidak ikut antrian seperti wajib pajak lainnya yang kemungkinan mau memberikan tip pada petugas, kurang transparansi yang terlihat dalam balik nama kendaraan ternyata dikenakan beban tambahan berupa pungutan uang di luar ketentuan.

Pelayanan merupakan faktor bagi setiap perusahaan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdamapak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Salah satu pelayanan yang menjadi tuntutan dari masyarakat terhadap Polri adalah pelayanan di bidang lalu lintas dalam registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor yang meliputi penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Dengan demikian, Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu menjaga kualitas pelayanannya

sehingga terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap institusi Polri. demikian, Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu menjaga kualitas pelayanannya sehingga terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap institusi Polri.

Pada uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian secara mendalam tentang bagaimana Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo. Berdasarkan uraian di atas maka judul penelitian ini “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo?
2. Bagaimana pengaruh Keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat kota Palopo?
3. Bagaimana pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo?
4. Bagaimana pengaruh Jaminan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo?
5. Bagaimana pengaruh Empaty terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SamsatKota Palopo?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Dalam setiap kegiatan yang di rencanakan, selalu di dasarkan pada tujuan yang hendakdi capai. Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan masyarakat di kantor Samsat Kota palopo
2. Untuk mengetahui pengaruh Keandalan terhadap kepuasan masyarakat di kantorSamsat Kota Palopo
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan masyarakat diKantor Samsat Kota Palopo
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan terhadap kepuasan masyarakat di KantorSamsat Kota Palopo
5. Untuk mengetahui pengaruh Empaty terhadap kepuasan masyarakat di KantorSamsat Kota Palopo

#### 1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian tersebut yaitu diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis

##### 1. Manfaat teoritis

penelitian ini memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan memperkaya khasana penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sehingga dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya pada kajian yang sama tetapi pada ruang lingkup yang lebih luas dan mendalam

##### 2. Manfaat praktis

###### a. Bagi Penelit

dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti yang membahas objek yang sama dimasa yang akan datang

###### b. Bagi Perusahaan

hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada samsat palopo dalam memahami pelayanan yang baik untuk masyarakat

###### c. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk kemungkinan dilakukan kembali penelitian yang sama serta sebagai bahan referensi bagi akademis

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pelayanan Publik**

#### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. (Timbul Dompok, 2018) Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil dan berdaya guna bagi masyarakat. Menurut (Andri, 2017) mengemukakan terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- d. Faktor keterampilan petugas

e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan Faktor-faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakandengan atau tanpa tulisan

### **2.1.2 Bentuk Pelayanan**

Dalam bukunya manajemen pelayanan umum di indonesia. Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari hal-hal seperti ini Moenir (2008)

a.

Layanan dengan lisan, layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas, sehingga memuaskan masyarakat.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Layanan dengan tulisan, layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah,

tetapi juga dari peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu:

1. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga.
  2. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Layanan berbentuk perbuatan pada umumnya, pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratan (*conformance of requirement*). Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau



jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok, dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing, Crosby(2005: 3). Adapun definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat, Garvin dan Davis(2005:3) definisi di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas yang dimiliki oleh suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan. Selera atau harapan masyarakat pada suatu jasa atau barang selalu berubah dan disesuaikan dengan keinginan masyarakat dengan melakukan perbaikan ke arah yang lebih baik.

#### **2.1.4. Dimensi kualitas pelayanan publik**

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman seperti dikutip oleh Lupiyoadi dan Hamdani(2006: 182), yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible* ) adalah kemampuan perusahaan menunjukkan keberadaannya pihak eksternal melalui sarana dan prasarana fisik, dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata dan pelayanan yang diberikan
2. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesediaan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan cara penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kemampuan dari para pegawai

perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pelanggan dan menghargai pelanggan.

Jika dimensi pelayanan tercapai maka kepuasan pelanggan pun akan tercapai. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Untuk itu, jika kepuasan publik ingin dicapai maka penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan

## **2.2 Kepuasan Masyarakat**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan**

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah Masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antar kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya Kolter (1994). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak

memenuhi harapan setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan Tjiptono (2008:24). Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya kantor Samsat Kota Palopo selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Pelanggan yang sangat puas maupun merasa senang akan lebih mungkin setia kepada satu perusahaan, melakukan pembelian kepada satu perusahaan dan menyebarkan berita dari mulut ke mulut

### **2.2.2 Kepuasan Konsumen**

Definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada komponen utama Giese & Cote (2000)

- a. Respon: Tipe dan intensitas kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.
- b. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

Waktu respon: Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain:

setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada beberapa lama respon kepuasan itu berakhir.

### **2.2.3 Ciri-ciri Kepuasan Masyarakat**

Ciri-ciri konsumen yang merasa puas, Kolter (2000)

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

### **2.2.4 Indikator Kepuasan Konsumen**

Atribut pembentuk kepuasan Hawkins dan Lonney (2010:101)

- a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
  1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  2. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  3. Fasilitas penunjang yang di dapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait:

1. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

2. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.

3. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas panjang yang disediakan memadai.

c. Kesiapan merekomendasikan merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

1. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah produk jasa

### **2.2.5 Tipe-Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Masyarakat**

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi

produk tersebut (*product performance*) fungsi produk Sumarwan (2003).

- a. Produk dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa puas.
- b. Produk dapat berfungsi seperti yang diharapkan, disebut konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberi rasa puas dan produk tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan netral.
- c. Produk dapat berfungsi lebih buruk yang diharapkan, disebut diskonfirmasi negatif (*negatif disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka akan menyebabkan kekecewaan sehingga pelanggan merasa tidak puas

### **2.2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Menurut Lupioyadi (2015:158) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terdapat lima faktor yaitu:

- a. Kualitas produk, konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu tidak dapat memenuhi kebutuhannya montgomery, (2001). Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.
- b. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

Emosional, konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi

Biaya, konsumen yang tidak perlu memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

## 2.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Judul Peneelitan</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, (Suharto,2019)	X <sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan X <sub>2</sub> : Fasilitas Kantor Y : Kepuasan Masyarakat	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data menggunakan kusioner. Model analisis dapat yang digunakan adalah analisisregresi linier berganda	Hasil penelitian membuktikan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Punggur kabupaten lampung tengah,
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota padang	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pelanggan	Pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa Variable tangible berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PDAM Kota Padang.



3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru, (Wirdayani, 2017)	X : Kualitas pelayanan Y :Kepuasan nasabah	Pendekatan kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru mempunyai kualitas pelayanan yang cukup memuaskan sehingga nasabah tidak perlu merasa ragu menjadi nasabah di Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru.
----	---	---	------------------------	---

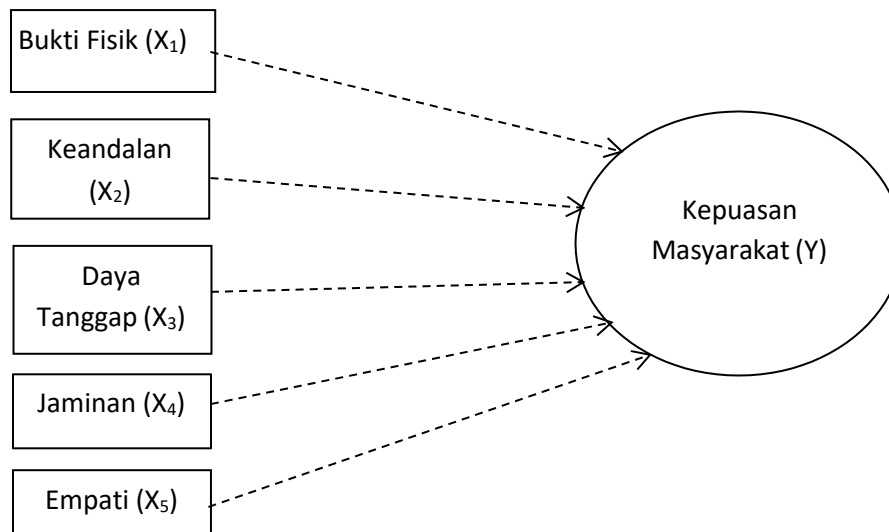
4.	Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. Sucofindo batam, Lubis & Andayani, (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam.	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pelanggan	Statistik Deskriptif dan Statistik Inferensial	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam.
5.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE cabang padang mohd.	X : Kualitas Pelanggan Y : Kepuasan Pelanggan	Pendekatan Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang padang berpengaruh Positif dan signifikan

6.	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. Jurnal Ekonomi Manajemen SumberDaya, 5(1), 54–61. (Atmawati</p>	<p>X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Penelitian ini menggunakan data Primer yang bersumber dari responden yang diambil melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen Matahari. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi logistik binari (<i>binary logistic regres- sion</i>)</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis regresi biner logistik diperoleh bahwa variabel bebas yang terdiri Dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen</p>
7.	<p>Pengaruh kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan loyalitas pelanggan. <i>Jurnal Pustakawan Indonesia</i>, 18(1), 42–53. <a href="https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53">https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53</a> (Siswadi, SE., MM, 2020)</p>	<p>X : Kualitas Pelayanan Y1 : Kepuasan Pelanggan Y2 : Loyalitas Pelanggan</p>	<p>Pendekatan kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan dimensi berwujud kualitas layanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p>

8.	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado, (Runtunuwu et al., 2014)	X1 : Kualitas Produk X2 : Kualitas Harga X3 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pengguna	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Asosiatif dan teknik analisis menggunakan regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. Kualitas produk berpengaruh namun terhadap kepuasan pengguna.
9.	Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU, Zahara Samosir, (2005)	X: Kualitas Pelayanan Y: Kepuasan Mahasiswa	Penelitian ini adalah penelitian yang sifatnya deskriptif eksplanatori	Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan (kehandalan daya, tanggap, jaminan, empati bukti langsung)

## 2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan telah pustaka dan hipotesis yang dikembangkan diatas, maka dapat disajikan kerangka pemikiran untuk menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah Kualitas Pelayanan terhadap variabel devenden Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut



**Gambar 2.1**

## **Kerangka Konseptual**

### **2.4 Hipotesis**

Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas dapat dikembangkan suatu hipotesis guna untuk membatasi apa yang ingin dibuktikan pada penelitian ini. Dari penjelasan diatas maka dapat ditarik hipotesis berikut :

H<sub>1</sub>: Diduga Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo

H<sub>2</sub>: Diduga Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo

H<sub>3</sub>: Diduga Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo

H<sub>4</sub>: Diduga Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota palopo

H<sub>5</sub>: Diduga Empty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat kota Palopo

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui Fathariyah(2018). Jenis data penelitian kuantitatif berupa angka dan analisis menggunakan spss. Dalam penelitian kuantitatif hubungan variabel terhadap objek yang akan diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen.

#### 3.2.Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Samsat Kota Palopo dengan alokasi waktu penelitian selama 3 bulan.

#### 3.3.Populasi dan sampel

##### a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Kemudian ditarik kesimpulannya,Hamid (2019). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa di Kantor Samsat Kota Palopo.

##### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu,Heridiansyah (2012).Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental Sampling Insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 60 orang pengguna pelayanan di Kantor Samsat Kota Palopo.

### 3.4 Jenis dan Sumber

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuk kuantitatif yang dapat diolah atau analisis nyata atau dapat diterima oleh panca indra sehingga penelitian harus benar diteliti untuk mendapatkan keakuratan data dari objek yang akan diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh penelitian yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spektif studi, atau data yang ada dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data kuesioner yang diisi atau dijawab oleh responden. Data tersebut merupakan data yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Library research (penelitian kepustakaan), yaitu penelitian yang dilakukan guna memperoleh data sekunder dengan cara mencari referensi berupa buku- buku, majalah, surat kabar, internet yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Serta mengumpulkan kata yang telah didokumentasikan oleh perusahaan yang akan diteliti.
2. Observasi yaitu dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian untuk mencatat dan mengamati apa yang dilihat dan didengar tentang hal-hal yang berhubungan dengan bahan-bahan yang diperlukan.
3. Wawancara yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.
4. Koesioner yaitu daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Dalam penelitian ini akan dibagikan koesioner yang berisi jumlah pertanyaan terkait dengan Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Masyarakat. Untuk penskoran dari tiap jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menggunakan skali likert dengan ketentuan sebagai berikut:



1. Untuk jawaban sangat setuju (SS) responden diberi skor 5
2. Untuk jawaban setuju (S) responden diberi skor 4
3. Untuk jawaban Cukup (C) responden diberi skor 3
4. Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) responden di beri skor 2
5. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) responden diberi skor 1

### 3.6 Variabel Penelitian dan Defisi Operasional

#### 1. Variabel Penelitian

Variabel Terikat (*dependent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y) Variabel Bebas (*independent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y).

#### 2. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1**

#### Defisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Suatu bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan di Kantor Samsat Kota palopo.	1. Lahan parkir 2. Gedung 3. Gudang 4. Sumber daya manusia 5. Materi komunikasi perusahaan
2.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, memuaskan	1. Bila menjanjikan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan 2. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan

		dan terpercaya.	<p>pelanggan setiap ada masalah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan</li> <li>4. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali</li> <li>5. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan</li> </ol>
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> )	Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani transaksi di Kantor Samsat Kota Palopo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan</li> <li>2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat</li> <li>3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat</li> <li>4. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat</li> <li>5. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat</li> <li>6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</li> </ol>
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang terpercaya</li> <li>2. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa</li> <li>3. Petugas yang selalu bersikap sopan terhadap pelanggan</li> <li>4. Petugas yang</li> </ol>

		yang dilayani.	berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan
5.	Empati ( <i>Empathy</i> )	Sebagai respons afektif dan kognitif yang kompleks pada distres emosional orang lain. Memberikan perhatian yang dalam di Kantor Samsat kota palopo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendahulukan kepentingan pelanggan</li> <li>2. Petugas melayani dengan sikap ramah</li> <li>3. Petugas melayani dengan sopan santun</li> <li>4. Petugas melayani tidak diskriminatif (membedakan)</li> <li>5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan</li> </ol>

### 3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian kali ini adalah kuesioner, yaitu teknik terstruktur untuk memperoleh data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis atau verbal yang dijawab responden. Kuisisioner dalam penelitian ini dibuat melalui pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan variabel yang akan diteliti.

#### 3.7.1. Uji Validasi

Pengujian validasi dilakukan untuk menguji apakah instrumen penelitian yang disusun benar-benar akurat sehingga mampu mengukur apa yang sebenarnya diukur (variabel kunci yang sedang diteliti). Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Karena instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner maka uji validitas data dilakukan dengan uji validasi. Pengujian validasi ini dilakukan dengan menghitung korelasi atau skor setiap item instrumen dengan skor total. Nilai setiap

koefisien korelasi antara skor total dihitung, dengan analisis *corrected item total correlation*. Suatu instrument dinyatakan valid apabila koefisien korelasi  $r$  hitung lebih besar dibandingkan koefisien korelasi  $r$  tabel pada taraf signifikan 5% atau 10%.

### 3.7.2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Butir pertanyaan dikatakan handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten. Suatu alat ukur disebut mempunyai reabilitas tinggi atau dapat dipercaya jika alat ukur itu mantap diramalkan p[enguji reabilitas dengan menggunakan *cronback lpha* ( $\alpha$ ). Koefisien *cronback alpha* yang lebih dari 0,60 menunjukkan keandalan (reabilitas) instrumen. Selain itu, yang semakin mendekati satu 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reabilitasnya.

## 3.8 Pengujian Hipotesis

### a. Analisis Regresi Berganda

Metode analisis diges wunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Menurut Putro Haryo, (2016) menjelaskan bahwa: “ jika parameter dari suatu hubungan fungsional antara satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel yang ingin diestimasi regresi yang dikerjakan berkenaan dengan regresi berganda (*multiple regression*)”. Bentuk persamaan umum regresi berganda dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y: Kepuasan Masyarakat  $X_1$ : Bukti

Fisik (*Tangible*)  $X_2$ : Keandalan

(*Reliability*)

$X_3$ : Daya Tanggap (*Responsiveness*)  $X_4$ :

Jaminan (*Assurance*)

$X_5$ : Empati (*Empathy*)

$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5$ : Koefisien Regresia :

Konstanta

e :Error (Variabel bebas lain diluar model regresi)

## 2. Uji T (Uji Parsial)

Pengukuran Uji T di maksudkan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara tersendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya. Dengan ketentuan: jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka dikatakan signifikan dimana terdapat pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikatnya. Begitu juga Sebaliknya jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  maka dikatakan tidak signifikan. Uji T digunakan untuk menguji tingkat signifikan seberapa jauh variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan pengujian yaitu:

- a. Jika terdapat nilai signifikan  $> 0,1$  maka hipotesis ditolak, hal ini berarti bahwa koefisien regresi tidak signifikan. Secara parsial variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika terdapat nilai signifikan  $< 0,1$  maka koefisien regresi ber sifat signifikan dan secara parsial variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat lokasi Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil data pada Kantor Samsat Kota Palopo berdasarkan judul yang telah penulis pilih untuk dijadikan skripsi. Walaupun dalam mengambil data nanti khususnya data kuantitatif penulis akan olah dalam membuktikan seberapa besar perbedaan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap Kantor Samsat Kota Palopo.

Kantor Samsat didalamnya terdapat tiga instansi yaitu:

1. Dipenda Provinsi Sul-Sel
2. Polri
3. Jasa Raharja

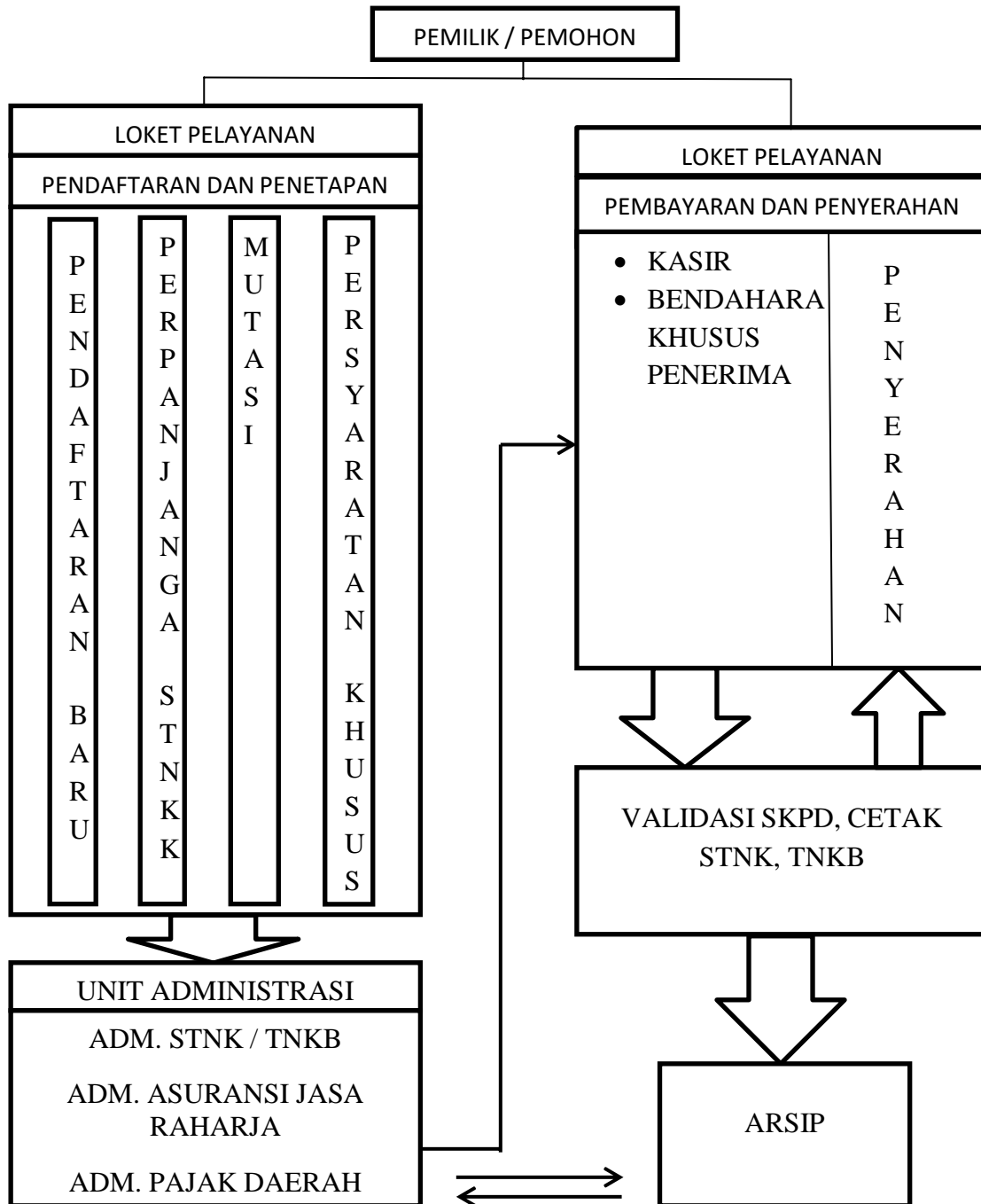
Dimana ketiga instansi tersebut mempunyai wewenang dan tanggung jawab masing-masing terkait dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Samsat Kota Palopo hanya merupakan kantor pembantu dari UPTD (Unit pelaksana Teknis Dinas) Samsat Wilayah III Palopo yang meliputi Wilayah Pelayanan Palopo, Luwu, Luwu Utara, Tator.

##### **4.1.1 Mekanisme Pelayanan Pada kantor Bersama Samsat**

Adapun mekanisme pelayanan pada kantor bersama samsat seperti yang terjadi pada gambar 4.1 sebagai berikut:

## MEKANISME PELAYANAN PADA KANTOR SAMSAT



### 4.2 Deskripsi Data Responden

#### 4.2.1 Karakteristik data responden

Responden dalam penelitian ini adalah untuk masyarakat yang ada di Kantor Samsat Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan 60 sample responden yang ditemui pada saat penelitian sedang berlangsung yang berisi 27 item pernyataan ini disebarkan kepada 60 responden.



#### 4.2.2 Jenis kelamin responden

Adapun karakteristik responden. Berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**

#### KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase %
Perempuan	38	63%
Laki-laki	22	37%
Total	60	100%

Sumber: Lampiran 3 data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 4.1 tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan sebanyak 38 atau 63% dari keseluruhan jumlah responden dan responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 22 atau sekitar 37% dari keseluruhan jumlah responden.

#### 4.1.1 Usia responden

**Tabel 4.2**

#### Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Presentase %
17-30 tahun	31	52%
31-40 tahun	17	28%
41- 50 tahun	9	15%
>50 tahun	3	5%
Total	60	100%

Sumber: Lampiran 4 data primer yang di olah, 2022

Dari tabel 4.2 tentang karakteristik responden berdasarkan usia, dapat diketahui responden yang berusia 17-30 tahun sebanyak 31 orang atau sekitar 52% yang berusia 31-40 tahun sebanyak 17 orang atau sekitar 28% yang berusia 41-50 tahun sebanyak 9 Orang atau sekitar 15% yang berusia >50 tahun sebanyak 3 orang atau sekitar 5% dari keseluruhan jumlah responden.

## 4.1 Hasil Penelitian

### 4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas di lakukan dengan membandingkan nilai R hitung dengan R tabel untuk degree of freedom(df)=n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan  $\alpha = 0,05$ . Jika R hitung lebih besar dari R tabel dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2012). Ringkasan dari uji validitas data dapat di lihat dari tabel 4.2 sebagai berikut.

**Tabel 4.3 uji validitas**

Item	R Hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,467	0,254	Valid
X.1.2	0,646	0,254	Valid
X.1.3	0,752	0,254	Valid
X.1.4	0,667	0,254	Valid
X.2.1	0,655	0,254	Valid
X.2.2	0,788	0,254	Valid
X.2.3	0,861	0,254	Valid
X.2.4	0,816	0,254	Valid
X.3.1	0,835	0,254	Valid
X.3.2	0,763	0,254	Valid

X.3.3	0,787	0,254	Valid
X.3.4	0,796	0,254	Valid
X.4.1	0,785	0,254	Valid
X.4.2	0,674	0,254	Valid
X.4.3	0,781	0,254	Valid
X.5.1	0,511	0,254	Valid
X.5.2	0,709	0,254	Valid
X.5.3	0,814	0,254	Valid
X.5.4	0,341	0,254	Valid
Y.1	0,798	0,254	Valid
Y.2	0,687	0,254	Valid
Y.3	0,771	0,254	Valid
Y.4	0,759	0,254	Valid

Sumber Data: Lampiran 5, di olah menggunakan Spss tahun 2022

### 4.2.3 Uji Reabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha*( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,6$ , variabel tersebut di anggap reliabel.

**Tabel 4.4 Uji Reabilitas**

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Batas Realibilitas	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,482	0,6	Tidak Reliabel
Keandalan (X2)	0,782	0,6	Reliabel
Daya tanggap (X3)	0,805	0,6	Reliabel
Jaminan (X4)	0,602	0,6	Reliabel
Emapty (X5)	0,417	0,6	Tidak Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,748	0,6	Reliabel

Sumber Data: Lampiran 3, di olah menggunakan Spss, 2022

### 4.2.4 Analisis regresi linear berganda

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis linear berganda. Menurut Sugiyono (2014) bahwa analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimna keadaan (naik turunnya) variable dependen (kriterium), bila dua atau lebih variable independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variable independennya minimal 2.

Tabel 4.5 Analisis regresi linear berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.516	2.352		-.644	.522
	Bukti fisik (x1)	-.053	.155	-.038	-.342	.733
	Keandalan (X2)	-.414	.156	-.422	-2.660	.010
	Daya tanggap (X3)	.609	.182	.554	3.353	.001
	Jaminan (X4)	.259	.232	.164	1.112	.271
	Empati (X4)	.754	.178	.599	4.236	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Sumber data: lampiran 6 di olah menggunakan Spss, 2022

Dari tabel di atas diperoleh data konstanta -1.516 sebesar dan nilai koefisien untuk variabel Bukti Fisik (X1) adalah -053 Keandalan (X2) adalah -414 Daya Tanggap (X3) adalah 609 Jaminan (X4) adalah 259 Empaty (X5) adalah 754 maka persamaan regresi diperoleh sebagai berikut.

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

$$Y = -1.516 + -053 X_1 + -414 X_2 + 609 X_3 + 259 X_4 + 754 X_5$$

Berdasarkan hasil regresi sederhana tersebut dapat dijelaskan bahwa:

Konstanta (a) sebesar -1,516 negatif artinya variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (3), Jaminan (X4), Empaty (5) bernilai Nol (tidak dilakukan) maka variabel Kepuasan Masyarakat mengalami penurunan.

a. Koefisien regresi variabel Bukti Fisik (X1) mengalami penurunan sebesar 0,53 dengan ketentuan variabel lainnya bernilai tetap dan mengalami penurunan 1% maka variabel mendeteksi Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami penurunan 0,052 dengan asumsi bahwa Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empaty (X5) konstan.

b. Koefisien regresi variabel Bukti Fisik (X1) mengalami penurunan sebesar - 0,414 yang artinya jika variabel lainnya bernilai tetap dan sehingga mengalami penurunan 1% maka variabel mendeteksi Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami penurunan -0,414 dengan asumsi bahwa Bukti Fisik (X1), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), Empaty (X5) yang

konstan

c. Koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X3) mengalami kenaikan sebesar 0,609 yang artinya jika variabel lainnya bernilai tetap dan variabel tersebut mengalami kenaikan sebesar 1% maka variabel mendeteksi Kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami kenaikan 0,609 dengan asumsi bahwa Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Jamina (X4), Empaty (X5) yang konstan.

d. Koefisien regresi variabel Jaminan (X4) mengalami kenaikan sebesar 0,259 yang artinya jika variabel lainnya bernilai tetap dan variabel tersebut mengalami kenaikan sebesar 1% maka variabel mendeteksi Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami kenaikan 0,259 dengan asumsi bahwa Bukti Fisik (X1), keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Empaty (X5) yang konstan.

Koefisien regresi variabel empaty (X5) mengalami kenaikan sebesar 0,754 yang artinya jika variabel lainnya bernilai tetap dan variabel tersebut mengalami kenaikan sebesar 1% maka variabel mendeteksi Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami kenaikan 0,754 dengan asumsi bahwa Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) yang konstan.

#### **4.2.5 Hasil Uji t**

Uji T adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel- variabel independen signifikan terhadap variabel dependen yang di pormulasikan dalam model.

Hasil uji statistik dapat di lihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6 Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.516	2.352		-.644	.522
	Bukti fisik	-.053	.155	-.038	-.342	.733
	Keandalan	-.414	.156	-.422	-2.660	.010
	Daya tanggap	.609	.182	.554	3.353	.001
	Jaminan	.259	.232	.164	1.112	.271
	Empati	.754	.178	.599	4.236	.000

a. Dependen variabel: Kepuasan Masyarakat

1. Hipotesis yang pertama diketahui untuk Bukti Fisik (X1)  $t$  hitung =  $-0,342 < t$  tabel  $1,672$  dengan signifikan  $0,733 > 0,05$  artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan kepuasan masyarakat.

2. Hipotesis yang kedua diketahui untuk Keandalan (X2)  $t$  hitung =  $-2.660 > t$  tabel  $1,672$  dengan signifikan  $0,010 < 0,05$  artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat

3. Hipotesis yang ketiga diketahui untuk Daya Tanggap (X3)  $t$  hitung =  $3.353 > t$  tabel  $1,672$  dengan signifikan  $0,001 < 0,05$  artinya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4. Hipotesis yang keempat diketahui untuk Jaminan (X4)  $t$  hitung =  $1.112 < t$  tabel  $1,672$  dengan signifikan  $0,271 > 0,05$  artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat

5. Hipotesis yang kelima diketahui untuk Empaty (X5)  $t$  hitung =  $4.236 > t$  tabel  $1,672$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan teori Kotler dan Alma (2013) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang di hasilkan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas berperang penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi. Ketika konsumen merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan semakin baik pula penerimaan konsumen bagi perusahaan.

#### 1. H1 pengaruh Bukti Fisik (X1) terhadap kepuasan masyarakat

Teori ini dikemukakan oleh Cookson & Stirk, (2019) Bukti fisik (*tangible*), adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yaitu penampilan peralatan fisik, peralatan personal dan media komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan agar masyarakat merasa puas sehingga akan berdampak baik bagi pertumbuhan pelayanan di Kantor Samsat Kota palopo.

Hipotesis pertama dapat di lihat bahwa variabel Bukti Fisik (X1) mempunyai nilai yaitu  $t$  hitung yaitu  $-0,342 < t$  tabel  $1,672$  dengan signifikan  $0,733 > 0,05$  artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jika pelayanan bukti fisik dinaikkan satu-satuan maka akan mengalami penurunan sebesar  $-0,342$  atau sebaliknya jika ditingkatkan pelayanan bukti fisik maka kepuasan masyarakat menurun. Dengan demikian Bukti Fisik tidak berpengaruh negatif atau ditolak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo.

Hasil penelitian ini yang dilakukan tidak sejalan dengan oleh Bhattacharya & Payne dalam Sheth, Parvatiyar & Shainesh (2001) bahwa variabel bukti fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena  $t$  hitung lebih kecil dari dari  $t$



tabel, sehingga untuk mempertahankan dan membangun kepuasan masyarakat, perusahaan harus berupaya untuk mengembangkan program bukti fisik.

## 2. H2 pengaruh Keandalan (X2) terhadap kepuasan masyarakat

Teori ini dikemukakan oleh Widayanti Rochmi, D. R. (2019) Keandalan adalah kemungkinan produk untuk tidak berfungsi pada periode waktu tertentu, yang intinya reliabilitas (kepercayaan) adalah saat seluruh Informan percaya bahwa pelayanan kesehatan di tempat kesehatan tertentu bagi mereka sangat memuaskan dan seperti yang diharapkan.

Hipotesis dapat dilihat bahwa variabel Keandalan (X2) mempunyai nilai t hitung yaitu  $-2.660 > t$  tabel 1,672 dengan signifikan  $0,010 < 0,05$  artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Jika pelayanan keandalan di tingkatkan satu-satuan maka mengalami penurunan sebesar -2.660 atau sebaliknya ditingkatkan pelayanan keandalan maka kepuasan masyarakat menurun. Dengan demikian Keandalan berpengaruh negatif atau di tolak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Teagno dalam Sheth, Parvatiyar & Shainesh (2001), bahwa variabel Keandalan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena t hitung lebih besar dari t tabel.

## 3. H3 pengaruh Daya Tanggap (X3) terhadap kepuasan masyarakat

Teori ini dikemukakan oleh Saputri Ayu Nadya, Widayanti Rochmi, (2019) Daya Tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Hipotesis dapat di lihat bahwa variabel Daya Tanggap (X3) mempunyai nilai t hitung yaitu  $3.353 > t$  tabel 1,672 dengan signifikan  $0,001 < 0,05$  artinya terdapat berpengaruh positif dan signifikan. Jika pelayanan daya tanggap meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 3.353. Dengan demikian Daya Tanggap berpengaruh positif atau di terima terhadap kepuasan masyarakat di kantor Samsat Kota palopo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Teagno dalam Sheth, Parvatiyar & Shainesh (2001), bahwa variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

masyarakat karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel.

#### 4. H4 pengaruh Jaminan (X4) terhadap kepuasan masyarakat

Teori ini dikemukakan oleh Angraeni & Nasution, (2019) *Assurance* (Jaminan) adalah tanggungan atas pinjaman yang di terima atau garansi atau janji seseorang untuk menanggung utang atau kewajiban tersebut tidak terpenuhi.

Hipotesis dapat di lihat bahwa variabel Jaminan (X4) yang mempunyai nilai  $t$  hitung = 1.112 <  $t$  tabel 1,672 dengan signifikan 0,271 > 0,05 artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Jika pelayanan jaminan di tingkatkan satu-satuan maka mengalami penurunan sebesar 1.112 atau sebaliknya ditingkatkan pelayanankeandalan maka kepuasan masyarakat menurun Dengan demikian Jaminan berpengaruh negatif atau di tolak terhadap kepuasan masyarakat karena  $t$  hitung lebihkecil dari  $t$  tabel.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oktaria (2014) tentang penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo” menyatakan bahwa Jaminan secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat

#### 5. H5 pengaruh Empaty (X5) terhadap kepuasan masyarakat

Teori ini dikemukakan oleh Cookson & Stirk, (2019) *Empaty* (Empaty) adalah kemampuan untuk memahami perasaan maupun pengalaman yang dialami seseorang. Tidak hanya sebatas komunikasi saja. Namun, juga berusaha untuk memahami perspektif dari orang lain agar bisa lebih terhubung dengannya.

Hipotesis ini dapat di lihat bahwa variabel *Empaty* (X5) yang mempunyai nilai  $t$  hitung = 4.236 >  $t$  tabel 1,672 dengan signifikan 0,000 < 0,05 artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel. Jika pelayanan daya tanggap meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 4.236. Dengan demikian Daya Tanggap berpengaruh positif atau di terima terhadap kepuasan masyarakat di kantor Samsat Kota palopo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Danibrata (2013) menunjukkan bahwa *Empaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan yang telah di uraikan sebagai berikut

1. Bukti Fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Keandalan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Jaminan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Empaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang di peroleh maka saran yang dapat di berikan.

1. Samsat kota palopo
  - a. Samsat kota palopo hendaknya menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan aktivitas sosial dan lingkungan karena selain memberikan mamfaat bagi masyarakat secara umum, juga dapat memberikan keuntungan yang berkelanjutan bagi Samsat Palopo.
  - b. Fasilitas Kantor Samsat akan dapat mengalihkan perhatian masyarakat sehingga kemungkinan masyarakat akan beralih ke Kantor Samsat tersebut. Untuk di perlukan adanya suatu pelayanan dan strategi yang baik untuk menjaga kepuasan masyarakat sehingga tidak beralih pada Kantor Samsat yang lain dan senantiasa mendorong orang lain untuk datang kembali ke Kantor Samsat Kota Palopo.

## 2. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti pengaruh-pengaruh lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat Samsat Kota Palopo. Peneliti selanjutnya dapat memperbesar ukuran populasi dan sampel sehingga akan dapat memperoleh data yang menyeluruh. Selain itu hendak menggunakan metode lainnya misalnya pembagian koesioner sehingga informasi yang diperoleh tidak biasa.

a. Fasilitas Kantor Samsat akan dapat mengalihkan perhatian masyarakat sehingga kemungkinan masyarakat akan beralih ke Kantor Samsat tersebut. Untuk di perlukan adanya suatu pelayanan dan strategi yang baik untuk menjaga kepuasan masyarakat sehingga tidak beralih pada Kantor Samsat yang lain dan senantiasa mendorong orang lain untuk datang kembali ke Kantor Samsat Kota Palopo.

## 3. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti pengaruh-pengaruh lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat Samsat Kota Palopo. Peneliti selanjutnya dapat memperbesar ukuran populasi dan sampel sehingga akan dapat memperoleh data yang menyeluruh. Selain itu hendak menggunakan metode lainnya misalnya pembagian koesioner sehingga informasi yang diperoleh tidak biasa.