

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIDANG
KELEMBAGAAN KOPERASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada Koperasi di Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

TIARA WINGGI PRAMONO

NIM. 125030101111026



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

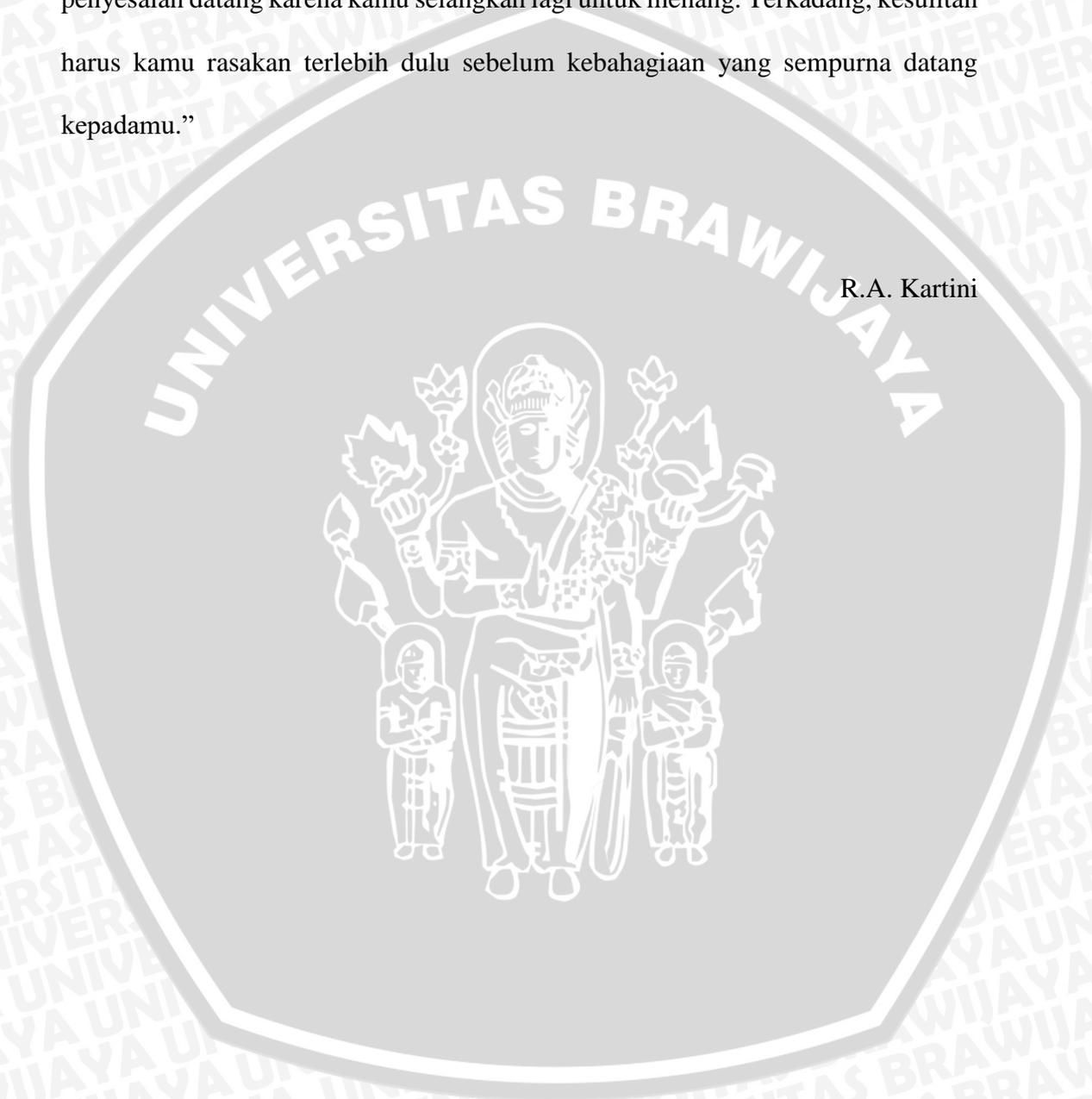
MALANG

2016

MOTTO

“ Jangan pernah menyerah jika kamu masih ingin mencoba. Jangan biarkan penyesalan datang karena kamu selangkah lagi untuk menang. Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu.”

R.A. Kartini



HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Karyaku Kepada:

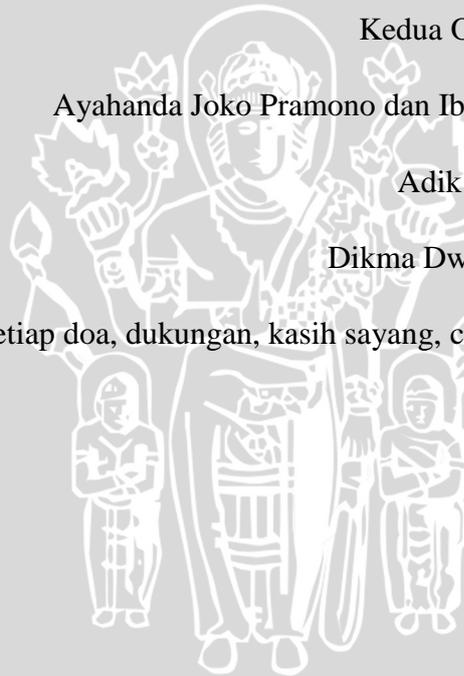
Kedua Orang Tua ku tersayang;

Ayahanda Joko Pramono dan Ibunda Wiwit Ati Kartika

Adik Lelaki ku satu-satunya;

Dikma Dwiyoga Winggi Pramono

Terimakasih untuk setiap doa, dukungan, kasih sayang, canda tawa, serta nasihat yang selalu diberikan.




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

<http://fia.ub.ac.id>

 E-mail: fia@ub.ac.id
TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
 Tanggal : 16 Agustus 2016
 Jam : 08.00-09.00
 Skripsi atas nama : Tiara Winggi Pramono
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang Kelembagaan Koperasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Koperasi di Kota Malang)

Malang, 2016

Dan Dinyatakan LULUS
MAJELIS PENGUJI

Ketua

Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS
 NIP. 19540704 198103 1 003

Penguji I

Dr. Irwan Noor, MA
 NIP. 19611024 198601 1 002

Anggota

Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA
 NIP. 19711013 200003 2 001

Penguji II

Erlita Cahvasari, S.AP, M.AP
 NIP. 2011078607242001



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang Kelembagaan di
Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Koperasi Aktif Kota
Malang)

Disusun oleh : Tiara Winggi Pramono

NIM : 125030101111026

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -

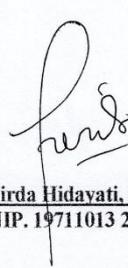
Malang, 25 Juli 2016

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota


Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS
NIP. 19540704 198103 1 003


Firda Hidayati, S.Sos, M.PA, DPA
NIP. 19711013 200003 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang Kelembagaan Koperasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Koperasi di Kota Malang)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 28 Juli 2016



Tiara Winggi Pramono

12503010111026

RINGKASAN

Tiara Winggi Pramono, 2016. **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIDANG KELEMBAGAAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** (Studi pada Koperasi di Kota Malang). Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS, dan Firda Hidayati, S.Sos, M.PA, DPA, 143 hal + xiv

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pada dasarnya terdapat beberapa faktor atau variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Namun terdapat lima faktor atau variabel dalam kualitas pelayanan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu Bukti Fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅). Untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggan dalam hal ini koperasi di Kota Malang, maka diperlukan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.

Tujuan dari penelitian adalah untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan secara parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala likert. Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga didapatkan 80 responden. Responden dalam penelitian ini adalah koperasi yang berada di Kota Malang. Uji instrumen penelitian, meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas. Teknik analisis data, meliputi: Analisis Deskriptif, Analisis Korelasi, Analisis Regresi Berganda, Koefisien Determinasi, dan membuktikan hipotesis dengan Uji F (simultan) dan Uji t (parsial).

Hasil uji statistik penelitian menunjukkan bahwa pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($39,680 > 2,338$) maka artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain itu, juga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai untuk variabel Bukti Fisik yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,016 > 1,993$) atau nilai signifikansi t sebesar $0,047 < \alpha = 0,05$. Keandalan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,034 > 1,993$) atau nilai signifikansi t sebesar $0,046 < \alpha = 0,05$, Daya Tanggap dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,341 > 1,993$) atau nilai signifikansi t sebesar $0,022 < \alpha = 0,05$, Jaminan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,078 > 1,993$) atau nilai signifikansi t sebesar $0,041 < \alpha = 0,05$ dan Empati dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,145 > 1,993$) atau nilai signifikansi t sebesar $0,035 < \alpha = 0,05$. Berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan sudah cukup baik. Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terlihat dari seluruh jawaban baik pada frekuensi jawaban responden pada tiap item pernyataan. Bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM harus mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan

.Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.*

SUMMARY

Tiara Winggi Pramono, 2016. **THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COOPERATIVE SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION** (Study at the Cooperative in Malang City). Prof.Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS, and Firda Hidayati, S.Sos, M.PA, DPA, 143 Page + xiv

Research background was the importance of service quality on customer satisfaction. Basically, several factors or variables were influential to customer satisfaction (Y). There were five factors or variables in service quality such as Tangibles (X₁), Reliability (X₂), Responsiveness (X₃), Assurance (X₄) and Empathy (X₅). Realizing customer satisfaction into the Cooperative in Malang City, then organizational service in better quality at the Official of Cooperative and SME in Malang City was needed.

The objective of research was to explain and to analyze the effect of service quality variables on customer satisfaction either simultaneously or partially. Research type was explanatory with quantitative approach. The measurement tool was Likert Scale. Sampling method was purposive sampling and it resulted in 80 respondents. The respondent in this research was the cooperatives in Malang City. Instrumental tests in this research were: Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Linearity Test, Multi-collinearity Test, and Hetero-scedasticity Test. Data analysis techniques involved: Descriptive Analysis, Correlation Analysis, Multiple Regression Analysis, Determination Coefficient, and Hypothesis Testing using F-test (simultaneous test) and T-test (partial test).

Result of statistic test indicated that there was a positive and significant effect on service quality variables simultaneously on customer satisfaction. It was proved that $F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$ ($39.680 > 2.338$), meaning that H_0 was rejected while H_1 was accepted. The partial effect on customer satisfaction was confirmed. It was shown by t-test. Tangibles was proved with $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ ($2.016 > 1.993$) or with t-significance value of $0.047 < \alpha = 0.05$. Reliability was verified with $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ ($2.034 > 1.993$) or with t-significance value of $0.046 < \alpha = 0.05$. The effect of responsiveness was showed by $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ ($2.341 > 1.993$) or with t-significance value of $0.022 < \alpha = 0.05$. Assurance was influential shown by $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ ($2.078 > 1.993$) or with t-significance value of $0.041 < \alpha = 0.05$. The effect of empathy was supported by $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ ($2.145 > 1.993$) or with t-significance value of $0.035 < \alpha = 0.05$. Based on the services provided by the institutional sector is already quite good. Customers are satisfied with the services provided, visible from all the answers either on the respondent's answers on each item statement. The institutional sector in the Department of Cooperatives and SMEs need to maintain and improve service quality so as to improve customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIDANG KELEMBAGAAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Koperasi di Kota Malang)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

Penulis menyadari bahwa penulisan serta penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Bambang Supriyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
2. Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
3. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
4. Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan dorongan, arahan, serta nasihat kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Firda Hidayati, S.Sos, M.PA, DPA selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan dorongan, arahan, serta nasihat kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
6. Orang Tua tercinta Ayahanda Joko Pramono dan Ibunda Wiwit Ati Kartika serta Adik tercinta Dikma Dwiyoga Winggi Pramono yang selalu

memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan nasihat kepada penulis dalam keadaan suka maupun duka.

7. Muhammad Ghantar Ajitia Nusantara yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan, perhatian, kesabaran kepada penulis selama menulis skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terkasih di Bontang Vaya Febrida, Citra Patinia, Arin Widya, Ratri Werdi, Aprilia Aristanti, Tri Winarni, Anggara Arfan, Candra Aditya, Dedi Pebriano, Guruh, Joko Triono, Mario Alief, Rizky Ali, Stiaven, Yudha Tirta yang selalu memberikan hiburan, canda tawa, semangat, dan dukungan kepada penulis selama di Malang.
9. Teman dan sahabat penulis di Malang, Rosyta Maharani, Alvian Alieffikry, Ardy Putra, Dwi Prasetya, Fadilla Hanif, Ferry Moulana, Haris Cahyadi, Imtichanul Farichah, Iko, Indra Aiska, Isa Jorjani, La Syahrin, Lutfi Pratama, Qalbin, Satrio Agung, Waffa yang telah memberikan hiburan, canda tawa, dan semangat kepada penulis selama di Malang.
10. Erisa Khaerani dan Inggrid Silvy Girsang yang selalu memberikan dukungan dan semangat, serta teman-teman kosan Watu Aji No. 6.

Demi kesempurnaan penulisan skripsi ini, penulis mengharap saran dan kritik yang sifatnya membangun. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan berarti bagi pihak yang membutuhkan.

See you on top, Guys!

Malang, 28 Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Administrasi Publik.....	17
1. Pengertian Administrasi	17
2. Pengertian Administrasi Publik.....	19
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	20
C. Pelayanan Publik.....	20
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2. Prinsip Umum dan Karakteristik Pelayanan Publik.....	22
3. Jenis Pelayanan Publik.....	25
4. Standar Pelayanan Publik.....	26
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	27
1. Definisi Kualitas.....	27
2. Definisi Kualitas Pelayanan	28



E. Kepuasan Pelanggan	31
1. Definisi Pelanggan	31
2. Definisi Kepuasan Pelanggan	32
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	33
4. Indeks Kepuasan Masyarakat	37
F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	41
G. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel Penelitian	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
D. Teknik Pengumpulan Data	48
1. Kusioner	48
2. Dokumentasi	49
E. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	49
1. Definisi Konsep	49
2. Definisi Operasional	50
F. Skala Pengukuran	54
G. Uji Instrumen Penelitian	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	57
3. Uji Asumsi Klasik	58
a. Uji Normalitas	58
b. Uji Linieritas	58
c. Uji Multikolinearitas	59
d. Uji Heterokedastisitas	59
H. Analisis Data	60
1. Analisis Deskriptif	60
2. Analisis Korelasi	61
3. Analisis Regresi Berganda	62
4. Koefesien Determinasi	63
I. Pengujian Hipotesis	63
1. Uji F (Simultan)	64
2. Uji t (Parsial)	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Penyajian Data Umum	67
1. Gambaran Umum Kota Malang	67
2. Gambaran Umum Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang	75
B. Karakteristik Responden	82



1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berdirinya Koperasi.....	84
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Koperasi	85
C. Hasil Instrumen Penelitian	86
1. Hasil Uji Validitas.....	86
2. Hasil Uji Reliabilitas	88
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	88
a. Uji Normalitas	89
b. Uji Linieritas	91
c. Uji Multikolinieritas.....	92
d. Uji Heteroskedastisitas.....	93
D. Analisis Data	94
1. Analisis Data Deskriptif	94
E. Hasil Uji Hipotesis	120
1. Hipotesis I (F test/Simultan).....	120
2. Hipotesis II (t test/ Parsial).....	121
F. Pembahasan	124
G. Keterbatasan Penelitian	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	142
A. Kesimpulan	142
B. Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 3.1	Konsep, Variabel, Indikator, Item.....	51
Tabel 4.1	Penduduk Per Kecamatan Menurut Jenis Kelamin 2013.....	74
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel	87
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Variabel.....	88
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas	88
Tabel 4.5	Hasil Uji Linieritas	91
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4.7	Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X ₁)	95
Tabel 4.8	Frekuensi Variabel Keandalan (X ₂)	98
Tabel 4.9	Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X ₃).....	101
Tabel 4.10	Frekuensi Variabel Jaminan (X ₄).....	104
Tabel 4.11	Frekuensi Variabel Empati (X ₅).....	107
Tabel 4.12	Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	110
Tabel 4.13	Interpretasi Koefisien Korelasi	115
Tabel 4.14	Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	116
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Berganda.....	117
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	120
Tabel 4.17	Hasil Uji F/Simultan	121
Tabel 4.18	Hasil Uji t/Parsial	122



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Perkembangan Koperasi Jawa Timur.....	6
Gambar 2.1	Model Konsep	42
Gambar 2.2	Model Hipotesis	43
Gambar 4.1	Kantor Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.....	75
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.....	81
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berdirinya Koperasi	84
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Koperasi	85
Gambar 4.7	Uji Normalitas	89
Gambar 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	94
Gambar 4.9	Total Keseluruhan Jawaban Responden pada Variabel X ₁	97
Gambar 4.10	Total Keseluruhan Jawaban Responden pada Variabel X ₂	100
Gambar 4.11	Total Keseluruhan Jawaban Responden pada Variabel X ₃	103
Gambar 4.12	Total Keseluruhan Jawaban Responden pada Variabel X ₄	106
Gambar 4.13	Total Keseluruhan Jawaban Responden pada Variabel X ₅	109
Gambar 4.14	Total Keseluruhan Jawaban Responden pada Variabel Y	112



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini berbagai kajian dalam administrasi publik semakin berkembang. Administrasi publik mengkaji berbagai strategi dibidang pelayanan publik yang dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dan publik. Menurut Dimock, Dimock dan Fox dalam Indradi (2012:115) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen. Selanjutnya menurut Nigro dan Nigro dalam Syafiie (2006:23-30) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan yang berkaitan erat dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pengertian diatas, salah satu bidang kajian dalam administrasi publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya secara penuh atau dapat melibatkan pihak swasta dan perorangan.

Sebagai salah satu bidang kajian dalam administrasi publik, pelayanan yang diberikan haruslah yang prima dan profesional. maka dari itu pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas serta peningkatan pelayanan secara profesional sesuai bidangnya masing-masing agar dapat memenuhi hak tersebut. Menurut Kotler (2008:83) menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada

pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Tidak berwujudnya pelayanan yang diberikan karena hasil dari pelayanan tersebut tidak dirasakan secara fisik tetapi diukur dan dinilai melalui kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan. Sesuai dengan pendapat diatas dijelaskan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan oleh pihak-pihak tertentu dalam hal ini pemerintah untuk memenuhi kebutuhan yang hasilnya tidak dapat dirasakan secara fisik tetapi dinilai melalui kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan. Namun realitanya pelayanan publik di Indonesia sering dikeluhkan karena tidak berjalan secara efektif dan efisien. Dalam *World Development Report* 2004, dilaporkan bahwa layanan publik di Indonesia sulit diakses oleh orang miskin, dan menjadi pemicu ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*) yang pada akhirnya membebani kinerja ekonomi makro, alias membebani publik (website: kompasiana.com).

Kepuasan dapat dirasakan oleh penerima layanan jika pelayanan tersebut berkualitas. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2011:36) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan harapan atau kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pendapat diatas disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapannya. Harapan dalam hal ini adalah ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pemberi layanan. Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan suatu alat ukur yang diungkapkan oleh

Zeithaml (2011:40) dengan *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (perhatian), dan *Tangibles* (tampilan fisik). Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan. Instansi harus mempertahankan eksistensinya dan mampu bersaing dengan perusahaan lain dengan menciptakan kepuasan pada pelanggannya.

Pelayanan yang memadai menghasilkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (2001:2) dalam Hardiansyah (2011:36) adalah merupakan persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Pemenuhan kepuasan pada pelanggan ini akan memberikan dampak positif bagi suatu instansi (lembaga), dimana reputasi suatu instansi akan meningkat ketika instansi tersebut dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Maka dari itu, instansi perlu memahami nilai-nilai yang diharapkan oleh pelanggan dan dengan dasar tersebut maka dapat memenuhi kebutuhan para pelanggannya.

Koperasi merupakan salah satu instansi yang menyediakan jasa pelayanan. Koperasi merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan publik untuk menjalankan suatu pembangunan perekonomian di Indonesia. Menurut UU No 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian menyatakan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas

kekeluargaan”. Koperasi diharapkan mampu untuk dapat meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian bangsa Indonesia karena koperasi sebagai penggerak ekonomi kerakyatan, sesuai yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 1992 tentang kekoprasian, pada BAB II Pasal 3 menyatakan bahwa tujuan koperasi adalah: “Memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945”.

Koperasi di Indonesia mengalami perkembangan. Sukuco dalam Sitio dan Tamba, (2001) menggambarkan koperasi di Indonesia. Koperasi berkembang pada tahun 1895 yang diperkenalkan oleh R. Ngabei Ariawiriaatmadja dengan mendirikan bank simpan pinjam karena melihat banyaknya masyarakat Indonesia yang terjebak hutang oleh rentenir. Kemudian pada tahun 1896 WDP de Wolf van Westerode mendirikan Bank Simpan Pinjam dan Kredit Pertanian Purwokerto dalam rangka penyelenggaraan koperasi dengan mendirikan Lumbung-Lumbung Desa di pedesaan Purwokerto. Lumbung ini merupakan lembaga simpan pinjam bagi petani yang simpanannya bukan berupa uang melainkan hasil pertanian. Pada tahun 1920 dibentuk komisi untuk menyelidiki apakah koperasi berguna untuk Indonesia dan hasilnya pada 1921 didapatkan kesimpulan bahwa koperasi dibutuhkan untuk memperbaiki ekonomi rakyat. Kemudian perkembangan koperasi terus berlanjut hingga pada tahun 1947 dimana saat itu wakil presiden Moh.Hatta menganggap bahwa koperasi dapat menjadi gerakan perekonomian bangsa Indonesia maka pada tanggal 12 Juli

1947 diadakan kongres koperasi yang pertama di tasikmalaya dan pada tanggal 12 juli inilah ditetapkan sebagai hari koperasi indonesia.

Pertumbuhan koperasi di indonesia mengalami pasang surut sejak berdirinya pada tahun 1947. Menurut data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2011-2012 pertumbuhan koperasi di indonesia sebesar 6,03% kemudian mengalami penurunan menjadi sebesar 3,25% pada tahun 2012-2013 (bps.go.id). Pasang surut pertumbuhan dan perkembangan koperasi ini disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya adalah pemanfaatan koperasi yang tidak sesuai dengan jati dirinya, sehingga menyebabkan terjadinya krisis kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Tambunan (2011) mengatakan bahwa koperasi di indonesia memanfaatkan koperasi di luar kepentingan generiknya. Kelemahan ini menurut Sugiyanto (2012) menyebabkan koperasi di indonesia belum bisa menyaingi kemajuan koperasi di luar negeri seperti Amerika Serikat, Canada, Jerman, Jepang dan negara-negara di Skandinavia.

Jawa Timur merupakan salah satu tempat pertumbuhan koperasi. Berbeda dengan daerah lain, koperasi di Jawa Timur mengalami peningkatan pertumbuhan dan perkembangan yang baik setiap tahunnya walaupun secara bertahap. Sesuai dengan data dalam rencana strategis Dinas Koperasi dan UKM Jawa Timur 2014-2019 yang dijelaskan dalam gambar dibawah ini:



Gambar 1.1 : Perkembangan Koperasi Jawa Timur

Sumber: RENSTRA Dinas Koperasi dan UKM Jawa Timur

Menurut gambar di atas terlihat perkembangan koperasi mengalami kenaikan persentase setiap tahunnya. Pertumbuhan yang signifikan terjadi pada tahun 2010 dari 19.396 menjadi 28.721 koperasi. Jumlah koperasi aktif di Jawa Timur juga mengalami peningkatan, adapun terjadi penurunan pada tahun 2012 juga tidak terlalu signifikan hanya 0,66% saja. Selanjutnya menurut data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) pada tahun 2014 jumlah koperasi di Jawa Timur sebanyak 30.850, koperasi aktif sebanyak 27.140 paling tinggi diantara provinsi lainnya dan jumlah koperasi tidak aktif sebanyak 3.710. Dari jumlah koperasi yang ada di Jawa Timur, sebanyak 767 koperasi tersebut berada di Kota Malang (malangkota.go.id).

Kota Malang merupakan kota yang ditetapkan sebagai barometer pertumbuhan koperasi di Jawa Timur. Hal ini terjadi dikarenakan terdapat 900 ribu warga Kota Malang merupakan anggota koperasi aktif

(radarmalang.co.id). Sebagai barometer pertumbuhan dan perkembangan koperasi, hal ini tidak terlepas dari peran Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang khususnya bidang kelembagaan. Menurut Renstra Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang 2013-2018 bidang kelembagaan mempunyai tugas dan fungsi untuk melayani dan memberi pengarahan mengenai peraturan apa saja dan kewajiban yang harus dilakukan oleh masyarakat yang ingin mendirikan koperasi agar setelah berdirinya dan beroperasinya koperasi tersebut dapat memenuhi standarnya dan berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan koperasi yang berlaku. Setelah berdirinya suatu koperasi tugas bidang kelembagaan adalah untuk dapat melakukan pengembangan secara bertahap dan melakukan pengawasan/*monitoring* terhadap aktifitas perkoperasian yang dijalankan.

Pelayanan yang diberikan bidang kelembagaan berpengaruh terhadap perkembangan koperasi di Kota Malang. Hal ini dapat terjadi jika pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan berkualitas, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan pendapat Feigenbaum (Nasution, 2004) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Sehingga Kepuasan pelanggan yang muncul mampu mempengaruhi pelanggan untuk dapat mendirikan, mengelola, dan mengembangkan koperasi, sehingga koperasi di Kota Malang mampu menjadi penggerak ekonomi kerakyatan.

Pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dilihat dari ke lima indikatornya yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan

dan Empati (Zeithaml, 2011:40) Sejalan dengan hal ini peneliti mengonfirmasi hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wonosari” (Muchlis, 2015) yang mengatakan bahwa jika variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta secara simultan pengaruh kelima faktor tersebut perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Karena jika ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Wonosari. Dari hasil penelitian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang berkualitas berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Begitu pula dengan peningkatan kualitas pelayanan bidang kelembagaan koperasi akan mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut untuk dapat mendirikan dan mengelola koperasi dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang Kelembagaan Koperasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Koperasi di Kota Malang).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa rumusan masalah antara lain, yaitu:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan?

2. Bagaimana pengaruh variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama dan parsial terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan?
3. Dari variabel-variabel tersebut manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diambil beberapa tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama dan parsial terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis dari variabel-variabel yang telah disebutkan tersebut manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan studi perbandingan untuk penelitian selanjutnya demi menambah pengetahuan pembaca mengenai pelayanan yang oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.

Kontribusi Praktis:

a. Bagi Peneliti

Digunakan sebagai sarana memperdalam wacana dan pengetahuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan terutama yang berhubungan dengan judul penelitian yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran, ide/gagasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu administrasi publik terutama tentang kajian pelayanan publik.

c. Bagi Organisasi

Dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran (masukan) dan bahan pertimbangan serta informasi bagi Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan digunakan untuk mempermudah pemahaman tentang keseluruhan hasil penelitian, maka penulis menyusun skripsi ini secara sistematis yang secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini diawali dengan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab kajian pustaka ini diuraikan mengenai berbagai tinjauan pustaka dan landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan mengenai model konsep, dan hipotesis penelitian. Tinjauan pustaka memuat penelitian yang relevan terkait dengan berbagai kualitas pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya, sedangkan landasan teori berkaitan dengan teori-teori tentang pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang akan digunakan sebagai alat untuk menganalisis data hasil penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, populasi dan sampel penelitian, konsep variabel dan definisi operasional variabel, skala pengukuran dan instrumen penelitian, uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, metode analisis data, serta uji hipotesis.

BAB IV: PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab penelitian dan pembahasan ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari semua rumusan masalah yang diangkat dalam penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB V: PENUTUP

Bab penutup ini mengemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya dan berisi saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Muchlis (2015)

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wonosari” penelitian yang dilakukan oleh Muchlis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Wonosari dan untuk menentukan variabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana data yang diperoleh berasal dari kuesioner dan dokumentasi yang berasal dari kantor Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa jika variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta secara simultan pengaruh kelima faktor tersebut perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Karena jika ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Wonosari.

2. Mateus (2014)

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dwi Jasa Surabaya”. Penelitian yang dilakukan oleh Mateus ini bertujuan mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan dan untuk mengetahui pengaruh nilai

pelanggan terhadap kepuasan nasabah di KopDit Dwi Jasa Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana pengambilan data berasal dari pembagian kusioner yang diberikan kepada responden di Koperasi Simpan Pinjam Dwi Jasa Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah Pertama, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Kedua, nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan.

3. Naryono (2002)

Penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi dalam Menabung (Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Bhakti Praja Propinsi Jawa Tengah)”. Penelitian yang dilakukan oleh Naryono ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi agar menabung untuk mengoptimalkan sumber permodalan yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dana. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada anggota koperasi, guna mendapat gambaran dan evaluasi terhadap perilaku anggota dan melalui studi pustaka dengan mngacu pada dasar-dasar teori yang diperoleh melalui literatur, jurnal, dan lain-lain yang sesuai dengan permasalahan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi dalam menabung. Pihak manajemen hendaknya memprioritaskan pada perbaikan prosedur administrasi, pelayanan yang ramah dan sopan, dan pemberian informasi

yang dibutuhkan anggota dengan jelas agar dapat tercapai kepuasan anggota seperti yang diharapkan.

4. Jaka (2012)

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung”. Penelitian yang dilakukan oleh Jaka ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan apa saja yang berpengaruh secara silmutan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, mengetahui kualitas layanan apa saja yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, dan untuk mengetahui dari kualitas layanan tersebut manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan menggunakan survei untuk menjaring informasi mengenai data yang berhubungan dengan variabel penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah Pertama, bahwa kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh pada ini publik kepuasan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kabupaten Tulungagung, Kedua, bahwa kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh pada kepuasan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil , Kabupaten Tulungagung, Ketiga, bahwa di antara layanan kualitas dari karyawan di Kantor Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil , Tulungagungada satu atau lebih kualitas layanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap publik kepuasan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil , Kabupaten Tulungagung.

5. Iwan (2012)

Penelitian dengan judul “Persepsi Tentang Kualitas Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Lembaga Kursus Sidoarjo Education Center (SEC)” ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa di lembaga kursus Sidoarjo Education Center (SEC). Teknik pengambilan sampel dengan random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan yang terdiri dari lima sub variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna jasa, atau peserta didik. Populasi penelitian ini adalah para peserta didik di lembaga kursus Sidoarjo Education Center (SEC). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi non partisipatori dan kuesioner tertutup. Hasil dari regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan simultan dari dimensi-dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) terhadap kepuasan pengguna jasa di Lembaga Kursus Sidoarjo Education Center (SEC), dengan Daya Tanggap sebagai faktor yang paling dominan.

B. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi

Kata “administrasi” yang kita kenal saat ini di Indonesia berasal dari kata *administrare* (Latin: *ad* = pada *ministrare* = melayani). Dengan demikian ditinjau dari asal kata administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Kata “administrasi” juga berasal dari kata “*administration*”(to administer). Kata *to administer* dapat berarti *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakkan). Ini berarti administrasi merupakan kegiatan untuk mengelola atau menggerakkan. Kata “administrasi” juga dapat berasal dari bahasa Belanda *administratie* yang pengertiannya mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegevens* (tata usaha), *bestuur* (manajemen organisasi) dan *beheer* (manajemen sumberdaya). Dari asal kata ini administrasi mencakup kegiatan penatausahaan dan manajemen (Indradi,2010:1).

Dari ketiga istilah diatas, yaitu *administrare* (latin), *administration*(inggris) dan *administratie* (Belanda) mempunyai pengertian yang berbeda. Administrasi (terjemahan bahasa latin) berarti adalah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau servis sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggungjawab kepadanya. Sedangkan administrasi (terjemahan bahasa inggris) adalah suatu kegiatan yang mempunyai makna luas meliputi segenap aktivitas untuk menetapkan kebijakan serta pelaksanaannya. Sementara administrasi

(terjemahan bahasa belanda) adalah suatu kegiatan yang sifatnya hanya terbatas pada catat mencatat atau ketatausahaan.

Dalam Syafiie (2006: 13-15) menjelaskan pengertian administrasi menurut beberapa sarjana yang telah memberikan pengertian antara lain:

Menurut *Leonard D. White*:

Administration is a process common to all groups efforts, public or private, civil or military.

Jadi baginya administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Menurut *Sondang P. Siagian*:

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut *Hadart Nawawi*:

Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut *A. Dunsire* yang dikutip oleh *Donovan dan Jackson* yang dikutip lagi oleh *Keban (2008:2)* bahwa terdapat batasan dalam administrasi yaitu :

Administrasi menurut *Dunsire* dapat diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Menurut pendapat para ahli diatas tentang administrasi memiliki pengertian dalam arti luas yang sama yaitu mengenai suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam satu kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Sedangkan dalam pengertian arti sempitnya administrasi adalah kegiatan mengenai ketatausahaan.

Ketatausahaan merupakan unsur-unsur dalam pelaksanaan administrasi yaitu Pengorganisasian, Manajemen, Tata hubungan, Kepegawaian, Keuangan, Perbekalan, Tata usaha, Perwakilan.

2. Pengertian Administrasi Publik

Menurut R.C. Chandler dan J.C. Plano (1998), dalam Indradi (2010:114) mendefinisikan administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Menurut definisi ini dapat dikatakan bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh sekelompok orang atau lembaga-lembaga pemerintahan untuk melaksanakan tugas-tugas pemenuhan kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Nicolas Henry, dalam Indradi (2010:116) mengartikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan prinsip efektifitas dan efisien dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Menurut Felix A. Nigro dan Lioyd G. Nigro dalam Syafie (2006:23-30):

- a. (Administrasi Publik) adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
- b. (Administrasi Publik) meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka.

- c. (Administrasi Publik) mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
- d. (Administrasi Publik) sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. (Administrasi Publik) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Sehingga melihat pendapat-pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya administrasi publik merupakan suatu kerjasama yang dilaksanakan secara terorganisir antara pemerintah, kelompok swasta maupun perorangan dalam perumusan dan pengelolaan suatu kebijakan yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Secara garis besar ruang lingkup administrasi publik merupakan topik-topik yang akan dibahas dalam perkembangan ilmu administrasi publik. Beberapa pendapat mengenai ruang lingkup administrasi publik dijelaskan oleh Nicholas Henry dalam Pasolong (2008:19) yaitu:

- a. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- b. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.
- c. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Keban dalam Pasolong (2008:21) juga menyebutkan ruang lingkup administrasi publik meliputi “kebijakan, organisasi, moral, etika, lingkungan dan akuntabilitas.”

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kotler, sebagaimana dikutip Sinambela (2008:4) menjelaskan pelayanan adalah:

“Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Disisi lain pelayanan dimaknai sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan kata publik berasal dari bahasa inggris *public* yang artinya umum, masyarakat, negara.”

Sesuai dengan definisi mengenai pelayanan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya dalam hal ini merupakan kebutuhan mengenai barang, jasa, atau kegiatan administratif yang jika dilaksanakan dengan prima dapat memunculkan kepuasan pada masyarakat mengenai pelayanan tersebut.

Menurut Lembaga Administrasi Negara Indonesia dalam buku strategi peningkatan kualitas pelayanan publik tahun 2006, menjelaskan bahwa jenis pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua yaitu: Pertama, pelayanan publik yang penyelenggaraannya dapat dilakukan secara bersama-sama antara pemerintah dan swasta akan tetapi kewajiban pertama ada di tubuh

pemerintah. Kedua, pelayanan publik hanya dikelola oleh pemerintah pada umumnya.

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok sebagaimana yang tertuang dalam KepMenpan No.63 tahun 2003 yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, KTP, SIM, KK, STNK, dan lain sejenisnya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2. Prinsip Umum dan Karakteristik Pelayanan Publik

Terjaganya kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat dilakukan dengan melihat prinsip-prinsip pelayanan publik dalam KepMenPan No. 63/2003 yang mencakup berbagai aspek, antara lain:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, meliputi:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
- h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut prinsip-prinsip yang telah dijelaskan diatas diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, maka tiap unit pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang baik yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana yang menunjang, serta kemampuan para petugas pelaksana pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik jika memperhatikan karakteristik yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan KepMenPan No. 63/2003 yang meliputi:

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
- b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang dilayani.
- c. Memiliki tujuan sosial.
- d. Dituntut untuk akuntabel terhadap publik.
- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan.
- f. Seringkali menjadi sasaran politik.

Berdasarkan prinsip utama dalam paradigma *New Public Service*, Denhart & Denhart (2003:61) memformulasikan delapan prinsip pelayanan yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan maksimal yaitu mencakup beberapa hal sebagai berikut:

a. *Convenience*

Suatu ukuran yang digunakan dalam mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diketahui, dimengerti, dan diakses dengan mudah oleh warga negara.

b. *Security*

Suatu ukuran yang digunakan dalam mengukur sejauh mana pemerintah dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada warga negara dalam mempergunakannya.

c. *Reliability*

Suatu ukuran yang digunakan dalam mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat tersedia secara benar dan tepat waktu.

d. *Personal Attention*

Ukuran yang digunakan untuk melihat sejauh mana aparat pemerintah dapat menyampaikan suatu informasi pelayanan yang tepat kepada warga negara dan dapat bekerjasama dengan warga negara sehingga dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhannya.

e. *Problem-Solving Approach*

Suatu ukuran yang digunakan oleh pemerintah untuk menilai sejauh mana aparat dapat menyediakan informasi yang cukup dan jelas bagi warga negaranya untuk mengatasi suatu permasalahan.

f. *Fairness*

Ukuran yang digunakan untuk mengukur sejauh mana warga negara percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan secara adil bagi semua orang.

g. *Fiscal Responsibility*

Suatu ukuran untuk mengukur sejauh mana kepercayaan warga negara bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menggunakan uang publik dengan penuh pertanggungjawaban.

h. *Citizen Influence*

Ukuran sejauh mana warga negara merasa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

3. Jenis Pelayanan Publik

Jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dikelompokkan berdasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan agar lebih mudah dipahami, hal ini dijelaskan dalam Pasolong (2007:129)

antara lain:

a. *Pelayanan Administratif*

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh dua unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha yang secara keseluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, pembuatan akte kelahiran, sertifikat perijinan, pelayanan KTP, Pelayanan SIM dan STNK, dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) atau dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya pelayanan air bersih, pelayanan listrik dan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan laut, darat dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, dan pelayanan pemadam kebakaran.

4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan suatu pedoman yang harus dilaksanakan dan ditaati oleh pemerintah sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Seperti yang dijelaskan oleh Hardiansyah (2011:28) standar pelayanan publik adalah:

“Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, baik pemberi atau penerima layanan.”

Selanjutnya dijelaskan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 mengenai standar pelayanan yang meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan**
Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**
Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**
Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**
Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
- e. **Sarana dan Prasarana**
Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**
Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penjelasan mengenai standar pelayanan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya standar pelayanan merupakan suatu pedoman atau acuan yang disusun dan diaplikasikan oleh para pemberi pelayanan agar layanan yang nantinya diberikan kepada pelanggan dapat memenuhi harapan yang pelanggan inginkan dan dapat dicapainya suatu tujuan yaitu kepuasan pelanggan.

D. Kualitas Pelayanan Publik

1. Definisi Kualitas

Kualitas merupakan salah satu unsur pertimbangan dalam pemberian pelayanan. Kotler (2011:35) mengemukakan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kemudian lebih lanjut kualitas dikemukakan oleh Groetsh dan Davis (Tjiptono, 2011:35) :

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan keseluruhan ciri atau sifat yang dipergunakan untuk menilai suatu produk atau pelayanan yang pada dasarnya bersifat abstrak sesuai dengan persyaratan dan kualifikasi yang telah ditentukan. Jika suatu kualitas sesuai dengan kualifikasinya maka dapat dikatakan bahwa kualitas itu baik. Tetapi sebaliknya jika kualitas tersebut tidak sesuai dengan kualifikasinya dalam yang berhubungan dengan produk dan jasa yang diberikam maka kualitas tersebut dapat dikatakan tidak baik. Dalam menentukan baik buruknya suatu kualitas yang diberikan maka dapat dinilai dengan menggunakan suatu indikator. Indikator merupakan suatu rancangan yang dapat menentukan baik buruknya suatu kualitas. Maka tidak menutup kemungkinan suatu kualitas yang buruk dapat diperbaiki dengan indikatornya. Peningkatan kualitas melalui indikator ini dapat melihat kualitas menurut Tjiptono (2011:40) yaitu: 1) Kesesuaian dengan persyaratan,

2) Kecocokan untuk pemakaian, 3) Perbaikan berkelanjutan, 4) Bebas dari kerusakan/cacat, 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, 6) Melakukan segala sesuatu secara benar, 7) Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan.

2. Definisi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat mempengaruhi persepsinya karena pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut LAN (2011:36) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan harapan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler & Keller, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono (2001:61) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah:

“ Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.”

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan kepadanya, persepsi ini dapat dipengaruhi melalui

kebutuhan yang sesuai dan yang diharapkan oleh masyarakat pada perusahaan atau organisasi tersebut, sehingga menciptakan suatu kepuasan masyarakat.

Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka diperlukan suatu kriteria yang dapat menunjukkan apakah pelayanan yang diberikan tersebut baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Maka dikembangkan suatu alat ukur kualitas pelayanan yang disebut dengan SERVQUAL (*Service Quality*). Menurut Zeithaml (2011:40) SERVQUAL merupakan suatu metode yang meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Metode ini dapat dipergunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Terdapat lima indikator dalam kualitas pelayanan ini menurut Zeithaml yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangible*), terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil/pegawai dan komunikasi.
- b. Keandalan (*reliable*), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pemerintah tentunya berupaya memberikan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat menimbulkan suatu kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai menurut pendapat Tjiptono (2011:43) yaitu terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah hubungan antara pemberi layanan dan yang dilayani menjadi harmonis, sehingga menjadi dasar yang baik terciptanya loyalitas pelanggan, terdapat rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik, serta laba (PAD) semakin meningkat.

E. Kepuasan Pelanggan

1. Definisi Pelanggan

Pelayanan publik berguna dalam mewujudkan suatu kepuasan pada masyarakat atau pelanggannya. Pelanggan menurut Cambridge International Dictionaries dalam Lupiyoadi (2001:143), adalah “*a person who buys goods or a services*” atau pelanggan adalah seseorang yang membeli barang dan jasa. Sementara menurut Webster’s 1928 Dictionary dalam Lupiyoadi (2001:143) pelanggan adalah “*one who frequents any place of sale for producing what he wants ...*”. (Pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan..).

Selanjutnya menurut (Lupiyoadi, 2001:134) Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut. Kemudian menurut Harvey Thompson (2000:42) menjelaskan beberapa definisi mengenai pelanggan yaitu:

- a. Seorang pelanggan atau konsumen adalah orang atau organisasi yang berinteraksi dengan produk, jasa atau proses dan kemungkinan merupakan pengguna akhir.
- b. Seorang pelanggan atau *channel* adalah orang atau organisasi yang membeli atau menangani produk atau jasa, biasanya sebagai *intermediary* pengguna lain.
- c. Pelanggan atau proses internal adalah bagian dari rantai proses perusahaan yang menyediakan produk atau jasa kepada pelanggan eksternal.

Dari beberapa pemikiran diatas mengenai pelanggan dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan merupakan orang atau suatu organisasi yang berinteraksi atau terlibat dalam memenuhi produk, atau jasa yang mereka inginkan dengan mendatangi tempat yang sama lebih dari satu kali.

2. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan suatu respon positif yang ditunjukkan ketika terpenuhinya suatu harapan akan pelayanan yang diterima. Menurut Kotler (2005:234), kepuasan merupakan perasaan senang atau pun kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kemudian menurut Gultinan (1997:6) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan " *A buyer's degree of satisfaction with product is the consequence*

of the comparison a buyer makes between the level of the benefits perceived to have been received after consuming or using a product and the level of the benefits expected prior purchase “ . Artinya bahwa kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.

Selanjutnya menurut Day dalam Fandy Tjiptono (2005: 146) mengemukakan Kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dari penjelasan mengenai kepuasan pelanggan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa akan pelayanan yang diterimanya. Dimana adanya suatu perbandingan dengan harapan pelanggan. Jika pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau ekspektasinya maka pelanggan akan merasa puas, begitu pula sebaliknya.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus terpenuhi dalam pemberian layanan kepada pelanggan. Dalam pemenuhan kepuasan ini maka intansi harus memperhatikan beberapa faktor seperti yang dijelaskan oleh (Lupyoadi, 2001) antara lain :

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa berbagai faktor yang perlu diperhatikan oleh instansi dapat berpengaruh dalam pencapaian kepuasan pelanggan. Adapun pengaruh lain yang perlu diperhatikan yaitu persepsi pelanggan itu sendiri dalam memberikan penilaian dari kinerja yang dilaksanakan oleh instansi tersebut. Persepsi yang baik dapat dikatakan sebagai suatu kepuasan yang terpenuhi sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan dan sebaliknya persepsi yang kurang baik dapat dikatakan sebagai bentuk kurang timbulnya kepuasan terhadap barang atau jasa tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan ini menurut Gasperz (2002:35) adalah:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang mencoba melakukan transaksi atau sedang didalam proses pelayanan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, harapan dan ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menerima produk dan proses pelayanan.

- c. Pengalaman dari rekan-rekan, pada saat mereka akan menceritakan kualitas produk dan perhatian pada proses pelayanan. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada proses pelayanan yang bernilai ekonomi tinggi dan memiliki resiko tinggi.
- d. Komunikasi dan informasi juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Frekuensi komunikasi dan volume informasi yang tidak terprogram, berlebih dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelaksanaan pelayanan.

Menurut penjelasan diatas, maka persepsi dari pelanggan merupakan suatu wadah evaluasi bagi pemberi layanan. Jika pelayanan memuaskan maka akan membuat para pelanggan percaya pada instansi tersebut dan dapat menciptakan suatu hubungan yang baik, begitu juga sebaliknya. Dalam pemenuhan kepuasan pelanggan tersebut, maka terdapat dua faktor yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Menurut (Handi,2003:18:19) kedua faktor tersebut antara lain adalah :

- a. Pertama, strategi kepuasan haruslah mulai dengan mengetahui harapan pelanggan. Secara sederhana kepuasan pelanggan akan terjadi kalau institusi mampu menyediakan produk, pelayanan dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kedua, strategi kepuasan pelanggan haruslah dilakukan dengan memilih pelanggan yang benar. Strategi kepuasan pelanggan pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dengan strategi segmentasi.

Berdasarkan dua strategi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pelanggan dapat tercipta ketika para pemberi layanan mampu mengerti dan memahami apa saja kebutuhan pelanggan, dan strategi

segmentasi pelanggan dalam proses pelayanan publik merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan pelayanan publik, Osborne dan Plastrik dalam Kausar (2009:68) menjelaskan bahwa ketika organisasi pemerintah berusaha memilah siapa pelanggannya, mungkin akan menemukan kebingungan karena pelanggannya adalah publik secara keseluruhan. Sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas pelanggan dalam pelayanan publik, Osborne dan Plastrik dalam Kausar (2009:68) mendefinisikan hal-hal berikut:

- a. Pelanggan utama: individu atau kelompok dimana pekerjaan organisasi pemerintah dirancang untuk membantu mereka.
- b. Pelanggan sekunder: individu atau kelompok lain dimana pekerjaan organisasi pemerintah dirancang untuk memberi manfaat kepada mereka, tetapi sifatnya tidak langsung.
- c. *Complier* adalah subyek penegakan, mereka yang harus mematuhi hukum dan peraturan-peraturan, misalnya: wajib pajak dalam kaitannya dengan Kantor Pelayanan Pajak, pengembangan dalam hubungannya dengan Dinas Tata Kota atau pengemudi hubungannya dengan Polisi Lalu Lintas.
- d. *Stakeholder* adalah individu atau kelompok yang memiliki kepentingan dengan kinerja organisasi atau sistem pemerintahan, misalnya: guru dalam sekolah negeri, organisasi buruh atau kelompok bisnis dalam kaitannya dengan badan yang mengurus keselamatan atau dalam kaitannya dengan badan yang mengurus

keselamatan atau kesehatan kerja, beberapa *stakeholders*, mungkin menjadi pelanggan, tetapi tidak seharusnya didudukkan sebagai pelanggan.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

a. Definisi IKM

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

b. Maksud dan Tujuan Penyusunan IKM

Penyusunan IKM dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran / pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah. Kemudian bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

c. Sasaran IKM

Sasaran yang akan dicapai dalam Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah:

- a) Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b) Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

d. Manfaat IKM

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

f) Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

e. Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, terdapat empat belas unsur dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan keramahan pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l) Kepastian Jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang

digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Dari penjelasan di sub bab sebelumnya dapat disimpulkan mengenai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasannya. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Feigenbaum (Nasution, 2004) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Kemudian menurut Fitzsimmons (2001:2) dalam Hardiansyah (2011:36) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan kebutuhan pelanggan. Jika kebutuhan tersebut terpenuhi sesuai dengan harapannya maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, begitu juga sebaliknya. Kemudian menurut Tjiptono (1995:42) dalam Hardiansyah (2011:43) menjelaskan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya adalah hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan. Menurut Zeithaml (1990) dalam Pasolong (2007:135), keputusan seseorang untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi

oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada persepsi yang diberikan oleh pelanggan kepada pemberi pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkualitas atau prima adalah pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas pelanggan sehingga terjadinya hubungan harmonis antara pemberi layanan dan penerima layanan sehingga terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut. Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan sangatlah penting karena kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari baiknya pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, sehingga menimbulkan dapat terciptanya kepercayaan yang baik terhadap pemberi layanan.

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2014:64).

Berdasarkan kajian secara teoritis mengenai kualitas pelayanan dan dalam penelitian ini difokuskan kepada pelayanan publik maka disusun suatu model

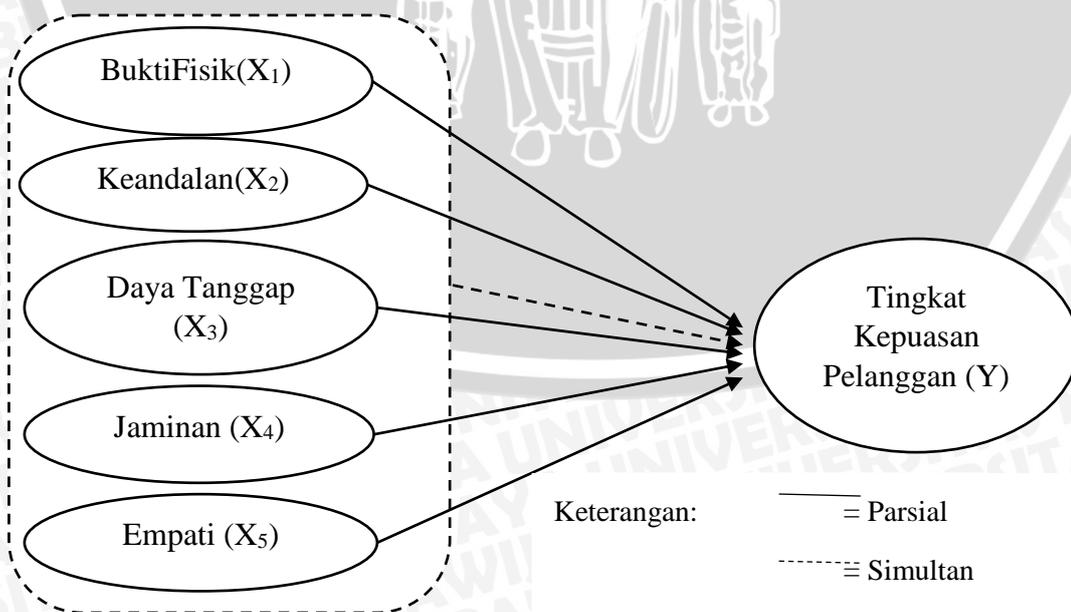
konsep yang nantinya menjadi kerangka hipotesis. Dalam penelitian ini terdapat dua konsep, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang tampak pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi dan UKM kepada pelangganya. Berikut adalah model konsep yang terkait dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan yang digambarkan pada gambar 2.1



Gambar 2.1 Model Konsep

Sumber: Sugiyono (2014)

Berdasarkan model konsep tersebut dapat diketahui bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Dengan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan (Y) sebagai variabel terikat, maka dapat dirumuskan hipotesis :



Gambar 2.2: Model Hipotesis

Sumber: Zeithaml (2011:40)

Berdasarkan model hipotesis tersebut didapat hipotesis nol (H_0) yaitu suatu hipotesis tentang tidak adanya pengaruh yang signifikan yang pada umumnya diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatifnya (H_a) adalah hipotesis penelitian. Perumusan H_0 dan H_a adalah sebagai berikut:

- a. H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara simultan terhadap kepuasan Pelanggan (Y).

H_a : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara simultan terhadap kepuasan Pelanggan (Y).

- b. H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan (Y).

H_a : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai pendekatan penelitian berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011:8). Sifat penelitian ini adalah dekriptif *explanatory research*. Penelitian ini adalah yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi 2006:5). Menurut penjelasan diatas, alasan pemilihan model ini adalah untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diperoleh dengan fakta-fakta, dan seberapa besar kontribusi variabel bebas dengan variabel terikat serta hubungan antara variabel tersebut. Dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh Bidang Kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di koperasi aktif yang berada di Kota Malang, alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana peran dari bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada koperasi di Kota Malang

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah koperasi yang individu didalamnya adalah kepala koperasi.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sampel yang diambil dari populasi harus bersifat representatif yaitu mewakili populasi yang ada. Umar (2003:108) menjelaskan bahwa untuk menentukan jumlah sampel, peneliti dapat menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah populasi

e = *error level* (tingkat kesalahan, umumnya digunakan 1%, 5% dan 10%)(Juliansyah Noor, 2012: 158).

Dari rumus di atas kemudian dapat di hitung bahwa jumlah sampel yang akan diteliti diketahui :

$$N = 402$$

$$e = 10\% (0,1)$$

Penghitungan :

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

$$n = \frac{402}{1+402(0,1)^2}$$

$$n = \frac{402}{1+402 (0,01)}$$

$$n = \frac{402}{5,02}$$

$$n = 80$$

Berdasarkan penghitungan rumus diatas, diketahui jumlah populasi (N) sebanyak 402 koperasi yang aktif di Kota Malang dan persentase kelonggaran dalam penelitian (e) ditetapkan sebesar 10%. Jadi jumlah minimum sampel (n) yang dapat diambil oleh peneliti adalah sebesar 80 sampel, dimana jumlah ini dianggap telah mewakili seluruh populasi koperasi yang berada di Kota Malang.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling*. Jenis *Probability sampling* yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut

Sugiyono (2012: 93) *Proportionate Stratified Random Sampling* adalah teknik sampling yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Dengan teknik penarikan sampel seperti ini maka responden yang ada memiliki data dan pengetahuan yang akurat mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Responden yang akan dilibatkan adalah institusi koperasi di Kota Malang yang individu didalamnya adalah kepala koperasi tersebut.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling startegis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono,z 2008:224). Untuk mendapatkan data yang valid, maka dari itu peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013:142). Dalam penelitian ini kusioner disebarkan kepada responden yaitu koperasi aktif yang dilayani oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM, Malang yang sebelumnya telah ditetapkan sebagai sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan sebelumnya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data sekunder sebagai data pendukung untuk sempurnanya penelitian. Menurut Sugiyono (2014:240) dokumen bisa berbentuk literatur-literatur, transkrip, buku, surat kabar, majalah, catatan, foto, film dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pembahasan. Dokumentasi dapat dijadikan sebagai bukti tambahan untuk keakuratan penelitian dan untuk memberikan gambaran secara empiris dilapangan.

E. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Definisi Konsep

Menurut Singarimbun dan Effendi (2008:43) definisi konsep adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Sedangkan menurut Sugiyono (2014:3) menjelaskan bahwa variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Variabel bebas (X) merupakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅). Sedangkan variabel terikat (*dependent variabel*) menurut Sugiyono (2004:33) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam hal ini yang dimaksud variabel terikat adalah kepuasan

anggota (Y). Penelitian ini terdiri dari dua konsep yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan anggota yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel Bebas (*Independent Variabel*) yaitu kualitas pelayanan (X). Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan kepadanya. Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ini terdiri dari lima variabel antara lain:

- 1) Bukti Fisik (X_1)
- 2) Keandalan (X_2)
- 3) Daya Tanggap (X_3)
- 4) Jaminan (X_4)
- 5) Empati (X_5)

- b. Variabel Terikat (*dependent variabel*) yaitu kepuasan pelanggan (Y). Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah suatu ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan dimana penerima layanan merasa puas akan layanan yang diterimanya karena sesuai dengan harapan mereka.

2. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2010:31) definisi operasional adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini dari masing-masing variabel menurut Zeithmal (2011:40) sebagai berikut:

Tabel 3.1 Konsep, Variabel, Indikator, Item

No.	Konsep	Variabel Kualitas Pelayanan (X) Zeithmal (2011:40)	Indikator	Item
1.	Pelayanan Publik	Bukti Fisik (X ₁)	1. Fasilitas Fisik 2. Perlengkapan 3. Pegawai 4. Sarana Komunikasi	a. Memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman. b. Terjaganya kondisi fasilitas yang ada. c. Pemanfaatan komputer untuk pendataan dan verifikasi. d. Pegawai berpenampilan rapi dan bersih.
		Keandalan (X ₂)	1. Pelayanan 2. Tingkat Kepuasan 3. Peduli	a. Pelayanan sesuai prosedur. b. Pelayanan tepat waktu. c. Menangani kebutuhan dan keluhan.
		Daya Tanggap (X ₃)	1. Kecepatan 2. Respon Kerja 3. Bersedia membantu	a. Kecepatan dalam menyelesaikan permasalahan. b. Menyediakan alternatif pemecahan masalah. c. Informasi yang diberikan jelas. d. Solusi yang tepat terhadap masalah pelanggan.
		Jaminan (X ₄)	1. Pengetahuan 2. Kemampuan 3. Dapat	a. Mempunyai wawasan dan pengetahuan yang luas.

			dipercaya 4. Bertanggung jawab	b. Menjaga kerahasiaan data pelanggan c. Bertanggungjawab jika terjadi kesalahan. d. Dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.
		Empati (X ₅)	1. Kesopanan dan keramahan 2. Komunikasi 3. Memahami anggota 4. Kesamaan	a. Pelayanan ramah dan sopan. b. Perhatian secara pribadi atau individu terhadap pelanggan. c. Keseriusan dalam pemberian layanan. d. Pemberian pelayanan sama kepada semua.
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan (Y)		1. Prosedur pelayanan 2. Tanggung jawab 3. Kesopanan dan keramahaan 4. Kecepatan pelayanan 5. Fasilitas	a. Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan. b. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab c. Sikap dan perilaku petugas. d. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan e. Kenyamanan dan kebersihan tempat pelayanan Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang

Sumber: Data diolah, 2016

Variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini meliputi:

- a. Variabel Bebas/*Independent Variabel* (X) dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.

Terdapat 5 variabel dari dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti Fisik (X₁)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti langsung merupakan suatu

indikator yang nyata. Wujudnya berupa segala fasilitas yang nyata dan dapat terlihat.

2) Keandalan (X_2)

Keandalan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan untuk memberikan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Keandalan dapat diartikan sebagai ketepatan waktu dalam pemenuhan janji serta kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan.

3) Daya Tanggap (X_3)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

4) Jaminan (X_4)

Mencakup kemampuan pengetahuan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Jaminan merupakan upaya dalam perlindungan terhadap resiko yang diberikan untuk pelanggannya. Apabila resiko tersebut terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan normal.

5) Empati (X_5)

Kesediaan untuk peduli terhadap pelanggan, memberikan perhatian pribadi terhadap pelanggan dengan memahami keinginan dan

kebutuhannya. Perhatian ini dilakukan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan.

- b. Variabel Terikat / Dependent Variabel (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan yaitu penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang diberikan kepadanya. Terdapatnya tingkat perasaan senang atau kecewa dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Terpenuhinya suatu kebutuhan yang akan menciptakan kepuasan terhadap pelayanan.

Kelima variabel bebas (X) tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi (Y) dimana dilakukan analisis dengan menggunakan metode statistik regresi linier berganda.

F. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini menggunakan skala likert sebagai alat pengukuran. Skala likert menurut Sugiyono (2013:93) adalah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert variabel penelitian dijabarkan menjadi indikator yang kemudian dijadikan sebagai acuan dalam menyusun instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Cara pengukuran yang dilakukan adalah dengan menghadapkan seorang responden yang akan menjawab pernyataan atau pertanyaan yang kemudian jawaban tersebut diberi nilai mulai dari 1 sampai 5.

Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan nilai pada setiap jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kusioner sesuai dengan acuan pendapat Sugiyono (2013:94), yaitu:

- | | | |
|----|---|---|
| 1. | Sangat Setuju/ Selalu/ Sangat Positif, diberi skor | 5 |
| 2. | Setuju/ Sering/ Positif, diberi skor | 4 |
| 3. | Ragu-ragu/ Kadang-kadang/ Netral, diberi skor | 3 |
| 4. | Tidak Setuju/ Hampir Tidak Pernah/ Negatif, diberi skor | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju/ Tidak Pernah, diberi skor | 1 |

G. Uji Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu. Instrumen penelitian dapat didefinisikan sebagai suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2013:102). Kusioner dikatakan *valid* (sah) jika pertanyaan pada suatu kusioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Sedangkan kusioner dikatakan *reliable* jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Untuk menguji *valid* dan *reliablenya* sebuah kusioner dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi komputer SPSS Versi 20.0 *for Windows*.

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002:144) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid/sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid/sah memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang

diinginkan. Tinggi rendahnya suatu validitas instrumen ditunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran mengenai validitas yang dimaksud. Untuk menguji validitas penelitian digunakan teknik *Korelasi Product Moment* dengan level signifikansi 5% apabila hasil korelasi lebih kecil dari 5% (0,05) maka dinyatakan valid dan jika sebaliknya dinyatakan tidak valid. Dimana rumus korelasi *product moment* dari Pearson sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisiensi korelasi antara variabel x dan variabel y

n : Banyaknya sampel (responden)

X : Variabel yang mempengaruhi (bebas) (X)

Y : Variabel yang dipengaruhi (terikat) (Y)

Selanjutnya hasil r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} product moment dengan $\alpha = 5\%$ jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka alat ukur dinyatakan valid. Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$ atau nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dinyatakan valid.
- b. Apabila probabilitas $> 0,05$ atau nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pertanyaan tidak valid.

r_{hitung} diperoleh dengan melihat pada tabel *pearson product moment*. Cara melihat nilai kritis pada tabel adalah dengan melihat jumlah sampel yang

dipakai dalam penelitian dan hasil dari rhitung pada jumlah sampel yang dikehendaki. Jadi jika sebuah butir tidak valid maka otomatis akan dibuang. Butir yang valid kemudian secara bersama diukur realibilitasnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini nantinya akan dibantu menggunakan komputer dengan bantuan *SPSS versi 20.0 for windows*.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian tingkat reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronbach. Dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (realible) apabila memiliki koefisien kehandalan atau alpha (α) sebesar atau lebih dari 0,6 (Arikunto, 2002). Adapun rumusnya sebagai berikut:

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

Keterangan:

α : Alpha Cronbach

k : Jumlah item

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir/item

V_t^2 : Varian total

Cronbuch's alpha yang baik adalah yang mendekati 1. Reabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik, 0,7 dapat diterima dan reliabilitas *Cronbuch's alpha* diatasnya adalah baik.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel independen dan variabel dependen terdistribusikan secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas data dapat diuji dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2009:107).

Deteksi data dapat dilakukan dengan melihat *probability plot*. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika distribusi data residual normal. Maka garis yang menggambar data sesungguhnya akan mengikuti atau mendekati garis diagonalnya. Atau dapat dikatakan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun jika data menyebar jauh dari garis diagonalnya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitasnya.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Apabila tidak signifikan maka dicari pola hubungan lainnya apakah polinomial, kuadratik, logistik, eksponensial atau hubungan lainnya. Untuk pengujian pada SPSS dapat menggunakan PP-Plot atau *Compare Means* dengan uji *Test for Linearity*. Uji linieritas antara variabel dependen dengan variabel-variabel independen pada penelitian ini dilakukan dengan uji *Test for Linearity* dengan bantuan program aplikasi komputes SPSS ver 20.0 for *Windows*.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi (non-multikolinearitas) antara variabel independen. Multikolinearitas menunjukkan adanya hubungan linier yang sempurna atau yang pasti diantara beberapa/semua variabel yang menjelaskan garis regresi (Gujarati, 1995:29). Suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah yang mempunyai nilai *torelance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 (Ghozali, 2009:108).

d. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2006:105) uji heteroskedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas dengan melihat pada grafik Scatterplot. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah dengan melihat adanya pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

H. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2011:332) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan ke orang lain. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik (Sugiyono 2012:147). Dalam proses ini seringkali digunakan inferensi statistik. Salah satu fungsi pokok statistik adalah menyederhanakan data penelitian yang amat besar jumlahnya menjadi informasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini analisis data yang akan digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis korelasi, dan analisis regresi berganda. Adapun penjelasan mengenai analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011:2) statistik deskriptif adalah statistik yang berkenaan dengan bagaimana cara mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan variabel bebas dan variabel terikat dengan jalan mendistribusikan item-item dari masing-masing variabel. Setelah keseluruhan data terkumpul, maka kegiatan selanjutnya mengolah data dan kemudian mentabulasikan ke dalam tabel frekuensi dan kemudian membahas data yang diolah tersebut secara deskriptif. Tolak ukur dari pendeskripsian itu adalah dengan pemberian angka, baik dalam jumlah

maupun presentase. Dalam penelitian ini analisis deskriptif akan digunakan untuk mendeskripsikan hasil dari kualitas pelayanan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang yang meliputi variabel-variabel: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selain itu akan digunakan juga untuk mendeskripsikan tentang karakteristik dari responden.

2. Analisis Korelasi

Analisis korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan antara dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut sama (Sugiyono, 2014:228). Sedangkan besarnya kontribusi dapat diketahui dengan melihat koefisien determinasi dari hasil regresi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan program aplikasi Komputer SPSS ver 20.0 *for windows*. Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel atau untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji korelasi yang penulis gunakan adalah korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

$\sum xy$: Jumlah perkalian x dan y

x^2 : Kuadrat dari x

y^2 : Kuadrat dari y

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan teknik analisis yang umum digunakan dalam menganalisis hubungan dari pengaruh antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas (X) yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Dari semua data yang terkumpul maka dibuat analisis agar dapat ditarik kesimpulan yang berguna dalam pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini analisis regresi berganda adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Rumus analisis regresi linier bergandanya sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y : Nilai yang diprediksi

b : Koefisien regresi

X : Variabel bebas

β_0 : Konstanta

Berdasarkan rumus regresi berganda di atas, maka persamaan regresi yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \beta_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

Y : Kepuasan Pelanggan

- X_1 : Bukti Fisik
 X_2 : Keandalan
 X_3 : Daya Tanggap
 X_4 : Jaminan
 X_5 : Empati
 β_0 : Konstanta
 b_1, b_2 : Koefesien regresi parsial

4. Koefesien Determinasi

Koefisien determinasi berganda (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4 , dan X_5) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan ke dalam model. Maka dianggap baik apabila koefesien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu (Gujarati, 2001:46).

Koefesien determinasi (R^2) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r) yang digunakan untuk mengukur besarnya proposi sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Batas nilai R^2 adalah 0 sampai dengan 1. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik hasil regresinya.

I. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu prosedur analisis parametik untuk menjawab hipotesis yang dibuat peneliti dan untuk mencari jawaban

sementara mengenai ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara simultan maupun parsial.

1. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Rumus untuk uji F adalah sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/(k-1)}{(1-r^2)/(n-k)}$$

Keterangan :

F: Harga F sebagai uji keberartian regresi

R: Koefesien determinasi ganda

k: Jumlah variabel *independent* (bebas)

n: Jumlah anggota sampel

Pengujian uji F ini dilakukan dengan cara melakukan hipotesis sebagai berikut:

- 1) $H_0 = b_1 = b_2 = \dots = b_i = 0$, artinya tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) $H_0 \neq b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_i \neq 0$, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dan terikat, paling tidak salah satu dari variabel bebas tersebut.

Adapun ketentuan dari penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 ditolak dan H_1 diterima, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) H_0 diterima dan H_1 ditolak, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya variabel-variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

2. Uji t (Parsial)

Uji t ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel bebas (X) secara parsial atau individu terhadap variabel terikat (Y) dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Adapun rumus uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Keterangan :

t : Koefisien penentu

B : Koefisien variabel bebas

Sb_i : *Standart error* koefisien b (variabel bebas)

Hipotesis dalam pengujian ini adalah :

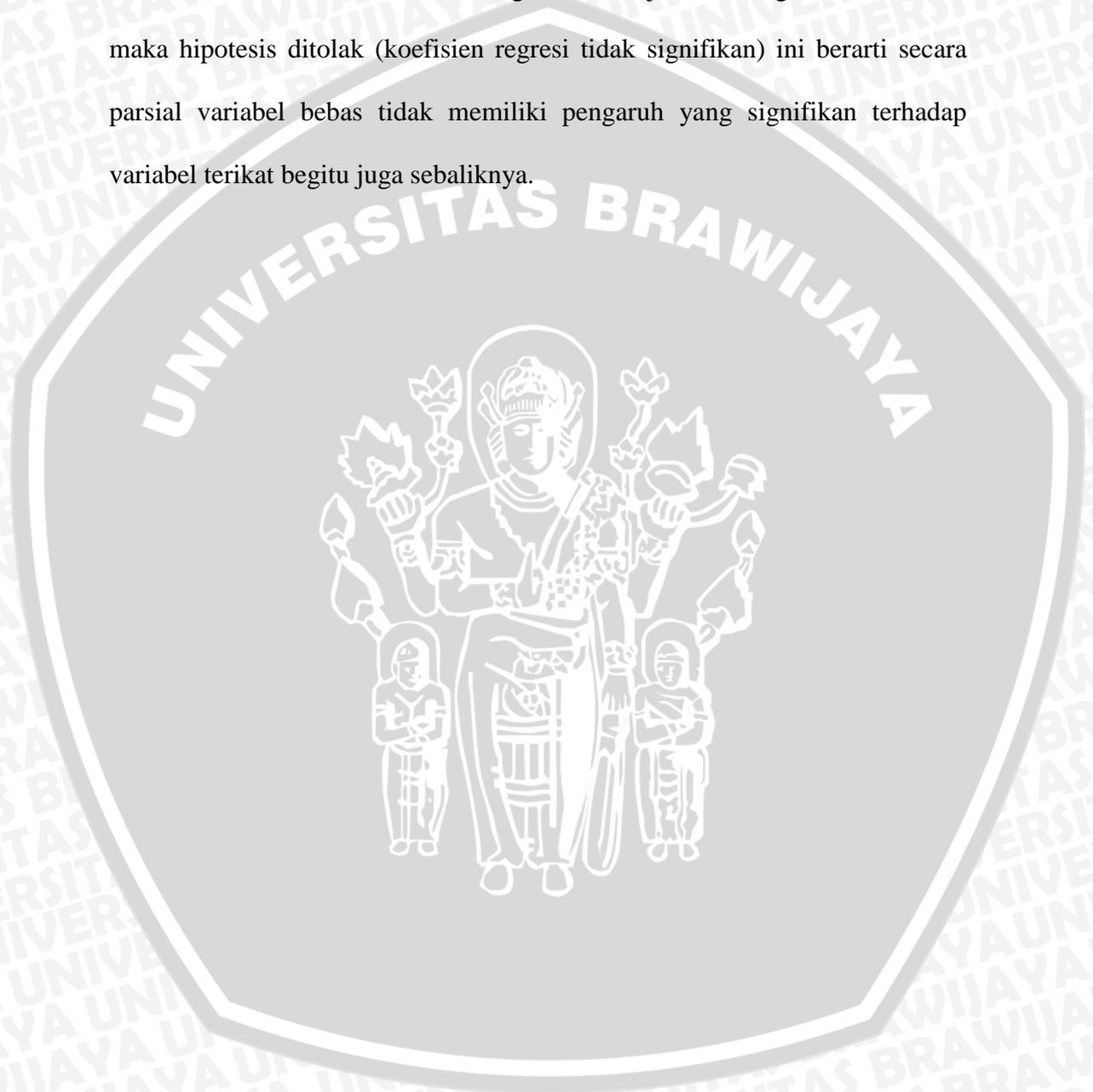
- 1) $H_0 : b_i = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) $H_0 : b_i \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesa H_0 adalah sebagai berikut:

Jika: $t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak

$t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$ diterima

Dalam menerima atau menolak H_0 berdasarkan pada signifikansi yang telah ditetapkan, jika $\alpha < 0,05$ maka H_0 ditolak atau diterima, dan $\alpha > 0,05$ maka H_0 diterima atau ditolak. Dengan kriteria jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan) ini berarti secara parsial variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat begitu juga sebaliknya.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data Umum

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 90 km sebelah selatan Surabaya dan merupakan kota terbesar di kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, serta merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia menurut jumlah penduduk. Selain itu, Malang juga merupakan kota terbesar kedua di wilayah Pulau Jawa bagian selatan setelah Bandung. Kota Malang berada di dataran tinggi yang cukup sejuk, dan seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Malang. Kota Malang memiliki luas 110.06 Km². Kota dengan jumlah penduduk sampai tahun 2010 sebesar 820.243 jiwa yang terdiri dari 404.553 jiwa penduduk laki-laki, dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.453 jiwa per kilometer persegi. Tersebar di 5 Kecamatan (Klojen = 105.907 jiwa, Blimbing = 172.333 jiwa, Kedungkandang = 174.447 jiwa, Sukun = 181.513 jiwa, dan Lowokwaru = 186.013 jiwa). Terdiri dari 57 Kelurahan, 536 unit RW dan 4.011 unit RT.

Kota Malang dikenal sebagai salah satu kota tujuan pendidikan terkemuka di Indonesia karena banyak universitas dan politeknik negeri maupun swasta yang terkenal hingga seluruh Indonesia dan menjadi salah satu tujuan pendidikan berada di kota ini, beberapa di antaranya yang paling terkenal adalah Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, dan Universitas

Muhammadiyah Malang. Sebutan lain kota ini adalah kota bunga, dikarenakan pada zaman dahulu Malang dinilai sangat indah dan cantik dengan banyak pohon-pohon dan bunga yang berkembang dan tumbuh dengan indah dan asri. Malang juga dijuluki Parijs van Oost-Java, karena keindahan kotanya bagaikan kota "Paris" di timur Pulau Jawa. Selain itu, Malang juga mendapat julukan Zwitserland van Java karena keindahan kotanya yang dikelilingi pegunungan serta tata kotanya yang rapi, menyamai negara Swiss di Eropa. Malang juga berangsur-angsur dikenal sebagai kota belanja, karena banyaknya mall dan factory outlet yang bertebaran di kota ini. Hal inilah yang menjadikan kota Malang dikenal luas memiliki keunikan, yakni karena kemiripannya dengan Kota Bandung di Provinsi Jawa Barat, di antaranya dari segi geografis, julukan, dan perkembangan kotanya.

a) Visi dan Misi Kota Malang

Pemerintahan Kota Malang dibawah pimpinan Ir. Mochamad Anton dan Drs. Sutiaji. Selama periode jabatan 2013-2018 menetapkan visi: "MENJADIKAN KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT". Visi BERMARTABAT dapat menjadi akronim dari beberapa prioritas pembangunan yang menunjuk pada kondisi-kondisi yang hendak diwujudkan sepanjang periode 2013-2018, yakni: Bersih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik. Adapun penjelasan dari akronim BERMARTABAT adalah:

1. Bersih, Kota Malang yang bersih adalah harapan seluruh warga Kota Malang. Lingkungan kota yang bebas dari tumpukan sampah dan limbah

adalah kondisi yang diharapkan dalam pembangunan Kota Malang sepanjang periode 2013-2018. Selain itu, bersih juga harus menjadi ciri dari penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan yang bersih (clean governance) harus diciptakan agar kepentingan masyarakat dapat terlayani dengan sebaik-baiknya.

2. Makmur, Masyarakat yang makmur adalah cita-cita yang dipercayakan kepada pemerintah untuk diwujudkan melalui serangkaian kewenangan yang dipunyai pemerintah. Kondisi makmur di Kota Malang tercapai jika seluruh masyarakat Malang dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka secara layak sesuai dengan strata sosial masing-masing. Dalam kaitannya dengan upaya mencapai kemakmuran, kemandirian adalah hal penting. Masyarakat makmur yang dibangun di atas pondasi kemandirian merupakan kondisi yang hendak diwujudkan dalam periode pembangunan Kota Malang 2013 – 2018.
3. Adil, Terciptanya kondisi yang adil di segala bidang kehidupan adalah harapan seluruh masyarakat Kota Malang. Adil diartikan sebagai diberikannya hak bagi siapapun yang telah melaksanakan kewajiban mereka. Selain itu, adil juga berarti kesetaraan posisi semua warga masyarakat dalam hukum dan penyelenggaraan pemerintahan. Adil juga dimaksudkan sebagai pemerataan distribusi hasil pembangunan daerah. Untuk mewujudkan keadilan di tengah-tengah masyarakat, Pemerintah Kota Malang juga akan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengedepankan prinsip-prinsip keadilan.

4. Religius-toleran, Terwujudnya masyarakat yang religius dan toleran adalah kondisi yang harus terwujudkan sepanjang 2013-2018. Dalam masyarakat yang religius dan toleran, semua warga masyarakat mengamalkan ajaran agama masing-masing ke dalam bentuk cara berpikir, bersikap, dan berbuat. Apapun bentuk perbedaan di kalangan masyarakat dihargai dan dijadikan sebagai faktor pendukung pembangunan daerah. Sehingga, dengan pemahaman religius yang toleran, tidak akan ada konflik dan pertikaian antar masyarakat yang berlandaskan perbedaan SARA di Kota Malang.
5. Terkemuka, Kota Malang yang terkemuka dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia merupakan kondisi yang hendak diwujudkan. Terkemuka dalam hal ini diartikan sebagai pencapaian prestasi yang diperoleh melalui kerja keras sehingga diakui oleh dunia luas. Kota Malang selama lima tahun ke depan diharapkan memiliki banyak prestasi, baik di tingkat regional, nasional, maupun internasional. Terkemuka juga dapat juga berarti kepeloporan. Sehingga, seluruh masyarakat Kota Malang diharapkan tampil menjadi pelopor pembangunan di lingkup wilayah masing-masing.
6. Aman, Situasi kota yang aman dan tertib merupakan kondisi yang mutlak diperlukan oleh masyarakat. Situasi aman berarti bahwa masyarakat Kota Malang terbebas dari segala gangguan, baik berupa fisik maupun non-fisik, yang mengancam ketentraman kehidupan dan aktivitas masyarakat. Sehingga situasi masyarakat akan kondusif untuk

turut serta mendukung jalannya pembangunan. Untuk menjamin situasi aman bagi masyarakat ini, Pemerintah Kota Malang akan mewujudkan ketertiban masyarakat. Untuk itu, kondisi pemerintahan yang aman dan stabil juga akan diwujudkan demi suksesnya pembangunan di Kota Malang.

7. Berbudaya, Masyarakat Kota Malang yang berbudaya merupakan kondisi dimana nilai-nilai adiluhung dipertunjukkan dalam sifat, sikap, tindakan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari di semua tempat. Masyarakat menjunjung tinggi kesantunan, kesopanan, nilai-nilai sosial, dan adat istiadat dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku berbudaya juga ditunjukkan melalui pelestarian tradisi kebudayaan warisan masa terdahulu dengan merevitalisasi makna-maknanya untuk diterapkan di masa sekarang dan masa yang akan datang.
8. Asri, Kota Malang yang asri adalah dambaan masyarakat. Keasrian, keindahan, kesegaran, dan kebersihan lingkungan kota adalah karunia Tuhan bagi Kota Malang. Namun, keasrian Kota Malang makin lama makin pudar akibat pembangunan kota yang tidak memperhatikan aspek lingkungan. Maka, Kota Malang dalam lima tahun ke depan harus kembali asri, bersih, segar, dan indah. Sehingga, segala pembangunan Kota Malang, baik fisik maupun non-fisik, diharuskan untuk menjadikan aspek kelestarian lingkungan sebagai pertimbangan utama. Hal ini harus dapat diwujudkan dengan partisipasi nyata dari seluruh masyarakat, tanpa kecuali.

9. Terdidik, Terdidik adalah kondisi dimana semua masyarakat mendapatkan pendidikan yang layak sesuai dengan peraturan perundangan. Amanat Undang-Undang nomer 12 tahun 2012 mewajibkan tingkat pendidikan dasar 12 tahun bagi seluruh warga negara Indonesia. Selain itu, diharapkan masyarakat akan mendapatkan pendidikan dan ketrampilan yang sesuai dengan pilihan hidup dan profesi masing-masing. Masyarakat yang terdidik akan senantiasa tergerak untuk membangun Kota Malang bersama dengan Pemerintah Kota Malang.

Upaya dalam mewujudkan visi dari Kota Malang maka dibentuklah misi dari Kota Malang sebagai berikut:

1. Menciptakan masyarakat yang makmur, berbudaya dan terdidik berdasarkan nilai-nilai spiritual yang agamis, toleran dan setara.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil, terukur dan akuntabel.
3. Mengembangkan potensi daerah yang berwawasan lingkungan yang berkesinambungan, adil, dan ekonomis.
4. Meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat Kota Malang sehingga bisa bersaing di era global.
5. Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Kota Malang baik fisik, maupun mental untuk menjadi masyarakat yang produktif.
6. Membangun Kota Malang sebagai kota tujuan wisata yang aman, nyaman, dan berbudaya.

7. Mendorong pelaku ekonomi sektor informal agar lebih produktif dan kompetitif.
8. Mendorong produktivitas industri dan ekonomi skala besar yang berdaya saing, etis dan berwawasan lingkungan.
9. Mengembangkan sistem transportasi terpadu dan infrastruktur yang nyaman untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

b) Keadaan Geografis

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter di atas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak $112,06^{\circ}$ – $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ – $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso Kab. Malang

Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kab. Malang

Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kab. Malang

Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kab. Malang

Serta dikelilingi gunung-gunung :

Gunung Arjuno di sebelah Utara

Gunung Semeru di sebelah Timur

Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat

Gunung Kelud di sebelah Selatan

c) Keadaan Demografis

Penduduk merupakan salah satu unsur pendukung dalam menggerakkan pembangunan. penduduk yang dapat menggerakkan pembangunan adalah penduduk yang memiliki kualitas sumberdaya manusia yang tinggi, apabila kualitas sumberdaya manusia masih rendah maka hal tersebut akan menjadi permasalahan. Jumlah penduduk Kota Malang dari hasil sensus penduduk pada tahun 2013 sebesar 836.373 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 418.100 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 418.273 jiwa. Adapun sebaran penduduk Kota Malang masing-masing kecamatan adalah sebagai berikut:

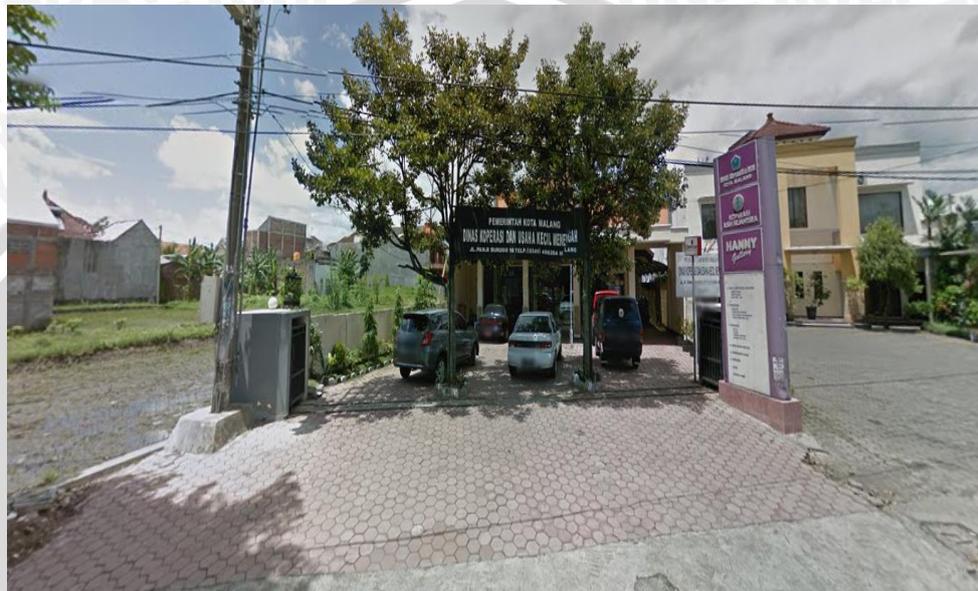
Tabel 4.1: Penduduk Per Kecamatan Menurut Jenis Kelamin dan Sex Ratio Tahun 2013

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laki-laki	Perempuan
1.	Blimbing	185.187	92.745	92.442
2.	Klojen	107.212	52.605	54.607
3.	Kedung Kandang	191.851	96.343	95.508
4.	Sukun	191.229	95.988	95.241
5.	Lowokwaru	160.894	80.419	80.475
	Jumlah	836.373	418.100	418.273

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (dari hasil rekapitulasi penduduk tahun 2013)

2. Gambaran Umum Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang

Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang di jalan Raden Panji Suroso No 18, Kota Malang.



Gambar 4.1: Kantor Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang

Sumber: Dokumentasi Penulis

a) Visi dan Misi Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang

Visi merupakan perencanaan atau tindakan nyata mengenai keadaan yang diinginkan untuk mewujudkan suatu sasaran pada suatu waktu yang jauh kedepan. Menurut Rencana Strategik Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang tahun 2013-2018, visi dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang adalah “TERWUJUDNYA KOPERASI DAN UKM SEBAGAI LEMBAGA DAN USAHA YANG SEHAT, BERDAYA SAING, TANGGUH, MANDIRI, DAN BERPERAN DALAM PEREKONOMIAN DAERAH”.

Misi merupakan suatu hal yang dilakukan untuk dapat mewujudkan visi. Adapun misi dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang sesuai dengan

Rencana Strategik Dinas Koperasi dan UKM tahun 2013-2018 adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas kelembagaan dan sumber daya manusia koperasi.
2. Memberdayakan Koperasi dan UKM sebagai pelaku ekonomi yang berdaya saing dengan mengembangkan ekonomi kerakyatan.
3. Memfasilitasi perkuatan permodalan koperasi dan UKM melalui pengembangan pembiayaan.
4. Meningkatkan peran koperasi dan UKM untuk memperkuat struktur perekonomian daerah.

b) Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang

Dinas Koperasi dan UKM adalah Perangkat Daerah yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas. Sesuai dengan Peraturan Daerah no 6 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang koperasi dan usaha kecil menengah.

Menurut Rencana Kerja Strategik Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang Tahun 2013-2018 untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah mempunyai fungsi :

1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang koperasi dan usaha kecil menengah.

2. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja di bidang koperasi dan usaha kecil menengah.
3. Pelaksanaan pembinaan, pengembangan dan pengawasan kelembagaan serta advokasi di bidang koperasi dan usaha kecil menengah.
4. Pelaksanaan fasilitasi pengesahan akta pembentukan, penggabungan dan peleburan serta pembubaran koperasi
5. Pelaksanaan pemeringkatan terhadap koperasi dan usaha kecil menengah.
6. Pelaksanaan pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) koperasi dan usaha kecil menengah.
7. Pelaksanaan fasilitasi, pembiayaan, pengawasan penyelenggaraan koperasi, koperasi simpan pinjam dan usaha simpan pinjam.
8. Pemantauan dan pengawasan akuntansi koperasi dan usaha kecil menengah.
9. Pelaksanaan penilaian kesehatan koperasi simpan pinjam atau usaha simpan pinjam.
10. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan usaha koperasi sektor industri pertanian, industri non pertanian serta perdagangan dan aneka usaha.
11. Pelaksanaan bimbingan dan pengembangan jaringan kerjasama usaha dan kemitraan bagi usaha kecil menengah.
12. Pelaksanaan bimbingan dan pengembangan kewirausahaan bagi usaha kecil menengah.

13. Penyelenggaraan program pengembangan informasi bisnis usaha kecil menengah.
14. Pengesahan dan pencabutan pengesahan akta pendirian badan hukum koperasi.
15. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan.
16. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
17. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP).
18. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan.
19. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang koperasi dan usaha kecil menengah.
20. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah.
21. Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional.
22. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
23. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit-unit

kerja dibawahnya serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugas pokok dan fungsinya.

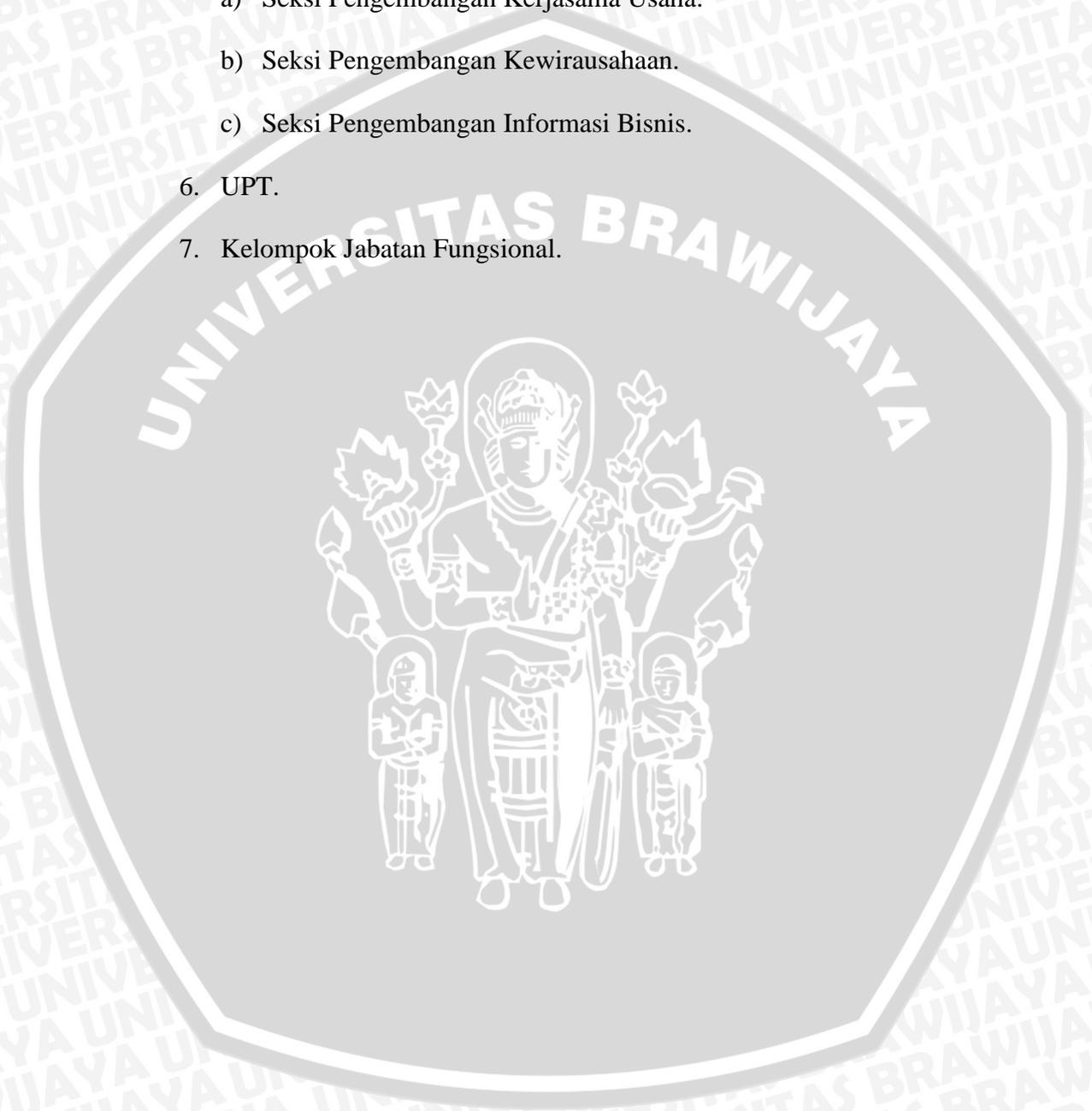
Kepala Dinas berkewajiban menyusun rencana strategis sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan Rencana Strategis Daerah sebagai pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

c) Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang

Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2012 dan Peraturan Walikota Malang Nomor 52 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata kerja Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Malang, dimana Struktur Organisasinya terdiri dari :

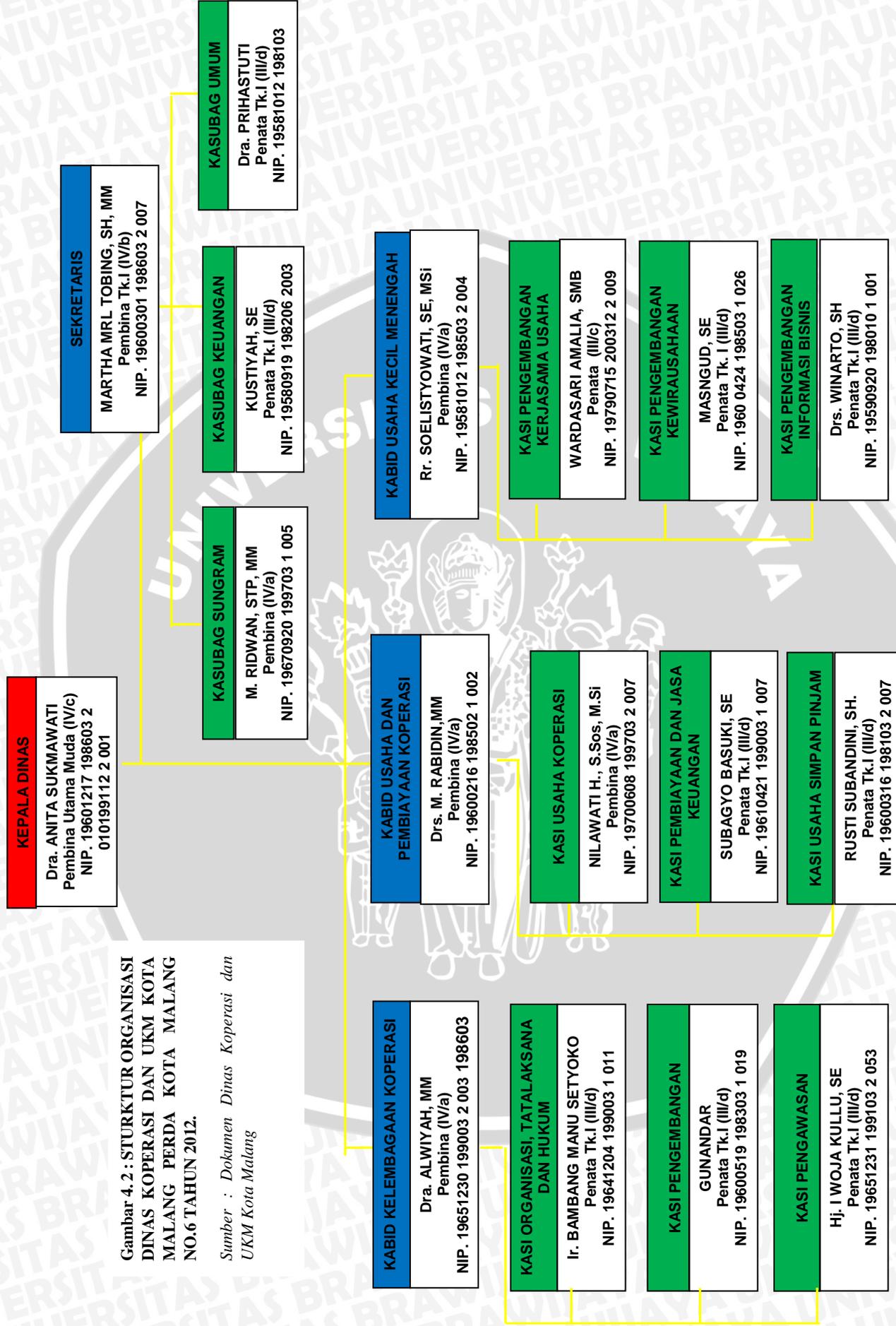
1. Kepala Dinas.
2. Sekretariat, terdiri dari:
 - a) Subbagian Penyusunan Program.
 - b) Subbagian Keuangan.
 - c) Subbagian Umum.
3. Bidang Kelembagaan Koperasi, terdiri dari:
 - a) Seksi Organisasi, Tatalaksana dan Hukum.
 - b) Seksi Pengembangan.
 - c) Seksi Pengawasan.
4. Bidang Usaha dan Pembiayaan Koperasi, terdiri dari :
 - a) Seksi Usaha Koperasi.
 - b) Seksi Pembiayaan dan Jasa Keuangan.

- c) Seksi Usaha Simpan Pinjam.
5. Bidang Usaha Kecil Menengah, terdiri dari :
 - a) Seksi Pengembangan Kerjasama Usaha.
 - b) Seksi Pengembangan Kewirausahaan.
 - c) Seksi Pengembangan Informasi Bisnis.
6. UPT.
7. Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 4.2 : STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA
MALANG PERDA KOTA MALANG
NO.6 TAHUN 2012.

Sumber : Dokumen Dinas Koperasi dan
UKM Kota Malang

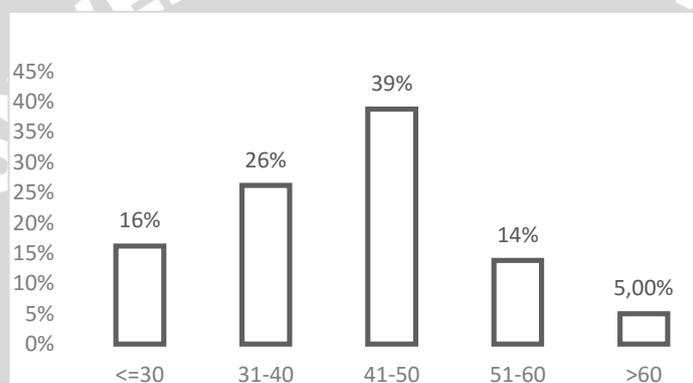


B. Karakteristik Responden

Dalam sub bab ini disajikan 4 karakteristik responden, yaitu usia, jenis kelamin, lama berdirinya koperasi dan jumlah anggota koperasi. Responden dalam penelitian ini adalah yang menggunakan jasa pelayanan dari bidang kelembagaan Dinas Koperasi dan UKM yaitu koperasi di Kota Malang.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, distribusi responden sebagai berikut:



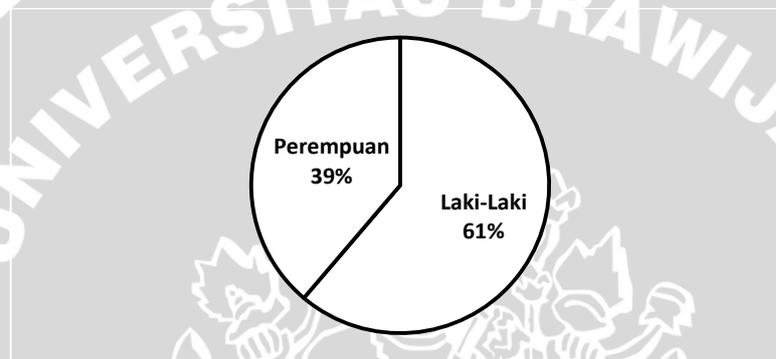
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Olahan Penulis, 2016

Dari gambar 4.3 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan layanan dari bidang kelembagaan Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dilihat dari usia adalah sebagai berikut: usia dibawah 30 tahun sebanyak 16 orang (16%); usia 31-40 tahun sebanyak 26 orang (26%); usia 41-50 tahun sebanyak 39 orang (39%); usia 51-60 tahun sebanyak 14 orang (14%); dan usia lebih dari 60 tahun sebanyak 5 orang (5%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia 41-50 tahun yaitu sebanyak 39%. Hal ini menunjukkan para responden mendapatkan pelayanan pada bidang kelembagaan Dinas Koperasi dan UKM

mayoritas berusia produktif (15-64 tahun (bps.go.id)). Pada usia produktif ini mayoritas orang memahami tentang peran dan manfaat koperasi bagi kehidupan sehingga kebanyakan penerima pelayanan bidang kelembagaan adalah orang-orang berusia produktif yang ingin menyampaikan keluhan maupun membutuhkan saran perbaikan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

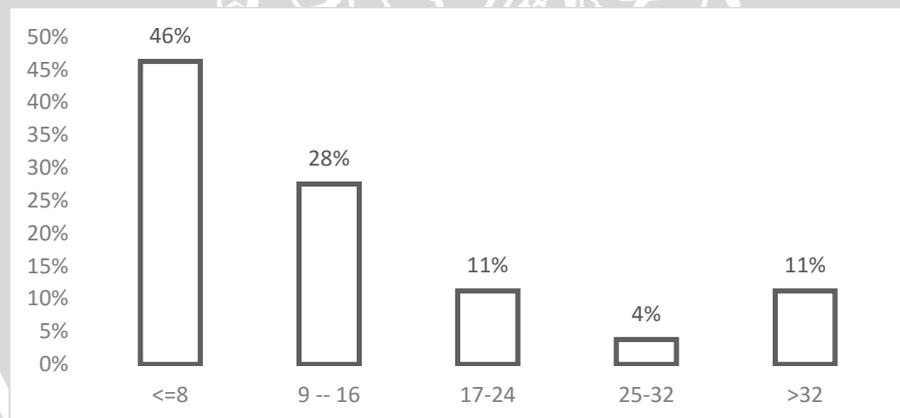
Sumber: Olahan Penulis, 2016

Dari gambar 4.4 menunjukkan responden yang mendapatkan pelayanan di bidang kelembagaan Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dilihat dari jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 61 orang (61%) dan perempuan sebanyak 39 orang (39%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jenis kelamin yang melakukan proses pelayanan pada bidang kelembagaan Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang mayoritas adalah laki-laki yaitu sebesar 61%. Dari analisis di lapangan laki-laki lebih sering menerima pelayanan dari bidang kelembagaan karena mayoritas pemilik koperasi di Kota Malang adalah laki-laki, kemudian dilihat dari segi keluhan yang dilakukan oleh pelanggan Dinas Koperasi dan UKM

Kota Malang adalah laki-laki. Hal ini terjadi karena pada saat menyampaikan keluhan pada bidang kelembagaan, jika hari ini datang menemui pegawai dan belum mendapatkan hasil yang memuaskan bagi mereka maka keesokan harinya mereka akan kembali lagi, sebaliknya, pelanggan perempuan cenderung memiliki waktu lama untuk datang kembali ke bidang kelembagaan dikarenakan urusan rumah tangga atau mereka lebih suka untuk diwakili oleh keluarganya yang lain.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berdirinya Koperasi

Dilihat dari lama berdirinya koperasi yang melakukan proses pelayanan bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang, distribusi responden adalah sebagai berikut:



Gambar 4.5: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berdirinya Koperasi

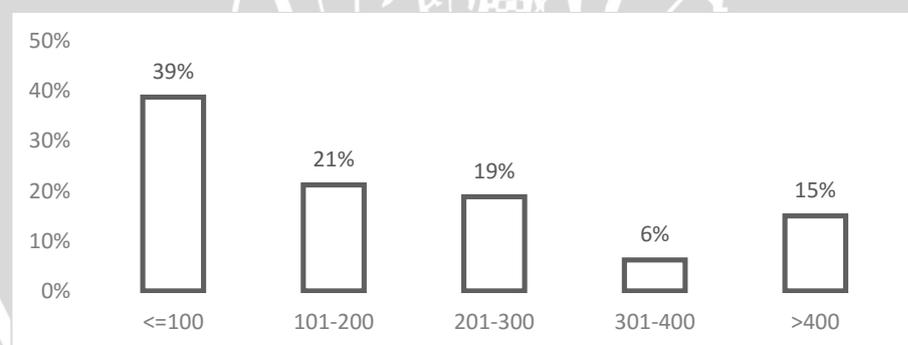
Sumber: Olahan Penulis, 2016

Dari gambar 4.5 menunjukkan responden yang pernah melakukan proses pelayanan pada bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dilihat dari lama berdirinya koperasi adalah sebagai berikut: kurang dari 8 tahun sebanyak 46 koperasi (46%); 9-16 tahun sebanyak 28 koperasi

(28%); 17-24 tahun sebanyak 11 koperasi (11%); 25-32 tahun sebanyak 4 koperasi (4%); dan lebih dari 32 tahun sebanyak 11 koperasi (11%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas koperasi yang mendapatkan pelayanan dari bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang adalah yang lama berdirinya kurang dari 8 tahun yaitu sebesar 46%. Hal ini terjadi karena koperasi yang berdiri kurang dari 8 tahun masih memerlukan pembinaan serta adanya pengawasan yang lebih diberikan oleh pegawai bidang kelembagaan.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Koperasi

Ditinjau dari jumlah anggota pada koperasi yang melakukan proses pelayanan pada bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang pendistribusian responden sebagai berikut:



Gambar 4.6: Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Koperasi

Sumber: Olahan peneliti,2016

Dari gambar 4.6 menunjukkan responden yang menggunakan layanan pada bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dilihat dari jumlah anggota koperasinya adalah sebagai berikut: kurang dari 100 anggota sebanyak 39 koperasi (39%); 101-200 anggota sebanyak 21 koperasi (21%);

201-300 anggota sebanyak 19 koperasi (19%); 301-400 anggota sebanyak 6 koperasi (6%); dan lebih dari 400 anggota sebanyak 15 koperasi (15%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mendapatkan pelayanan dari bidang kelembagaan pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang adalah yang anggota koperasinya kurang dari 100 yaitu sebanyak 39%. Hal ini terjadi dikarenakan masih perlunya bagi koperasi yang beranggotakan kurang dari 100 orang untuk dapat meningkatkan jumlah anggotanya, karena semakin banyak anggota maka koperasi tersebut semakin besar dan dapat mensejahterakan anggotanya, oleh karena itu bidang kelembagaan Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang melakukan pembinaan seperti seminar untuk menjaring anggota koperasi.

C. Hasil Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2002:144). Instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang tidak valid memiliki validitas yang rendah.

Kriteria pengujian validitas adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tidak valid. Hasil pengujian validitas instrumen dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel

Item	r_hitung	Sig.	r_tabel 5% (100)	Keterangan
X1.1	0.519	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.730	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.805	0.000	0.3	Valid
X1.4	0.684	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.679	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.801	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.898	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.839	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.627	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.825	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.848	0.000	0.3	Valid
X3.4	0.815	0.000	0.3	Valid
X4.1	0.711	0.000	0.3	Valid
X4.2	0.735	0.000	0.3	Valid
X4.3	0.873	0.000	0.3	Valid
X4.4	0.747	0.000	0.3	Valid
X5.1	0.820	0.000	0.3	Valid
X5.2	0.819	0.000	0.3	Valid
X5.3	0.860	0.000	0.3	Valid
X5.4	0.828	0.000	0.3	Valid
Y1	0.725	0.000	0.3	Valid
Y2	0.742	0.000	0.3	Valid
Y3	0.720	0.000	0.3	Valid
Y4	0.745	0.000	0.3	Valid
Y5	0.738	0.000	0.3	Valid

Hasil Kuesioner, 2016

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa nilai sig. r indikator pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid,

sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) apabila memiliki koefisien kehandalan atau Alpha (α) sebesar atau lebih dari 0,6 (Arikunto, 2002). Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Bukti Fisik (X1)	0,618	Reliabel
2	Keandalan (X2)	0,821	Reliabel
3	Daya Tanggap (X3)	0,786	Reliabel
4	Jaminan (X4)	0,767	Reliabel
5	Empati (X5)	0,851	Reliabel
6	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,789	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Dari Tabel 4.3 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

H₀ : residual tersebar normal

H₁ : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05, maka H₀ diterima yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4 : Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17645141
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.939
Asymp. Sig. (2-tailed)		.341

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

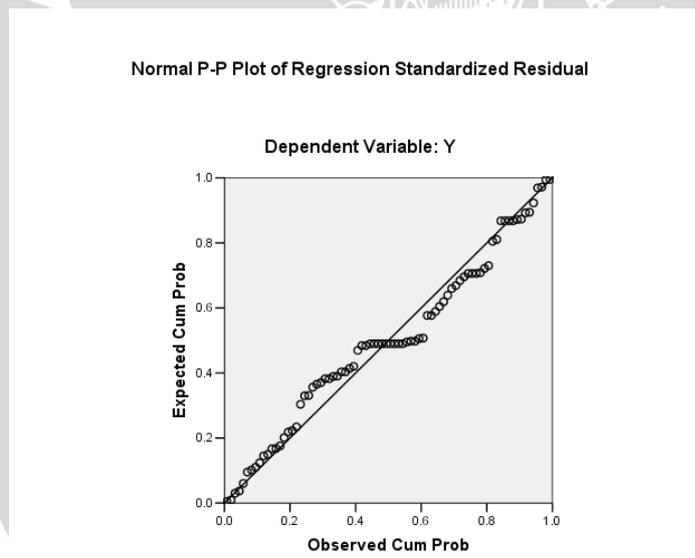
Sumber: Data primer diolah, 2016

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.341 dapat dilihat pada Tabel 4.4 diatas. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai sig. lebih besar dari 0.05. Maka ketentuan H₀ diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi. Selain dengan uji Kolmogorov-Smirnov, pengujian normalitas dalam penelitian ini juga dapat dilihat melalui *probability*, dimana normal tidaknya data dapat diuraikan sebagai berikut:



- a) Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti dan mendekati garis diagonalnya atau dapat dikatakan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonalnya atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berikut ini adalah output analisis grafik normal p-p plot :



Gambar 4.7 : Uji Normalitas (Normal P-P Plot of Regression)

Sumber: Olahan penulis, 2016

Berdasarkan uji P-P Plot didapatkan bahwa titik – titik data sudah menyebar mengikuti garis diagonal, sehingga dikatakan bahwa residual sudah menyebar secara distribusi normal.

b. Uji Linieritas

Linieritas data mengacu kepada nilai standar residu hasil observasi dan nilai standar residu harapan membentuk garis yang tidak memencar jauh dari garis regresi. Uji linearitas data dilakukan dengan analisis data dalam bentuk plot probabilitas normal untuk residual standar. Dengan teknik analisa ini dapat diketahui sejauh mana nilai Y hasil observasi yang berkaitan dengan nilai X tertentu berdistribusi normal disekitar Y prediksi dan membentuk garis linier. Di samping itu untuk menguji linearitas digunakan perhitungan statistik t, dengan catatan jika $p \geq 0,05$, maka data tersebut dianggap tidak linear, atau jika nilai $p < 0,05$, maka data tersebut berdistribusi linier. Hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig.	Keterangan
X1-Y	0.000	Linier
X2-Y	0.000	Linier
X3-Y	0.000	Linier
X4-Y	0.000	Linier
X5-Y	0.000	Linier

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.5 diatas didapatkan nilai p untuk linieritas masing variabel sebagai berikut :

1. Nilai p untuk Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,000
2. Nilai p untuk Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,000

3. Nilai p untuk Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,000
4. Nilai p untuk Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,000
5. Nilai p untuk Empati dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,000

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa asumsi linieritas data penelitian ini telah memenuhi syarat karena semua memiliki nilai $p < 0,05$ atau dikatakan linier.

c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi hubungan antar variabel independen. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai *Tolerance* yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 4.6 : Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.560	1.785
X2	0.382	2.616
X3	0.276	3.626
X4	0.415	2.410
X5	0.436	2.294

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

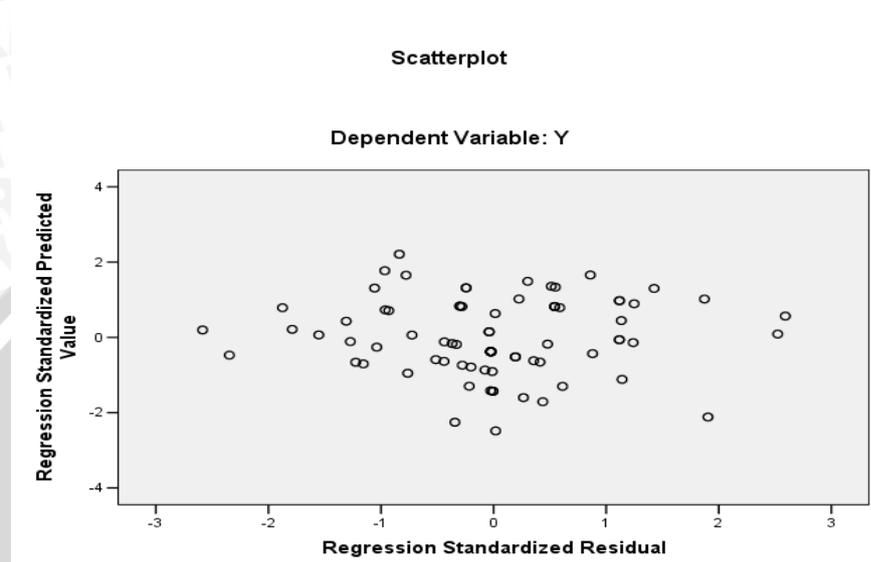
Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk Bukti Fisik (X_1) adalah sebesar 0,560; Keandalan (X_2) sebesar 0,382; Daya Tanggap (X_3) sebesar 0,276; Jaminan (X_4) sebesar 0,415; dan Empati (X_5) sebesar 0,436. Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai *tolerance* $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas : VIF untuk Bukti Fisik adalah 1,785; VIF untuk Keandalan adalah 2,616; VIF untuk Daya Tanggap adalah 3,626; VIF untuk Jaminan adalah 2,410; VIF untuk Empati adalah 2,294. Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

d. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2006:105) dijelaskan bahwa uji heteroskedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Prosedur uji yang dilakukan adalah dengan uji Scatterplot. Adapun cara pengambilan keputusannya adalah dengan melihat adanya pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada

sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:



Gambar 4.8: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Dari hasil pengujian tersebut diatas didapat bahwa diagram tampilan scatterplot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

D. Analisis Data

1. Analisis Data Deskriptif

Untuk mengetahui kualitas pelayanan bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang, digunakan alat ukur berupa indikator-indikator kualitas pelayanan. Efektif atau berpengaruhnya indikator-indikator tersebut diperoleh dengan pemberian skala pada jawaban kuesioner penelitian,

yaitu 5 untuk Sangat Setuju (SS), 4 untuk Setuju (S), 3 untuk Netral (N), 2 untuk Tidak Setuju (TS), dan 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS).

Sesuai dengan kuesioner yang telah disebar kepada koperasi aktif yang berada di Kota Malang, maka dapat diketahui beberapa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (X₁)

Salah satu variabel independen dalam penelitian ini adalah Bukti Fisik. Pada variabel Bukti Fisik terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7: Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X₁)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	6	7.5	63	78.75	11	13.75	0	0	0	0	80	100	3.94
X1.2	8	10	67	83.75	5	6.25	0	0	0	0	80	100	4.04
X1.3	14	17.5	54	67.5	12	15	0	0	0	0	80	100	4.03
X1.4	24	30	50	62.5	6	7.5	0	0	0	0	80	100	4.23
													4.06

Sumber: Data primer diolah, 2016

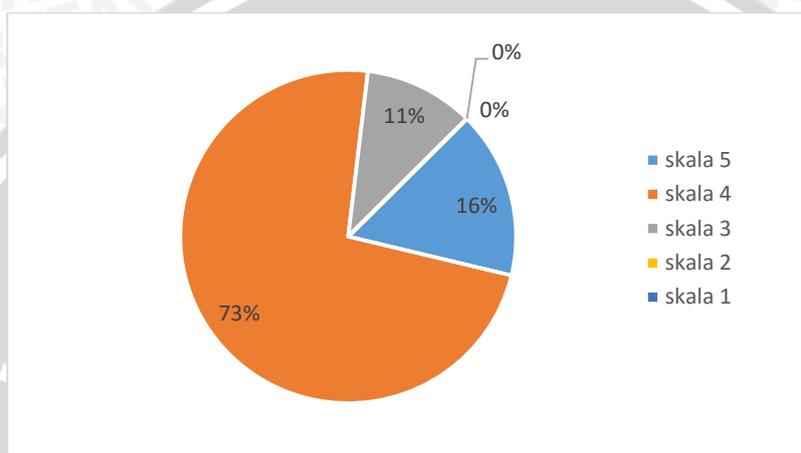
Pada Tabel 4.7 dapat diketahui terdapat 80 responden yang menjawab pernyataan, untuk item:

1. Indikator pertama yaitu Dinas Koperasi dan UKM memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman terdapat 6 responden atau 7,5%

yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 78,75%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 13,75%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

2. Untuk indikator kedua yaitu Terjaganya kondisi fasilitas yang ada di Dinas Koperasi dan UKM dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 83,75%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 6,25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
3. Untuk indikator ketiga yaitu Pemanfaatan komputer untuk pendataan dan verifikasi keanggotaan koperasi sudah memadai, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 17,5%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 67,5%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 7,5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 2,83%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,47%.
4. Untuk indikator pernyataan keempat yaitu Para pegawai Dinas Koperasi dan UKM berpenampilan rapi dan bersih dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 72 responden atau 33,96%, yang menyatakan setuju sebanyak 92

responden atau 43,40%, yang menyatakan netral sebanyak 42 responden atau 19,81%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 2,36%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.



Gambar 4.9: Total Keseluruhan Jawaban Responden pada Variabel X₁
Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil seperti pada gambar diatas. Diketahui bahwa total keseluruhan jawaban responden pada variabel X₁ adalah sebagai berikut:

- Sebesar 16,25% atau 13 responden memilih skala jawaban 5 (sangat setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 73,12% atau 58,5 responden memilih skala jawaban 4 (setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 10,62% atau 8,5 responden memilih skala jawaban 3 (netral) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 0% atau 0 responden memilih jawaban skala 2 (tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.

- e) Sebesar 0% atau 0 responden memilih skala jawaban 1 (sangat tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada variabel X_1 , sebagian besar responden memilih jawaban pada skala 4 (setuju) untuk menjawab pernyataan setiap item.

b. Keandalan (X_2)

Pada variabel Keandalan terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8: Frekuensi Variabel Keandalan (X_2)

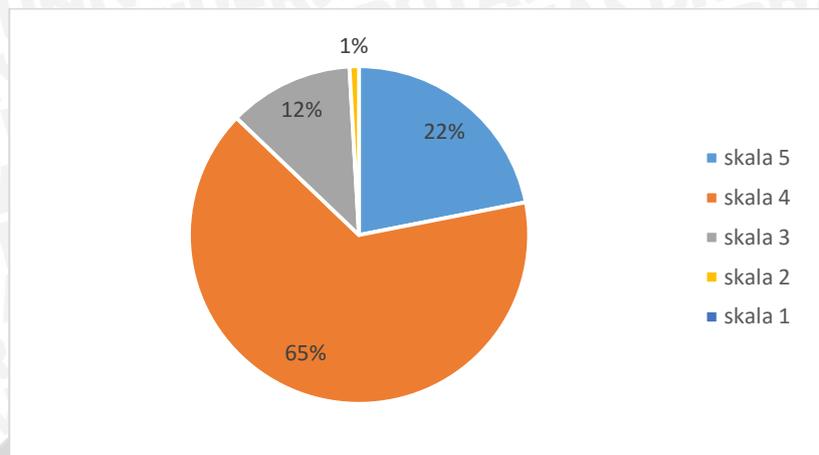
Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	19	23.8	57	71.3	3	3.75	1	1.25	0	0	80	100	4.18
X2.2	16	20	49	61.3	15	18.8	0	0	0	0	80	100	4.01
X2.3	18	22.5	49	61.3	11	13.8	2	2.5	0	0	80	100	4.04
X2.4	17	21.3	54	67.5	9	11.3	0	0	0	0	80	100	4.10
													4.08

Sumber: Data primer diolah, 2016

Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa terdapat 80 responden yang menjawab untuk item pernyataan:

1. Indikator pertama yaitu Pelaksanaan layanan sesuai prosedur terdapat 19 responden atau 23,8% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 71,3%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3,75%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak

- 1 responden atau 1,25%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
2. Untuk indikator kedua yaitu Pelayanan yang diberikan tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 20%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 61,3%, yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 18,8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
3. Untuk indikator ketiga yaitu Pegawai cekatan dalam menangani keluhan pelanggan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 22,5%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 61,3%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 13,8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
4. Untuk indikator keempat yaitu Pegawai cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 21,3%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 67,5%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 11,3%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.



Gambar 4.10: Total Keseluruhan Jawaban Responden Pada Variabel X2

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil seperti pada gambar diatas. Diketahui bahwa total keseluruhan jawaban responden pada variabel X2 adalah sebagai berikut:

- Sebesar 21,9% atau 17,5 responden memilih skala jawaban 5 (sangat setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 65,35% atau 52,25 responden memilih skala jawaban 4 (setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 11,9% atau 9,5 responden memilih skala jawaban 3 (netral) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 0,9% atau 0,75 responden memilih jawaban skala 2 (tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 0% atau 0 responden memilih skala jawaban 1 (sangat tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada variabel X_2 , sebagian besar responden memilih jawaban pada skala 4 (setuju) untuk menjawab pernyataan setiap item.

c. Daya Tanggap (X_3)

Pada variabel Daya Tanggap terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9: Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X_3)

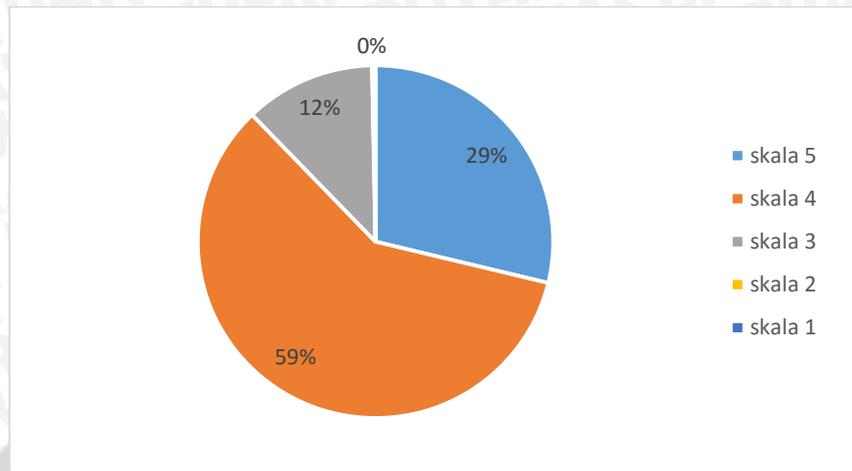
Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1	16	20.00	54	67.50	10	12.50	0	0.00	0	0	80	100	4.08
X3.2	29	36.25	41	51.25	9	11.25	1	1.25	0	0	80	100	4.23
X3.3	26	32.50	47	58.75	7	8.75	0	0.00	0	0	80	100	4.24
X3.4	21	26.25	47	58.75	12	15.00	0	0.00	0	0	80	100	4.11
													4.16

Sumber: Data primer diolah, 2016

Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa terdapat 80 responden yang menjawab untuk item pernyataan:

1. Indikator pertama yaitu Pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai cepat terdapat 16 responden atau 20% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 67,50%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 12,50%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

2. Untuk indikator kedua yaitu Menyediakan alternatif pemecahan masalah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 36,25%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 51,25%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 11,25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,25%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
3. Untuk indikator ketiga yaitu Informasi yang diberikan mengenai pelayanan jelas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 32,50%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 58,75%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 8,75%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
4. Untuk indikator keempat yaitu Pegawai memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 26,25%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 58,75%, yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.



Gambar 4.11: Total Keseluruhan Jawaban Responden Pada Variabel X₃

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil seperti pada gambar diatas. Diketahui bahwa total keseluruhan jawaban responden pada variabel X₃ adalah sebagai berikut:

- Sebesar 21,9% atau 17,5 responden memilih skala jawaban 5 (sangat setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 65,35% atau 52,25 responden memilih skala jawaban 4 (setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 11,9% atau 9,5 responden memilih skala jawaban 3 (netral) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 0,9% atau 0,75 responden memilih jawaban skala 2 (tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 0% atau 0 responden memilih skala jawaban 1 (sangat tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada variabel X_3 , sebagian besar responden memilih jawaban pada skala 4 (setuju) untuk menjawab pernyataan setiap item.

d. Jaminan (X_4)

Pada variabel Jaminan terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10: Frekuensi Variabel Jaminan (X_4)

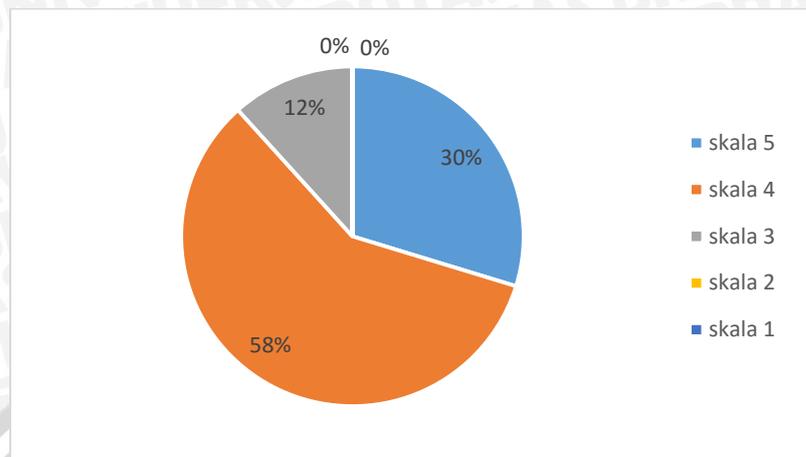
Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X4.1	23	28.75	45	56.25	12	15.00	0	0	0	0	80	100	4.14
X4.2	27	33.75	47	58.75	6	7.50	0	0	0	0	80	100	4.26
X4.3	25	31.25	42	52.5	13	16.25	0	0	0	0	80	100	4.15
X4.4	22	27.5	52	65	6	7.50	0	0	0	0	80	100	4.20
													4.19

Sumber: Data primer diolah, 2016

Pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa terdapat 80 responden yang menjawab untuk item pernyataan:

1. Indikator pertama yaitu Pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan luas mengenai perkoperasian terdapat 16 responden atau 20% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 67,50%, yang menjawab netral sebanyak 10 responden atau 12,50%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

2. Untuk indikator kedua yaitu Pegawai menjaga kerahasiaan data pelanggan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 36,25%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 51,25%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 11,25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,25%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
3. Untuk indikator ketiga yaitu Pegawai bertanggung jawab jika terjadi kesalahan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 32,50%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 58,75%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 8,75%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
4. Untuk indikator keempat yaitu Pegawai dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 26,25%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 58,75%, yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.



Gambar 4.12: Total Keseluruhan Jawaban Responden Pada Variabel X4
Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil seperti pada gambar diatas. Diketahui bahwa total keseluruhan jawaban responden pada variabel X4 adalah sebagai berikut:

- Sebesar 29,5% atau 24,25 responden memilih skala jawaban 5 (sangat setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 58,12% atau 46,5 responden memilih skala jawaban 4 (setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 11,56% atau 9,25 responden memilih skala jawaban 3 (netral) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 0% atau 0 responden memilih jawaban skala 2 (tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 0% atau 0 responden memilih skala jawaban 1 (sangat tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada variabel X_4 , sebagian besar responden memilih jawaban pada skala 4 (setuju) untuk menjawab pernyataan setiap item.

e. Empati (X_5)

Pada variabel Empati terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11: Frekuensi Variabel Empati (X_5)

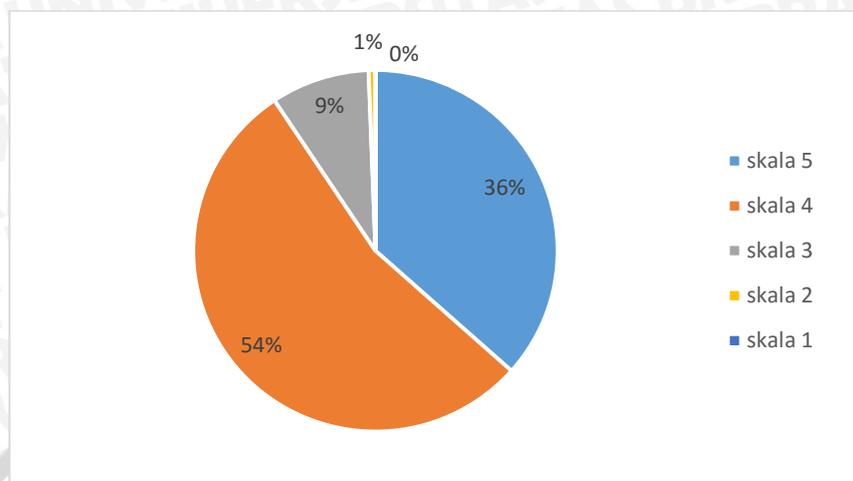
Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X5.1	32	40.00	42	52.50	6	7.50	0	0.00	0	0	80	100	4.33
X5.2	26	32.50	47	58.75	7	8.75	0	0.00	0	0	80	100	4.24
X5.3	28	35.00	41	51.25	11	13.75	0	0.00	0	0	80	100	4.21
X5.4	31	38.75	43	53.75	4	5.00	2	2.50	0	0	80	100	4.29
													4.27

Sumber: Data primer diolah, 2016

Pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa terdapat 80 responden yang menjawab untuk item pernyataan:

1. Indikator pertama yaitu Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan terdapat 23 responden atau 28,75% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 56,25%, yang menjawab netral sebanyak 12 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

2. Untuk indikator kedua yaitu Pelayanan secara personal diberikan oleh pegawai kepada pelanggan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau 33,75%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 58,75%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 7,50%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
3. Untuk indikator ketiga yaitu Pegawai serius saat memberikan pelayanan tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 31,25%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 52,5%, yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 16,25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
4. Untuk indikator keempat yaitu Pemberian pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 27,5%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 65%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 7,50%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.



Gambar 4.13: Total Keseluruhan Jawaban Responden Pada Variabel X₅
Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil seperti pada gambar diatas. Diketahui bahwa total keseluruhan jawaban responden pada variabel X₅ adalah sebagai berikut:

- Sebesar 36,56% atau 29,25 responden memilih skala jawaban 5 (sangat setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 54,06% atau 43,25 responden memilih skala jawaban 4 (setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 8,75% atau 7 responden memilih skala jawaban 3 (netral) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 0,6% atau 0,5 responden memilih jawaban skala 2 (tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- Sebesar 0% atau 0 responden memilih skala jawaban 1 (sangat tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada variabel X_5 , sebagian besar responden memilih jawaban pada skala 4 (setuju) untuk menjawab pernyataan setiap item.

f. Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Pada variabel Kepuasan Pelanggan terdapat lima pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dilihat pada Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12: Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	25	31.25	45	56.25	10	12.50	0	0.00	0	0	80	100	4.19
Y2	21	26.25	47	58.75	12	15.00	0	0.00	0	0	80	100	4.11
Y3	19	23.75	55	68.75	6	7.50	0	0.00	0	0	80	100	4.16
Y4	18	22.50	51	63.75	11	13.75	0	0.00	0	0	80	100	4.09
Y5	23	28.75	49	61.25	8	10.00	0	0.00	0	0	80	100	4.19
													4.15

Sumber: Data primer diolah, 2016

Pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa terdapat 80 responden yang menjawab untuk item pernyataan:

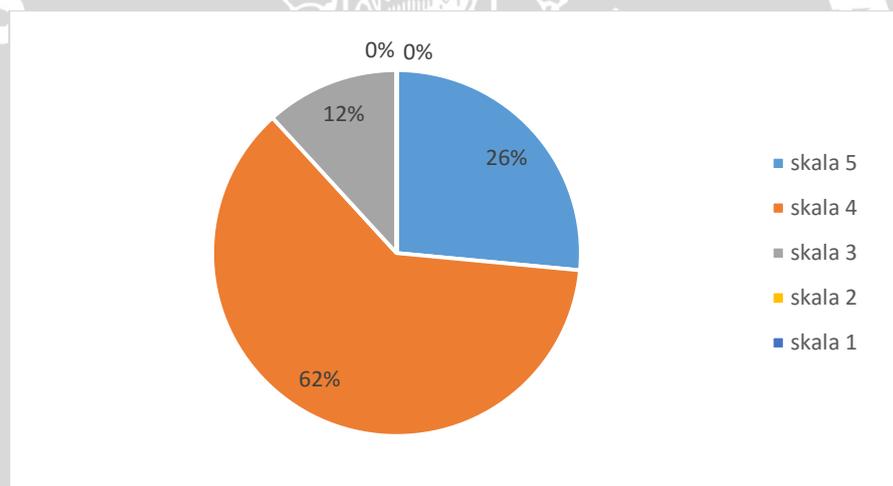
1. Indikator pertama yaitu Saya puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat diberikan oleh Dinas Koperasi dan UKM bidang kelembagaan koperasi terdapat 25 responden atau 31,25% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 56,25%, yang menjawab netral sebanyak 10 responden atau 12,50%, yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

2. Untuk indikator kedua yaitu Saya merasa puas dengan wawasan mengenai perkoperasian yang dimiliki oleh pegawai Dinas Koperasi dan UKM khususnya bidang kelembagaan koperasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 26,25%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 58,75%, yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
3. Untuk indikator ketiga yaitu Saya merasa puas dengan kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Koperasi dan UKM dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 23,75%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 68,75%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 7,50%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.
4. Untuk indikator keempat yaitu Saya puas dengan fasilitas (kursi, meja, ruang tunggu, mushola, wastafel) yang disediakan oleh Dinas Koperasi dan UKM dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 22,50%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 63,75%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 13,75%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0

responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

5. Untuk indikator kelima yaitu Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan Dinas Koperasi dan UKM dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 28,75%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 61,25%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.



Gambar 4.14: Total Keseluruhan Jawaban Responden Pada Variabel Y
Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil seperti pada gambar diatas. Diketahui bahwa total keseluruhan jawaban responden pada variabel Y adalah sebagai berikut:

- a) Sebesar 26,5% atau 21,2 responden memilih skala jawaban 5 (sangat setuju) pada masing-masing item pernyataan.

- b) Sebesar 61,75% atau 49,4 responden memilih skala jawaban 4 (setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- c) Sebesar 11,75% atau 9,4 responden memilih skala jawaban 3 (netral) pada masing-masing item pernyataan.
- d) Sebesar 0% atau 0 responden memilih jawaban skala 2 (tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.
- e) Sebesar 0% atau 0 responden memilih skala jawaban 1 (sangat tidak setuju) pada masing-masing item pernyataan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada variabel Y, sebagian besar responden memilih jawaban pada skala 4 (setuju) untuk menjawab pernyataan setiap item.

Responden dalam frekuensi variabel sangat dibutuhkan untuk dapat melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan. Adapun keterkaitan yang paling signifikan antara karakteristik responden dengan variabel dalam penelitian ini. Variabel yang pertama adalah Bukti Fisik (X_1), pada variabel ini mempunyai keterkaitan dengan karakteristik responden berdasarkan usia, hal ini dikarenakan responden yang mendapatkan pelayanan dari bidang kelembagaan mayoritas adalah yang berusia produktif yaitu 41-50 tahun sebanyak 39 orang. Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti kenyamanan ruang tunggu sangat diperlukan mengingat pada rentan usia seperti ini kebanyakan pelanggan membutuhkan tempat duduk untuk menunggu dan hal ini sesuai dengan frekuensi pada variabel Bukti Fisik yang mayoritas responden menyatakan

setuju sebanyak 63 responden pada item pernyataan Dinas Koperasi dan UKM memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman.

Variabel yang kedua yaitu Keandalan (X_2), pada variabel ini memiliki keterkaitan pada karakteristik responden berdasarkan lama berdirinya, dan jumlah anggota koperasi. Hal ini dikarenakan pada karakteristik responden berdasarkan lama berdirinya memperlihatkan mayoritas yang membutuhkan pelayanan adalah koperasi yang berdiri kurang dari 8 tahun, karena mengingat mudanya usia koperasi masih sangat membutuhkan pembinaan dan pengawasan yang lebih dari bidang kelembagaan. Kemudian karakteristik responden berdasarkan jumlah anggota koperasi memperlihatkan mayoritas yang membutuhkan pelayanan adalah yang anggota koperasinya kurang dari 100 anggota, karena masih perlu adanya penambahan anggota sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan pada anggota koperasi tersebut. Kedua hal ini sangat berkaitan dengan variabel keandalan pada indikator pernyataan pegawai cekatan dalam menangani keluhan pelanggan sebanyak 49 responden menyatakan setuju dan sebanyak 54 responden menyatakan setuju mengenai pegawai cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan. Variabel Daya Tanggap (X_3) juga memiliki keterkaitan dengan karakteristik responden seperti diatas, hal ini mendukung indikator pernyataan informasi yang diberikan mengenai pelayanan jelas, pernyataan ini sangat dibutuhkan oleh koperasi yang lama berdirinya kurang dari 8 tahun karena masih sangat membutuhkan pembinaan serta informasi yang jelas mengenai koperasi. Serta jumlah anggota

koperasi yang kurang dari 100 anggota membutuhkan informasi mengenai cara menjangkau anggota salah satunya melalui seminar.

Variabel selanjutnya yang juga memiliki keterkaitan terhadap karakteristik responden yaitu Empati (X_5). Variabel ini merupakan yang memiliki keterkaitan dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Hal ini dikarenakan tidak adanya perbedaan dalam memperoleh pelayanan dari bidang kelembagaan sesuai dengan indikator pernyataan yaitu pemberian pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial ataupun jenis kelamin yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden.

2. Analisis Koefisien Korelasi

Tujuan analisis korelasi adalah untuk mengetahui hubungan antar variabel, dan jika terdapat hubungan, maka bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. Berikut ini adalah tabel untuk interpretasi terhadap nilai Pearson Correlation yaitu:

Tabel 4.13 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012:184)

Berikut ini adalah hasil pengolahan data koefisien korelasi:

Tabel 4.14: Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1.	Bukti Fisik	0,604	Kuat
2.	Keandalan	0,721	Kuat
3.	Daya Tanggap	0,790	Kuat
4.	Jaminan	0,695	Kuat
5.	Empati	0,695	Kuat

Sumber: Data primer diolah, 2016

Pada tabel diatas, diketahui interpretasi korelasi sebagai berikut:

1) Korelasi antara Bukti Fisik (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil korelasi menunjukkan bahwa taraf signifikansi antara X_1 dengan Y kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, sehingga X_1 dengan Y memiliki hubungan yang signifikan. Nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa X_1 dengan Y memiliki hubungan positif sebesar 0,604 (60,4%). Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan.

2) Korelasi antara Keandalan (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil korelasi menunjukkan bahwa taraf signifikansi antara X_2 dengan Y kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, sehingga X_2 dengan Y memiliki hubungan yang signifikan. Nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa X_2 dengan Y memiliki hubungan positif sebesar 0,721 (72,1%). Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat antara Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan.

3) Korelasi antara Daya Tanggap (X_3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Korelasi antara X_3 dengan Y menunjukkan hasil yang signifikan yaitu sebesar 0,000. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,790 (79,0%). Hal ini

menunjukkan hubungan yang kuat antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan.

4) Korelasi antara Jaminan (X_4) dengan Kepuasan pelanggan (Y)

Korelasi antara X_4 dengan Y menunjukkan hasil yang signifikan yaitu sebesar 0,000. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,695 (69,5%). Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat antara Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan.

5) Korelasi antara Empati (X_5) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Korelasi antara X_5 dengan Y menunjukkan hasil yang signifikan yaitu sebesar 0,000. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,695 (69,5%). Hal ini menunjukkan hubungan yang sedang antara Empati dengan Kepuasan Pelanggan.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 20.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 4.15 :

Tabel 4.15: Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.080	1.750		0.046	0.964
X1	0.266	0.132	0.163	2.016	0.047
X2	0.230	0.113	0.199	2.034	0.046
X3	0.312	0.133	0.270	2.341	0.022

X4	0.232	0.111	0.195	2.078	0.041
X5	0.209	0.097	0.197	2.145	0.035

Sumber: Data primer diolah, 2016

Adapun persamaan regresi yang didapatkan berdasarkan tabel 4.15 adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

$$Y = 0.080 + 0,226 X_1 + 0,230 X_2 + 0,312 X_3 + 0,232 X_4 + 0,209 X_5$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,226 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_1 (Bukti Fisik). Jadi apabila Bukti Fisik mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,226 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
2. Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,230 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_2 (Keandalan), Jadi apabila Keandalan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,230 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
3. Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,312 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_3 (Daya Tanggap), Jadi apabila Daya Tanggap mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan

meningkat sebesar 0,312 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

4. Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,232 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_4 (Jaminan), Jadi apabila Jaminan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,232 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
5. Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,209 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_5 (Empati), Jadi apabila Empati mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,209 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Berdasarkan interpretasi di atas, dapat diketahui bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan kata lain, apabila bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati meningkat maka akan diikuti peningkatan Kepuasan Pelanggan.

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas (Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5)) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) digunakan nilai R^2 , nilai R^2 seperti dalam Tabel 4.16 dibawah ini:

Tabel 4.16: Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.853	0.728	0.710

Sumber: Data primer diolah, 2016

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 4.16 diperoleh hasil adjusted R (koefisien determinasi) sebesar 0,710. Artinya bahwa 71,0% variabel Kepuasan Pelanggan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5). Sedangkan sisanya 29,0% variabel Kepuasan Pelanggan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

E. Hasil Uji Hipotesis

1. Hipotesis I (F test / Simultan)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Berikut ini adalah tabel hasil pengujian hipotesis secara simultan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), yaitu pada tabel 4.17 dibawah ini:

Tabel 4.17: Hasil Uji F/Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	293.149	5	58.630	39.680	0.000
Residual	109.339	74	1.478		
Total	402.488	79			

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 39,680. Sedangkan F_{tabel} ($\alpha = 0.05$; df regresi = 5 : df residual = 74) adalah sebesar 2,338. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $39,680 > 2,338$ atau nilai Sig. $F(0,000) < \alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5)).

2. Hipotesis II (t test/ Parsial)

t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diteima dan H_1 ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 4.18 dibawah ini:

Tabel 4.18: Hasil Uji t/Parsial

Variabel bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.080	1.750		0.046	0.964
X1	0.266	0.132	0.163	2.016	0.047
X2	0.230	0.113	0.199	2.034	0.046
X3	0.312	0.133	0.270	2.341	0.022
X4	0.232	0.111	0.195	2.078	0.041
X5	0.209	0.097	0.197	2.145	0.035

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.18 diperoleh hasil sebagai berikut :

1. t test antara X₁ (Bukti Fisik) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan t hitung = 2,016. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; df residual = 74) adalah sebesar 1,993. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,016 > 1,993 atau sig. t (0,047) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X₁ (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Bukti Fisik atau dengan meningkatkan Bukti Fisik maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan secara nyata.
2. t test antara X₂ (Keandalan) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan t hitung = 2,034. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; df residual = 74) adalah sebesar 1,993. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,034 > 1,993 atau sig. t (0,046) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X₂ (Keandalan) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi

secara signifikan oleh Keandalan atau dengan meningkatkan Keandalan maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan secara nyata.

3. t test antara X_3 (Daya Tanggap) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan $t_{hitung} = 2,341$. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; df residual = 74) adalah sebesar 1,993. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,341 > 1,993$ atau $sig. t (0,022) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_3 (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Daya Tanggap atau dengan meningkatkan Daya Tanggap maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami penurunan secara nyata.
4. t test antara X_4 (Jaminan) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan $t_{hitung} = 2,078$. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; df residual = 74) adalah sebesar 1,993. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,078 > 1,993$ atau $sig. t (0,041) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_4 (Jaminan) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Jaminan atau dengan meningkatkan Jaminan maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan secara nyata.
5. t test antara X_5 (Empati) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan $t_{hitung} = 2,145$. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; df residual = 74) adalah sebesar 1,993. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,145 > 1,993$ atau $sig. t (0,035) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_5 (Empati) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah

signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Empati atau dengan meningkatkan Empati maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa kelima variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan adalah Daya Tanggap karena memiliki nilai t hitung paling besar.

F. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud yang diberikan oleh suatu pihak untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Seperti pengertian yang dijelaskan Kotler yang dikutip oleh Sinambela (2008:4) menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian lebih lanjut Dwiyanto (2008:136) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat luas. Pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang adalah untuk memenuhi kebutuhan pengurus koperasi ataupun warga

masyarakat dalam bidang perkoperasian terutama dalam hal pembentukan, pembinaan serta pengawasan koperasi yang berada di Kota Malang. Pelayanan publik yang baik adalah yang memiliki karakteristik tertentu oleh suatu badan atau organisasi. Apabila hal ini telah dapat dipenuhi oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang maka akan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan hasil analisis dari kelima variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap merupakan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan terbukti dari nilai t hitung sebesar 2.341 lebih besar dibanding variabel lainnya. Daya tanggap mencakup kemauan untuk membantu konsumen serta bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan (Zeithmal (2011:40)). Berdasarkan penelitian ini cenderung setuju bahwa pegawai bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dalam memberikan pelayanan dinilai cepat. Semua pegawai bidang kelembagaan mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) yang menyatakan terdapat sepuluh dimensi kualitas jasa yang dinilai sewaktu pelanggan diminta untuk menyatakan ekspektasi dan persepsi atas kualitas jasa yang diterimanya. Salah satu kualitas jasa yang harus dimiliki adalah *Responsiveness* yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan secara cepat tanggap (responsif) kepada pelanggan serta membantu konsumen dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan.

Responden juga cenderung setuju bahwa bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM menyediakan alternatif pemecahan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM adalah untuk menerima keluhan dan menyediakan alternatif pemecahan masalah yang tepat kepada pelanggan mengenai perkoperasian. Hal ini penting dalam pelayanan publik sesuai dengan yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) bahwa sepuluh pokok kualitas jasa dalam pelayanan publik salah satunya adalah (*Understanding the Customer*), yaitu usaha untuk mengenali pelanggan dan kebutuhan mereka, termasuk memberikan perhatian yang bersifat personal atau pribadi kepada pelanggan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPan) No. 63/2003 prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari kejelasan dan tanggungjawab, yang artinya adanya kejelasan dan tanggungjawab dalam penyelesaian keluhan yang dimiliki oleh pelanggan dengan memberikan alternatif pemecahan masalahnya.

Kemudian mengenai informasi yang diberikan mengenai pelayanan jelas, responden cenderung setuju dikarenakan pelanggan yang datang ke bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM dapat memperoleh informasi mengenai akte pendirian dan perubahan anggaran dasar koperasi, pendaftaran dan pengesahan badan hukum koperasi serta pelaksanaan pemeringkatan koperasi. Informasi merupakan hal penting dalam pelayanan publik sebagaimana yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) bahwa dari kesepuluh pokok kualitas jasa dalam pelayanan publik salah

satunya *Communication*, yaitu menjaga pelanggan memperoleh informasi dalam bahasa yang mudah dimengerti mengenai pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Hal ini juga didukung dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPan) No. 63/2003 prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari kesederhanaan, dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, ini mengandung arti bahwa informasi mengenai pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit/jelas.

Selanjutnya mengenai pegawai memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, responden juga mengatakan setuju. Menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2011:50) 7 dimensi dan indikator yang juga harus diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya adalah *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; dan mendengar keluhan pelanggan. De Vreye dalam Hardiyansyah (2011:50) juga menyebutkan bahwa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini diketahui pegawai bidang kelembagaan mampu membantu para pelanggan dalam memahami keluhannya dan memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.

Berdasarkan dimensi Daya Tanggap diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keseluruhan responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidang

kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM dilihat dari seluruh jawaban yang setuju terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dinilai cepat, pegawai menyediakan alternatif pemecahan masalah, informasi yang diberikan mengenai pelayanan jelas, serta pegawai memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.

Variabel kualitas pelayanan bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Empati, Jaminan, Keandalan dan Bukti Fisik. Menurut Zeithmal (2011:40) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Berdasarkan penelitian ini cenderung setuju bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan. Sikap ramah dan sopan dilihat dari para pegawai yang menerapkan senyum, sapa dan salam dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini mendukung pendapat Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) bahwa sepuluh pokok kualitas jasa yang harus dimiliki pelayanan publik salah satunya adalah *Courtesy*, yaitu keramahan dan sikap bersahabat dari penyedia jasa.

Kemudian berdasarkan variabel Empati tentang pelayanan secara personal diberikan oleh pegawai kepada pelanggan. Hal ini dilihat dari para pegawai yang secara personal memberikan arahan atau masukan kepada pelanggan yang masih kurang memahami tentang perkoperasian. Sesuai dengan pendapat dari Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) bahwa sepuluh pokok kualitas jasa yang harus dimiliki pelayanan publik salah satunya adalah *Understanding the*

customer, yaitu usaha untuk mengenali pelanggan dan kebutuhan mereka, termasuk memberikan perhatian yang bersifat personal atau pribadi kepada pelanggan.

Selanjutnya berdasarkan variabel Empati adalah pegawai serius saat memberikan pelayanan. Responden juga cenderung setuju dapat dilihat dari pegawai bidang kelembagaan yang mendengarkan dengan seksama dan serius tanpa menyela pembicaraan yang disampaikan oleh pelanggan. Kemudian dilihat dari pemberian pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial responden juga setuju karena hal ini dapat dilihat dari perilaku para pegawai yang tidak mendahulukan siapapun dalam proses pelayanan. Semua dilayani sesuai dengan antrian dan diperlakukan sama. Hal ini mendukung dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPan) No. 63/2003 tentang prinsip-prinsip pelayanan publik dapat dilihat dari keadilan dan merata, kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan dimensi Empati diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keseluruhan responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM dilihat dari seluruh jawaban yang setuju terhadap pegawai yang memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, pelayanan secara personal yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan, pegawai yang serius saat memberikan pelayanan serta pemberian layanan tanpa memandang status sosial.

Variabel yang selanjutnya adalah Jaminan terdiri dari pengetahuan, kemampuan, kesponana dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan (Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47). Berdasarkan penelitian ini, responden cenderung setuju bahwa pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas mengenai perkoperasian. Semua pegawai bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM mampu menjelaskan dengan terperinci semua hal yang berkaitan dengan perkoperasian dan mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan. hal ini mendukung pendapat dari Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) yang menyatakan bahwa sepuluh pokok kualitas jasa yang harus dimiliki pelayanan publik salah satunya adalah *Competence* yang artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan.

Responden juga cenderung setuju bahwa pegawai menjaga kerahasiaan data pelanggan. Pegawai bidang kelembagaan tidak mudah memberikan data dari suatu koperasi, pelanggan harus membawa serta surat-surat yang dibutuhkan. Hal ini penting dalam pelayanan publik sesuai dengan yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) bahwa sepuluh pokok kualitas jasa dalam pelayanan publik salah satunya adalah *Security*, yaitu kebebasan dari rasa takut, resiko dan keragu-raguan atas pelayanan yang diberikan meliputi aspek fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan.

Mengenai pegawai bertanggung jawab jika terjadi kesalahan responden juga cenderung setuju. Pegawai bidang kelembagaan bertanggung jawab sepenuhnya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terjadi kesalahan

yang dapat menyebabkan kerugian terhadap pelanggan. Kemudian pegawai dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan responden juga cenderung setuju karena pegawai bidang kelembagaan memberikan pelayanan dengan jujur dan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini penting dalam pelayanan publik sesuai dengan yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) bahwa sepuluh pokok kualitas jasa dalam pelayanan publik salah satunya adalah *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melaksanakan atau memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan kualitas yang sama kepada setiap waktu, untuk semua orang, secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam hal ini, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.

Berdasarkan dimensi Jaminan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keseluruhan responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM dilihat dari seluruh jawaban yang setuju terhadap pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas mengenai perkoperasian, pegawai menjaga kerahasiaan data pelanggan, pegawai bertanggungjawab jika terjadi kesalahan, dan pegawai dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.

Begitu juga dengan variabel Keandalan, Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan atau memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan kualitas yang sama pada setiap waktu, untuk semua orang, secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam hal ini, kinerja harus sesuai dengan harapan

pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan (Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47). Berdasarkan hasil penelitian cenderung setuju bahwa pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur, yaitu pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Kemudian pelayanan yang diberikan tepat waktu, responden cenderung setuju dikarenakan pelayanan dalam pembuatan akta pendirian koperasi telah tercantum dalam papan pembuatan akta pendirian selama 2 minggu. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPan) No. 63/2003 tentang prinsip-prinsip pelayanan publik yang mengemukakan bahwa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Responden juga cenderung setuju dengan pegawai yang cekatan dalam menangani keluhan pelanggan serta pegawai cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan. Pegawai bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan dapat dilihat dari pelanggan yang datang segera ditanyai mengenai keluhan dan kebutuhannya. Jika terdapat keluhan mengenai perkoperasian seperti dana dari anggota koperasi yang tidak bisa cair dari koperasi tertentu, maka bidang kelembagaan akan segera meminta data-data dari anggota koperasi tersebut, dan akan ditindak lanjuti dengan melakukan sidak lapangan atau pun akan mendatangi kedua belah pihak dan melakukan mediasi agar didapati kesepakatan antara keduanya. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara (KepMenPan) No. 63/2003 prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari kejelasan dan tanggungjawab, yang artinya adanya kejelasan dan tanggungjawab dalam penyelesaian keluhan yang dimiliki oleh pelanggan dengan memberikan alternatif pemecahan masalahnya. Serta *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan secara cepat tanggap kepada pelanggan serta membantu konsumen dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan (Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47)

Berdasarkan dimensi Keandalan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keseluruhan responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM dilihat dari seluruh jawaban yang setuju terhadap pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur, pelayanan yang diberikan tepat waktu, pegawai cekatan dalam menangani keluhan pelanggan, dan pegawai cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan.

Variabel terakhir yang memiliki penilaian paling rendah dalam uji t yaitu sebesar 2.016 adalah Bukti Fisik. Menurut Zeithaml (2011:40) bukti fisik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Berdasarkan penelitian ini responden cenderung setuju bahwa Dinas Koperasi dan UKM memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman serta terjaganya kondisi fasilitas yang ada di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dapat dilihat dari fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, tempat parkir, musholla, dan toilet yang bersih. Hal ini sejalan dengan pendapat Hal ini mendukung pendapat Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) bahwa sepuluh

pokok kualitas jasa yang harus dimiliki pelayanan publik salah satunya adalah *Access*, yaitu lokasi fasilitas pelayanan yang nyaman.

Kemudian pemanfaatan komputer untuk pendataan dan verifikasi keanggotaan koperasi sudah memadai. Bidang kelembagaan Dinas Koperasi dan UKM telah memiliki komputer untuk melakukan pendataan serta pengecekan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan mencari secara manual melalui arsip. Kemudian para pegawai Dinas Koperasi dan UKM berpenampilan rapi dan bersih. Terlihat dari penampilan pegawai yang berpakaian rapi setiap harinya dan sesuai dengan pakaian dinas yang telah ditentukan oleh pemerintah. Hal ini mendukung dari pendapat dari Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:47) sepuluh pokok kualitas jasa yang harus dimiliki pelayanan publik salah satunya adalah Bukti Fisik meliputi tampilan fisik pelayanan; fasilitas fisik, penampilan pekerja, dan alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Berdasarkan variabel Bukti Fisik diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keseluruhan responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM dilihat dari seluruh jawaban yang setuju terhadap Dinas Koperasi dan UKM memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman, terjaganya kondisi fasilitas yang ada di Dinas Koperasi dan UKM, pemanfaatan komputer untuk pendataan dan verifikasi keanggotaan koperasi sudah memadai, dan para pegawai Dinas Koperasi dan UKM berpenampilan rapi dan bersih.

Hasil penelitian ini menginformasi hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Persepsi Tentang Kualitas Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Lembaga Kursus Sidoarjo Education Center (SEC)” (Iwan Santoso, 2012) yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Pada penelitian ini bahwa pelayanan yang cepat menunjukkan sudah sangat baik dengan variabel Daya Tanggap yang memiliki skor tertinggi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM kepada koperasi yang ada di Kota Malang ini adalah sebagai ukuran yang diberikan untuk menilai baik atau tidaknya pelayanan yang diterima oleh para pelanggan. Pelayanan bagi para pelanggan yang ingin mendirikan koperasi atau pun yang ingin memperoleh pembinaan dari bidang kelembagaan perlu mendapat perhatian yang lebih karena dengan pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan ini dapat menjadikan pertumbuhan koperasi di Kota Malang meningkat sehingga hal ini juga dapat mempengaruhi taraf hidup penduduk serta perekonomian Kota Malang. Oleh karena itu pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas sangat dibutuhkan oleh para pelanggan bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM.

- 2. Pengaruh variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan.**

Pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis 1, yaitu pengujian secara bersama-sama (simultan), “kualitas pelayanan bidang kelembagaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan”. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan hasil untuk variabel Bukti Fisik (X_1) diperoleh koefisien regresi (β_1) sebesar 0,266 dengan tanda positif dan variabel Keandalan (X_2) diperoleh koefisien regresi (β_1) sebesar 0,230 dengan tanda positif, variabel Daya Tanggap (X_3) diperoleh koefisien regresi (β_1) sebesar 0,321 dengan tanda positif, variabel Jaminan (X_4) diperoleh koefisien regresi (β_1) sebesar 0,232 dengan tanda positif, dan variabel Empati (X_5) diperoleh koefisien regresi (β_1) sebesar 0,209 dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh searah dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya untuk nilai F_{hitung} sebesar 39,680. Nilai F_{hitung} tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai F_{tabel} sebesar 2,338. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $39,680 > 2,338$ maka artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan kelima variabel bebas (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) berpengaruh positif dan signifikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis I diterima.

Pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis II, yaitu pengujian secara individu (parsial), “kualitas pelayanan bidang kelembagaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan”. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan untuk variabel X_1 (Bukti Fisik) didapatkan t_{hitung} sebesar 2,016

sedangkan t tabel sebesar 1,993. Sehingga t hitung $>$ t tabel yaitu $2,016 > 1,993$ atau $\text{sig. } t(0,047) < \alpha = 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel bebas Bukti Fisik (X_1) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Selanjutnya untuk variabel X_2 (Keandalan) didapatkan t hitung sebesar 2,034 sedangkan t tabel sebesar 1,993. Sehingga t hitung $>$ t tabel yaitu $2,034 > 1,993$ atau $\text{sig. } t(0,046) < \alpha = 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel bebas Keandalan (X_2) berpengaruh secara parsial dan secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kemudian untuk variabel X_3 (Daya Tanggap) didapatkan t hitung sebesar 2,341 sedangkan t tabel sebesar 1,993. Sehingga t hitung $>$ t tabel yaitu $2,341 > 1,993$ atau $\text{sig. } t(0,022) < \alpha = 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel Daya Tanggap (X_3) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Pada variabel X_4 (Jaminan) didapatkan t hitung sebesar 2,078 sedangkan t tabel sebesar 1,993. Sehingga t hitung $>$ t tabel yaitu $2,078 > 1,993$ atau $\text{sig. } t(0,041) < \alpha = 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel Jaminan (X_4) berpengaruh secara parsial dan secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Terakhir pada variabel X_5 (Empati) didapatkan t hitung = 2,145 sedangkan sebesar 1,993. Sehingga t hitung $>$ t tabel yaitu $2,145 > 1,993$ atau $\text{sig. } t(0,035) < \alpha = 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel Empati (X_5)

berpengaruh secara parsial dan secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis II (Uji t) di atas, diketahui bahwa Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian hipotesis II diterima.

Diterimanya hipotesis I dan II menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan telah berhasil dilaksanakan dengan baik, dimana dapat terjadinya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Lipyoadi (2001), bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan.

Selain itu, hasil uji hipotesis I (Uji F) dan II (Uji t) ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muchlis (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wonosari”. Hasil penelitian Muchlis menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat.

3. Variabel yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada kualitas pelayanan bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM variabel yang memberikan kontribusi paling besar adalah Daya Tanggap. Berdasarkan nilai t hitung, Daya Tanggap memiliki nilai t hitung paling tinggi

daripada variabel yang lain sebesar 2.341 dan menunjukkan penilaian responden yang setuju terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai cepat, menyediakan alternatif pemecahan masalah, informasi yang diberikan mengenai pelayanan jelas, dan pegawai memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang sudah memberikan pelayanan yang cepat, jelas, alternatif pemecah masalah dan solusi yang tepat terhadap masalah kepada pelanggan.

Daya Tanggap merupakan dimensi yang menentukan kualitas pelayanan publik, sebagaimana menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988:28), Daya Tanggap merupakan variabel paling kritis tingkat keempat. Namun, dalam penelitian ini, Daya Tanggap merupakan variabel yang memberikan kontribusi paling besar dalam kualitas pelayanan bidang kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Oleh karena itu Daya Tanggap harus mampu dipertahankan dan ditingkatkan lagi, terutama mengenai kecepatan layanan, pemberian alternatif pemecahan masalah, informasi yang jelas serta solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Karena pada dasarnya semua pelanggan membutuhkan pelayanan yang cepat, informasi dan solusi yang tepat. Jika pegawai memberikan pelayanan secara cepat, maka proses pelayanan akan lebih lancar dan efisien. Hal ini mendukung Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPan) No. 63/2003 tentang prinsip-prinsip pelayanan publik mengenai kejelasan, kepastian waktu dan tanggung jawab.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Persepsi Tentang Kualitas Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Lembaga Kursus Sidoarjo Education Center (SEC)” (Iwan Santoso, 2012) yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Pada penelitian ini bahwa pelayanan yang cepat menunjukkan sudah sangat baik dengan variabel Daya Tanggap yang memiliki skor tertinggi.

Namun hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wonosari (Muchlis, 2015)”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh adalah Keandalan. Variabel ini meliputi ketepatan waktu dan kemampuan petugas. Sedangkan pada penelitian ini Keandalan bukan variabel yang paling mempengaruhi walaupun sudah Baik.

G. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menghadapi keterbatasan yang dapat mempengaruhi kondisi dari penelitian yang dilakukan. Adapun keterbatasan tersebut antara lain:

1. Dalam penelitian ini hanya melakukan penelitian pada jenis koperasi simpan pinjam dan serba usaha dikarenakan di Kota Malang kedua unit koperasi inilah yang paling banyak.

2. Tidak dilakukannya penelitian pada jenis koperasi lain dikarenakan keterbatasan waktu penelitian dan masih banyaknya data alamat koperasi yang tidak jelas.
3. Banyaknya koperasi yang tidak bersedia mengisi kuesioner dengan alasan tertentu sehingga menyulitkan peneliti dalam mengumpulkan data.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepuasan Pelanggan. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

1. Dari hasil penelitian, pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan sudah cukup baik. Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidang kelembagaan terlihat dari seluruh jawaban baik pada frekuensi jawaban responden pada tiap item pernyataan.
2. Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kepuasan Pelanggan dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Kepuasan Pelanggan dapat diterima.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5)) terhadap Kepuasan Pelanggan dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat lima variabel yang

mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati

4. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Daya Tanggap mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan bidang kelembagaan koperasi dapat mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepuasan Pelanggan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.
3. Pendidikan merupakan salah satu karakteristik responden yang penting dan dibutuhkan dalam penelitian yang berkaitan dengan penilain mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang belum ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Arifin, Imamul. 2009. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Denhart, V Janet dan Robert B. Denhart. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E Sharpe, Armonk.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 1995. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2001. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- <http://journal.uny.ac.id/index.php/jep/article/viewFile/585/442>
- Indradi, Sjamiar Syamsuddin. 2010. *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN Malang
- Irawan, Handy. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Computindo, Jakarta.
- Kausar AS. 2009. *Sistem Birokrasi Pemerintahan di Daerah dalam Bayang-bayang Budaya Patron-klien*. Bandung, PT. Alumni.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Kotler Philip. 2005, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2007. Pembangunan Sumber Daya Manusia: Perspektif Administrasi Publik, Jurnal Administrasi Negara STIA-LAN.

Singarimbun dan Effendi. 2008. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia

_____. 2011. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES Indonesia.

Sinambela, Rochadi & Ghazali. 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

Sitio, Arifin dan Tamba, Halomoan. 2001. Koperasi Teori dan Praktik. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Sugiyanto, 2012. Human Capital Leverage Kinerja Koperasi, Kopin Press, Jatinangor.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutantya Rahardja Hadhikusuma R.T., 2005, Hukum Koperasi Indonesia, PT Raja Grafindo Pesada, Jakarta.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandi. 2001. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy

Umar, Husein. 2003. Riset Pemasaran Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

www.bps.go.id



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

PENGANTAR KUESIONER

- Hal : Permohonan Pengisian angket/kuesioner
- Lampiran : 1 (satu) berkas
- Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang Kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM Terhadap Kepuasan Pelanggan.
(Studi pada Koperasi di Kota Malang)
- Kepada Yth : Bapak/Ibu/Sdr/I responden

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir dan kewajiban saya dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang berupa penyusunan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang Kelembagaan di Dinas Koperasi dan UKM terhadap Kepuasan Pelanggan** (Studi pada Koperasi di Kota Malang)”, dengan ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Keberhasilan penelitian ini sangat bergantung pada bantuan Bapak/Ibu/Sdr/I atas kesediaannya untuk membantu mengisi angket atau daftar pernyataan yang telah disediakan pada kuesioner ini. Semua jawaban tidak akan mengganggu privasi Bapak/Ibu/Sdr/I. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan semata-mata hanya akan digunakan untuk penyusunan skripsi dan saya jamin kerahasiaannya. Selain itu, jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan juga merupakan masukan yang sangat berharga bagi penelitian saya.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan ketersediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat saya,

Tiara Winggi Pramono

INSTRUMEN PENELITIAN

Nomor Responden :

Tanggal Pengisian :

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
4. Level Manajerial :
5. Nama Koperasi :
6. Lama Berdiri :
7. Lokasi Koperasi :
8. Jenis Koperasi :
9. Jumlah Anggota :

II. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

1. Mohon untuk memberi tanda checklist (√) pada jawaban yang bapak/ibu anggap paling sesuai.
2. Setelah selesai mengisi, mohon untuk mengembalikan kuisisioner ini kepada pihak yang memberikan kuisisioner ini pertama kali.
3. Keterangan Jawaban dan Skor:
 - a. STS (Sangat Tidak Setuju) = 1
 - b. TS (Tidak Setuju) = 2
 - c. N (Netral) = 3
 - d. S (Setuju) = 4
 - e. SS (Sangat Setuju) = 5

PERNYATAAN KUESIONER

A. Bukti Fisik (X₁)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Keterangan
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Dinas Koperasi dan UKM memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman.						
2.	Terjaganya kondisi fasilitas yang ada di Dinas Koperasi dan UKM						
3.	Teknologi yang digunakan dalam melayani pelanggan adalah baik.						
4.	Para pegawai Dinas Koperasi dan UKM berpenampilan rapi dan bersih.						

B. Keandalan (X₂)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Keterangan
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur.						
2.	Pelayanan yang diberikan tepat waktu.						
3.	Pegawai cekatan dalam menangani keluhan pelanggan.						
4.	Pegawai cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan						

C. Daya Tanggap (X3)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Keterangan
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai cepat.						
2.	Pegawai bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan.						
3.	Informasi yang diberikan mengenai pelayanan jelas.						
4.	Pegawai memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.						

D. Jaminan (X4)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Keterangan
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan luas mengenai perkoperasian.						
2.	Pegawai menjaga kerahasiaan data pelanggan.						
3.	Pegawai bertanggung jawab jika terjadi kesalahan.						
4.	Pegawai dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.						

E. Empati (X5)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Keterangan
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.						
2.	Pelayanan secara personal diberikan oleh pegawai kepada pelanggan.						
3.	Pegawai serius saat memberikan pelayanan.						
4.	Pemberian pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.						

F. Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Keterangan
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Saya puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat diberikan oleh Dinas Koperasi dan UKM bidang kelembagaan koperasi.						
2.	Saya merasa puas dengan wawasan mengenai perkoperasian yang dimiliki oleh pegawai Dinas Koperasi dan UKM khususnya bidang kelembagaan koperasi.						
3.	Saya merasa puas dengan kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Koperasi dan UKM						

4.	Saya puas dengan fasilitas (kursi, meja, ruang tunggu, mushola, wastafel) yang disediakan oleh Dinas Koperasi dan UKM						
5.	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan Dinas Koperasi dan UKM						



Lampiran 2. Frekuensi Jawaban Responden

Variabel Bukti Fisik (X₁)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	14	17.5	17.5	17.5
	4.00	57	71.3	71.3	88.8
	3.00	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	10	12.5	12.5	12.5
	4.00	65	81.3	81.3	93.8
	3.00	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	11	13.8	13.8	13.8
	4.00	57	71.3	71.3	85.0
	3.00	12	15.0	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	21.3	21.3	21.3
	4.00	55	68.8	68.8	90.0
	3.00	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Variabel Keandalan (X₂)

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	19	23.8	23.8	23.8
	4.00	57	71.3	71.3	95.0
	3.00	3	3.8	3.8	98.8
	2.00	1	1.3	1.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	16	20.0	20.0	20.0
	4.00	49	61.3	61.3	81.3
	3.00	15	18.8	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	18	22.5	22.5	22.5
	4.00	49	61.3	61.3	83.8
	3.00	11	13.8	13.8	97.5
	2.00	2	2.5	2.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	21.3	21.3	21.3
	4.00	54	67.5	67.5	88.8
	3.00	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Variabel Daya Tanggap (X₃)

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	16	20.0	20.0	20.0
	4.00	54	67.5	67.5	87.5
	3.00	10	12.5	12.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	29	36.3	36.3	36.3
	4.00	41	51.3	51.3	87.5
	3.00	9	11.3	11.3	98.8
	2.00	1	1.3	1.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	26	32.5	32.5	32.5
	4.00	47	58.8	58.8	91.3
	3.00	7	8.8	8.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	21	26.3	26.3	26.3
	4.00	47	58.8	58.8	85.0
	3.00	12	15.0	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Variabel Jaminan (X4)

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	23	28.8	28.8	28.8
	4.00	45	56.3	56.3	85.0
	3.00	12	15.0	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	27	33.8	33.8	33.8
	4.00	47	58.8	58.8	92.5
	3.00	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	25	31.3	31.3	31.3
	4.00	42	52.5	52.5	83.8
	3.00	13	16.3	16.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	22	27.5	27.5	27.5
	4.00	52	65.0	65.0	92.5
	3.00	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Variabel Empati (X_s)

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	32	40.0	40.0	40.0
	4.00	42	52.5	52.5	92.5
	3.00	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	26	32.5	32.5	32.5
	4.00	47	58.8	58.8	91.3
	3.00	7	8.8	8.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	28	35.0	35.0	35.0
	4.00	41	51.3	51.3	86.3
	3.00	11	13.8	13.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	31	38.8	38.8	38.8
	4.00	43	53.8	53.8	92.5
	3.00	4	5.0	5.0	97.5
	2.00	2	2.5	2.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	25	31.3	31.3	31.3
	4.00	45	56.3	56.3	87.5
	3.00	10	12.5	12.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	21	26.3	26.3	26.3
	4.00	47	58.8	58.8	85.0
	3.00	12	15.0	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y3

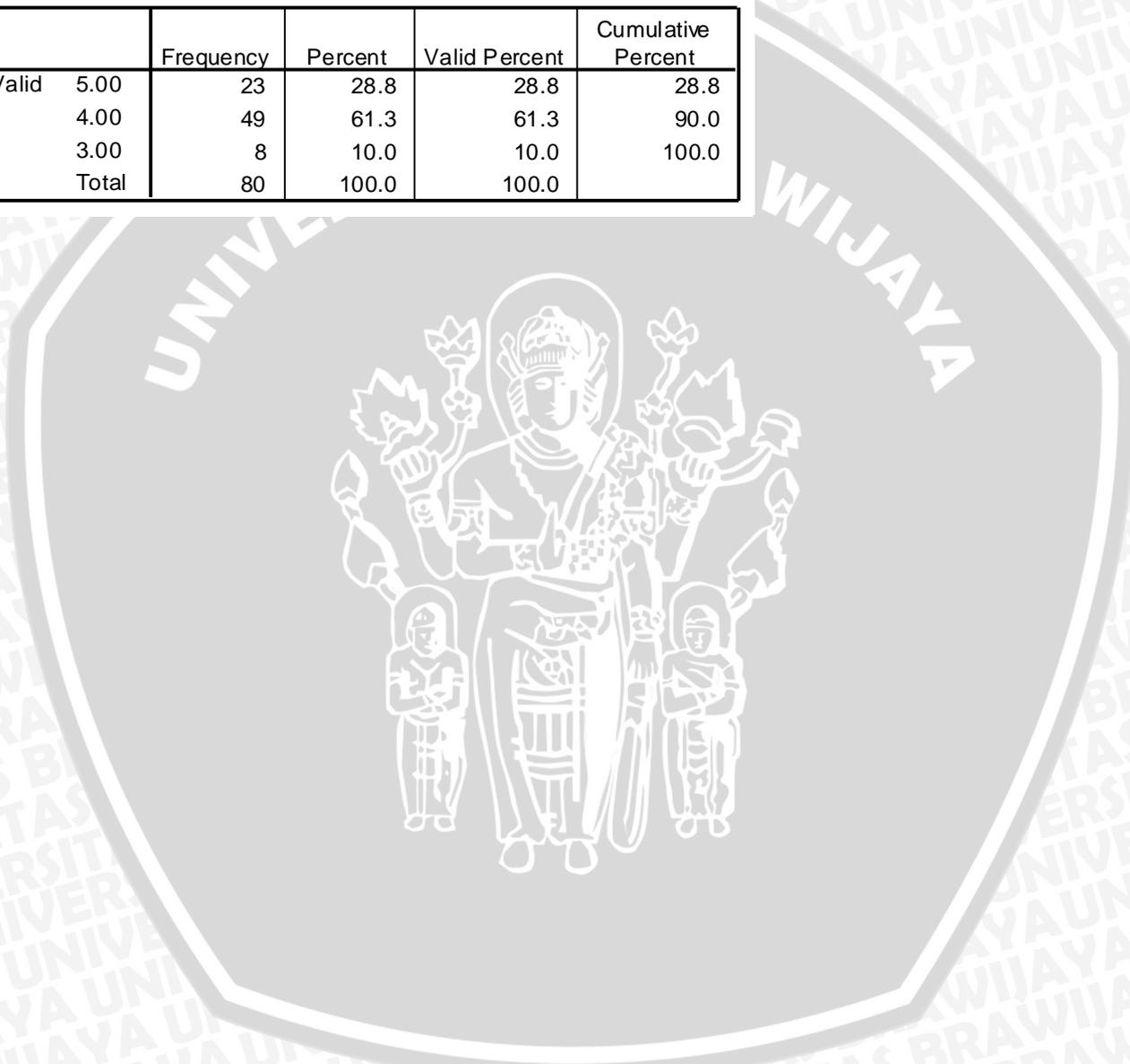
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	19	23.8	23.8	23.8
	4.00	55	68.8	68.8	92.5
	3.00	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	18	22.5	22.5	22.5
	4.00	51	63.8	63.8	86.3
	3.00	11	13.8	13.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	23	28.8	28.8	28.8
	4.00	49	61.3	61.3	90.0
	3.00	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Bukti Fisik (X1)

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.519**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X1.2	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X1.3	Pearson Correlation	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X1.4	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	4



Keandalan (X2)

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X2.2	Pearson Correlation	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X2.3	Pearson Correlation	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X2.4	Pearson Correlation	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

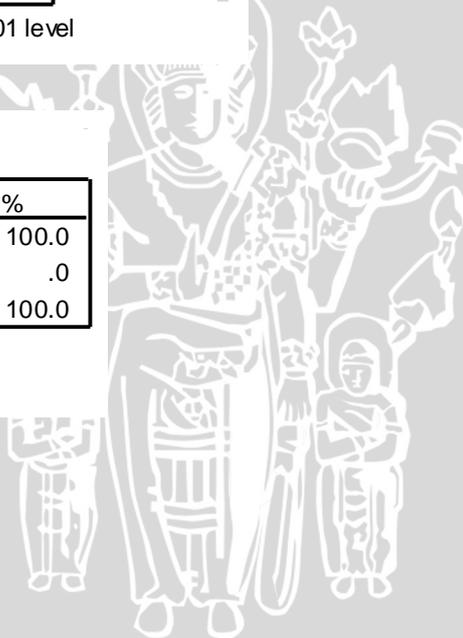
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	4



Daya Tanggap (X3)

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X3.2	Pearson Correlation	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X3.3	Pearson Correlation	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X3.4	Pearson Correlation	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

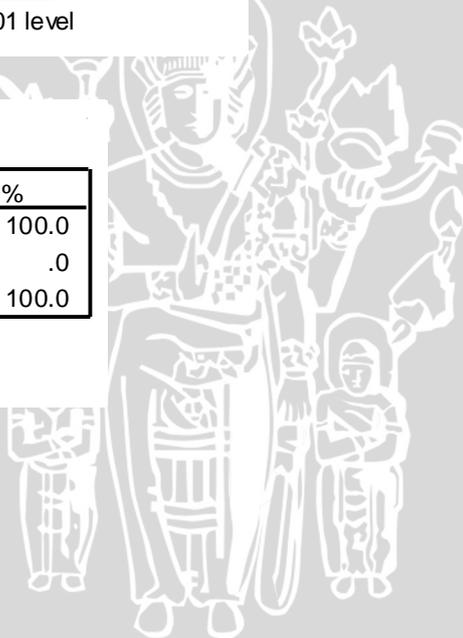
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	4



Jaminan (X4)

Correlations

		X4
X4.1	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X4.2	Pearson Correlation	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X4.3	Pearson Correlation	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X4.4	Pearson Correlation	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	4



Empati (X5)

Correlations

		X5
X5.1	Pearson Correlation	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X5.2	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X5.3	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X5.4	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

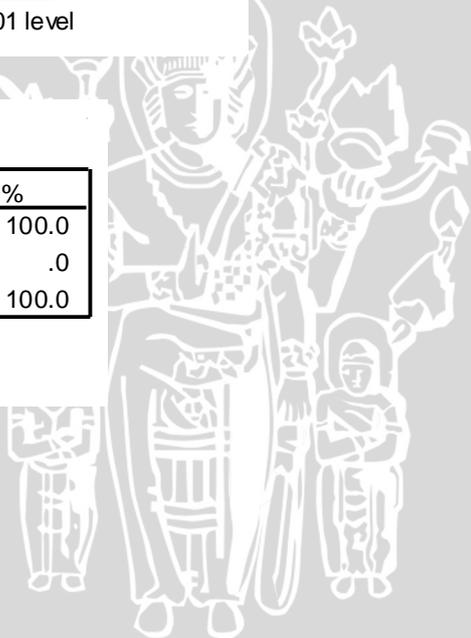
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	4



Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
Y2	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
Y3	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
Y4	Pearson Correlation	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
Y5	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	5



Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.853 ^a	.728	.710	1.21555	1.874

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.560	1.785
	X2	.382	2.616
	X3	.276	3.626
	X4	.415	2.410
	X5	.436	2.294

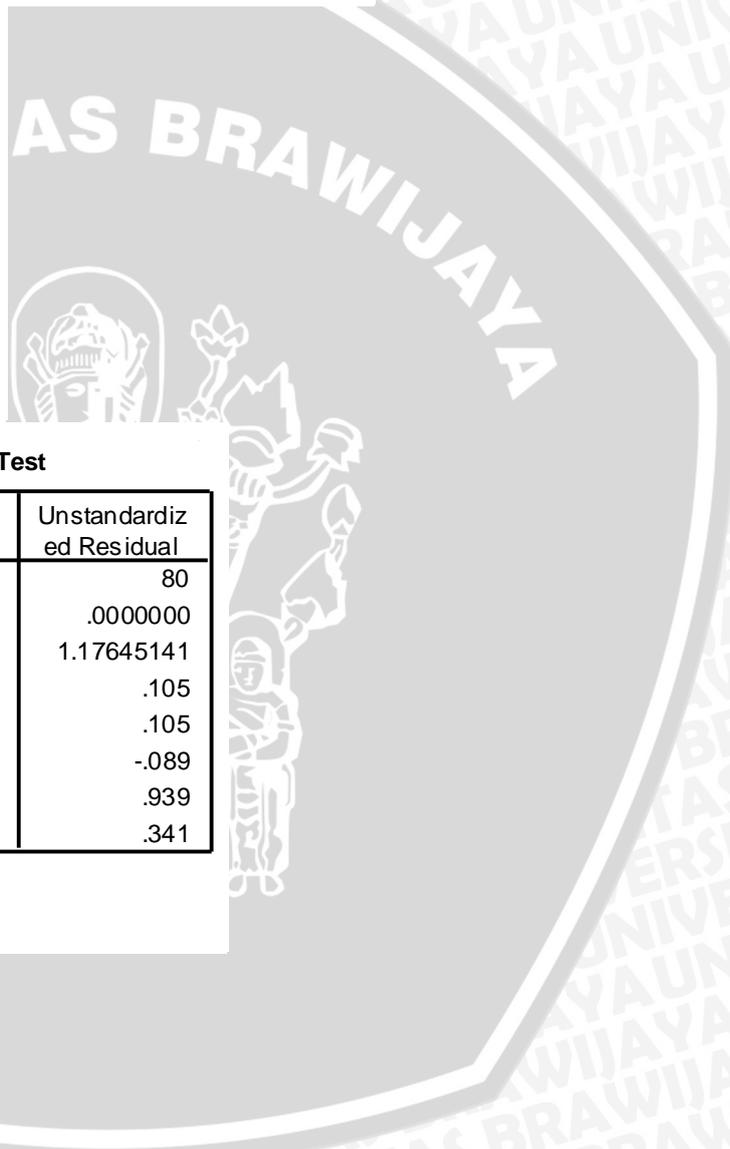
a. Dependent Variable: Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

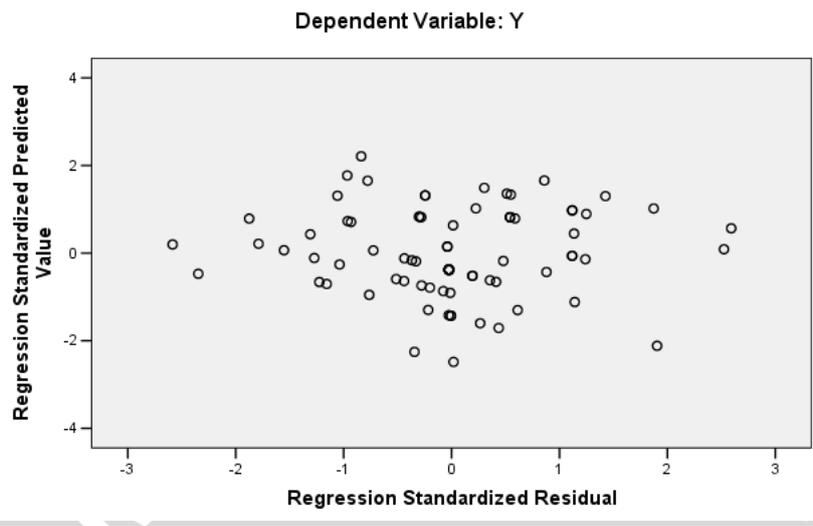
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17645141
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.939
Asymp. Sig. (2-tailed)		.341

a. Test distribution is Normal.

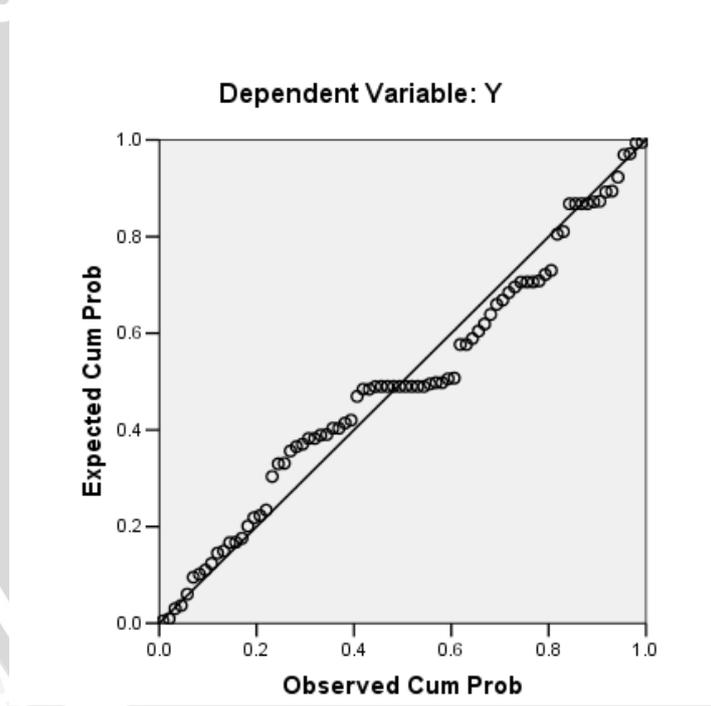
b. Calculated from data.



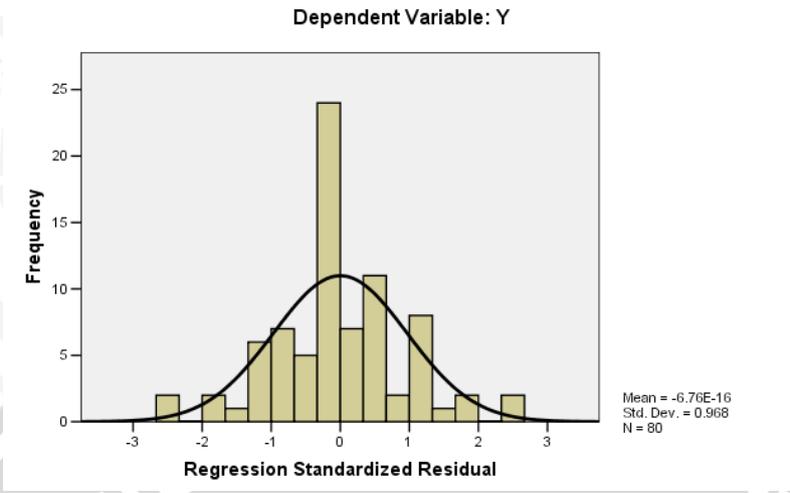
Scatterplot



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



Lampiran 5. Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	20.7625	2.25716	80
X1	16.2250	1.38687	80
X2	16.3250	1.96021	80
X3	16.6500	1.95584	80
X4	16.7500	1.90602	80
X5	17.0625	2.13081	80

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	Y	1.000	.604	.721	.790	.695	.695
	X1	.604	1.000	.634	.594	.381	.402
	X2	.721	.634	1.000	.747	.551	.556
	X3	.790	.594	.747	1.000	.706	.689
	X4	.695	.381	.551	.706	1.000	.696
	X5	.695	.402	.556	.689	.696	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000	.000	.000
	X3	.000	.000	.000	.	.000	.000
	X4	.000	.000	.000	.000	.	.000
	X5	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Y	80	80	80	80	80	80
	X1	80	80	80	80	80	80
	X2	80	80	80	80	80	80
	X3	80	80	80	80	80	80
	X4	80	80	80	80	80	80
	X5	80	80	80	80	80	80

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X4, X2, X3	.	Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.853 ^a	.728	.710	1.21555	1.874

- a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3
 b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	293.149	5	58.630	39.680	.000 ^a
	Residual	109.339	74	1.478		
	Total	402.488	79			

- a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3
 b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.080	1.750		.046	.964		
	X1	.266	.132	.163	2.016	.047	.560	1.785
	X2	.230	.113	.199	2.034	.046	.382	2.616
	X3	.312	.133	.270	2.341	.022	.276	3.626
	X4	.232	.111	.195	2.078	.041	.415	2.410
	X5	.209	.097	.197	2.145	.035	.436	2.294

- a. Dependent Variable: Y



Lampiran 6. Tabel Rekap Hasil Jawaban Responden

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
1	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	3	4	5	4	16
2	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15
3	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
7	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
8	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
9	4	4	3	4	15	4	3	2	3	12	4	3	4	4	15
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
11	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
12	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19
15	4	5	5	5	19	5	3	4	4	16	3	4	4	4	15
16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
21	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
22	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19
23	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14
25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
28	3	4	4	5	16	4	3	4	4	15	3	5	4	4	16
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
31	4	3	3	4	14	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18
32	4	3	3	4	14	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18
33	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18
34	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18
35	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18
36	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
37	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19
38	4	4	3	3	14	2	3	3	4	12	4	2	3	3	12
39	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15
40	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
41	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
42	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19

43	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
44	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
45	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16
46	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	3	4	5	16
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
48	4	4	3	4	15	4	3	2	3	12	4	3	4	4	15
49	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
50	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
51	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
54	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
55	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15
56	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	3	4	5	4	16
57	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14
58	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
59	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19
60	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19
61	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18
62	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
63	3	4	3	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
65	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
66	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19
67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
69	3	4	4	5	16	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14
70	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15
71	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17
72	3	4	4	5	16	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17
73	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
74	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
76	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15
79	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19
80	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	5	4	3	17



No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	4	4	5	22
2	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	3	4	3	4	3	17
3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23
4	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	4	18
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
6	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
7	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	21
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
9	4	3	4	4	15	3	4	4	2	13	3	3	4	4	4	18
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
11	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	3	16
12	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	18
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	5	4	4	4	22
15	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	5	5	5	5	24
16	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24
17	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20
18	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19
19	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
21	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	4	5	5	23
22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22
23	3	5	5	5	18	4	4	3	4	15	4	4	4	3	4	19
24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18
25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24
27	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	3	4	19
28	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	5	4	3	3	19

29	3	4	5	5	17	4	5	5	5	19	3	4	4	4	4	19
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	22
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	23
33	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	5	5	4	4	5	25
34	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	4	5	5	5	23
35	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24
36	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	4	4	4	4	21
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	23
38	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	4	4	4	4	3	19
39	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20
40	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
41	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	5	5	5	4	4	23
42	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	5	5	5	4	4	23
43	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21
44	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21
45	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
46	3	4	4	5	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	5	19
47	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20
48	4	3	4	4	15	3	3	4	2	12	4	4	4	3	3	18
49	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
50	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24
51	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
53	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	4	18
54	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23
55	3	4	3	4	14	4	5	5	5	19	4	3	4	3	4	18
56	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	4	4	5	22
57	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	18





DOKUMENTASI



58	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20
59	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	5	4	4	22
60	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	5	5	24
61	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	24
62	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	5	4	23
63	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	19
64	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20
65	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	4	5	23
66	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	20
67	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	22
68	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	3	3	4	4	18
69	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	5	4	4	3	19
70	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	3	19
71	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	4	5	24
72	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	3	4	4	4	20
73	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	4	3	16
74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	19
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20
76	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	4	4	4	21
77	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	18
79	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	21
80	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	4	4	5	22



CURRICULUM VITAE

Nama : Tiara Winggi Pramono
Nomor Induk Mahasiswa : 125030101111026
Tempat dan Tanggal Lahir : Sawahlunto, 24 September 1994
Umur : 21 Tahun
Agama : Islam
Alamat asal : Jl. Brigjend Katamso No.35, Bontang
Alamat domisili : Jl. Watuaji No.06
No. Telefon : 081331508689
Email : winggitiara@gmail.com
Pendidikan :

1. SDIT Yabis, Bontang - Kalimantan Timur Tahun 2000-2006
2. SMP Negeri 1, Bontang - Kalimantan Timur Tahun 2006-2009
3. SMA Negeri 1, Bontang - Kalimantan Timur Tahun 2009-2012
4. S1 Administrasi Publik, Universitas Brawijaya Malang, Tahun 2012-sekarang

