

# **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PELANGGAN**

**(STUDI PADA BADAN USAHA MILIK DESA “MAJU MAKMUR” DESA  
MINGGIRSARI KECAMATAN KANIGORO KABUPATEN BLITAR)**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**PEGI AYU IRANA DEWI  
NIM. 145030101111016**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2018**



## MOTTO

“Ya Tuhanku, lapangkan untukku dadaku, Dan mudahkanlah untuk urusanku, dan lepaskan kekakuan dari lidahku, agar mereka dapat dengan mudah mengerti perkataanku.” (QS. Thaha 25-28)

**“MAJULAH TANPA MENYINGKIRKAN, NAIKLAH TINGGI TANPA  
MENJATUHKAN, JADILAH BAIK TANPA HARUS MENJELEKKAN DAN  
JADILAH BENAR TANPA HARUS MENYALAHKAN ORANG LAIN”**



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat Sebagai Pelanggan (Studi pada BUMDes “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar)

Disusun Oleh : Pegi Ayu Irana Dewi

NIM : 145030101111016

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Masyarakat Sebagai Pelanggan (Studi pada Badan Usaha Milik Desa “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Kanigoro)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang sekarang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 22 Mei 2018



Pegi Ayu Irana Dewi

145030101111016

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

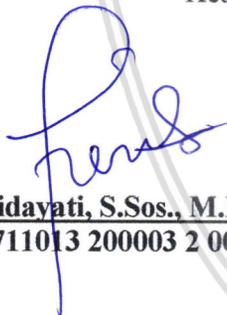
Hari : Kamis  
Tanggal : 5 Juli 2018  
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB  
Skripsi Atas Nama : Pegi Ayu Irana Dewi  
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Masyarakat Sebagai Pelanggan (Studi pada Badan Usaha Milik Desa “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

Anggota



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



**I Gede Eko Putra Sri Sentanu, S.AP., M.AP, Ph.D**  
NIP. 2011078312041001

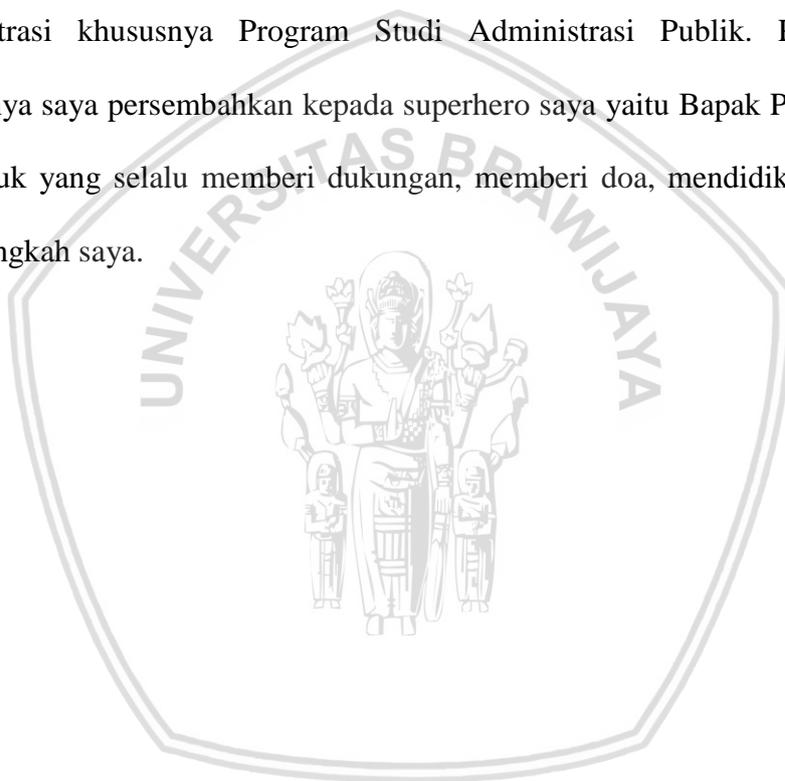
Anggota



**Rispa Ngindana, S.AP., M.AP**  
NIP. 2014058611062001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada almamater Fakultas Ilmu Administrasi khususnya Program Studi Administrasi Publik. Persembahan selanjutnya saya persembahkan kepada superhero saya yaitu Bapak Purwanto dan Ibu Yayuk yang selalu memberi dukungan, memberi doa, mendidik saya dalam setiap langkah saya.



## RINGKASAN

Pegi Ayu Irana Dewi, 2018. **Hubungan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat Sebagai Pelanggan (Studi pada Badan Usaha Milik Desa “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar)**. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing: Firda Hidayati, S.sos, M.PA, D.PA.

---

Kepuasan merupakan unsur yang sangat penting dalam usaha untuk meningkatkan sebuah kualitas pelayanan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dan sejauh mana hubungan kualitas pelayanan serta faktor mana yang paling dominan dan yang memiliki hubungan paling besar terhadap kepuasan.

Penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan atau *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Dengan prosedur pengumpulan data survei. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala *likert*. Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan nilai toleransi 10% sehingga di dapatkan 63,63 sampel yang dibulatkan menjadi 64 sampel dari 175 populasi petani yang menjadi anggota Gabungan Kelompok Tani. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer melalui kuesioner. Uji yang digunakan adalah uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, uji korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh koefisiensi product moment sebesar 0.706 dan diambil dari nilai koefisiensi terbesar dari kelima variabel yang digunakan. Dapat dilihat bahwa nilai signifikan lebih kecil dari pada alpha ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dengan kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, BUMDes

## SUMMARY

Pegi Ayu Irana Dewi, 2018. **The Relationship of Service Quality to the Satisfaction of Society as Customer (Study on Village-Owned Enterprises "Maju Makmur" Minggirsari Village, Kanigoro District, Regency of Blitar)**. Undergraduate Thesis. Public Administration Science, University of Brawijaya. Advisor: Firda Hidayati, S.sos, M.PA, D.PA.

---

Satisfaction is a very important element in the effort to improve a service quality. There are several factors that affect satisfaction, one of which is the quality of service. This study aims to determine the relationship of service quality and satisfaction and the extent to which the relationship of service quality and which factors are the most dominant and who have the greatest relationship to satisfaction.

This research used explanatory research with quantitative approach and survey data collection procedure. The measurement scale used in this research was Likert scale. The method of determining the number of samples in this study was slovin formula with tolerance value of 10% so that 63,63 samples were obtained and rounded to 64 samples from 175 farmers who become members of the Joint Farmers Group. The data used in this study was primary data by questionnaires. The test used was instrument test of research include test of validity and reliability test, test of classical assumption which include test of normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and correlation test.

The results showed that there is a very significant positive relationship between service quality and customer satisfaction. It was shown by product moment coefficient of 0.706 and taken from the largest coefficient value of the five variables used. It can be seen that the significant value is less than alpha ( $0,000 < 0,05$ ) so that  $H_0$  is rejected with the conclusion that there is a significant relation between guarantee and consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Village-Owned Enterprises (BUMDes)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat Sebagai Pelanggan (Studi pada BUMDes “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.”** Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Firda Hidayati S.Sos, M.PA, D.PA selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Keluarga Besar BUMDes “Maju Makmur” Desa Minggirsari dan masyarakat Desa Minggirsari yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
7. Orang tua penulis, Bapak Purwanto dan Ibu Yayuk yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa dan dukungan bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Adikku, Byan Pasya Salsabilla yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman terbaikku Gandung Saputra yang selalu memberikan semangat dan arah-arahan.
10. Sahabat-sahabatku Fahma Nur Aini, Neny Ariani, Retna Rifatul Azizah, Erna Ratnasari, Dewi Baiturrohmah, serta teman-teman Administrasi Publik 2014 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Adik kos ku Ifadatul Khoiriyah yang selalu memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman SMA ku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih selalu memberi inspirasi baru disaat lagi terpuruk mengerjakan skripsi.

13. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 14 Mei 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
RINGKASAN .....	vi
SUMMARY .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Administrasi Publik .....	13
1. Definisi Administrasi .....	13
2. Ruang Lingkup Administrasi .....	14
3. Unsur-unsur Administrasi .....	15
4. Definisi Publik .....	17
5. Definisi Administrasi Publik .....	18
C. Pelayanan Publik .....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	19
2. Asas-asas Pelayanan Publik .....	21
3. Pelayanan Administrasi dalam Pelayanan Publik .....	23
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	24
5. Pola Pelayanan Publik .....	27
6. Standar Pelayanan Publik .....	28
D. Kualitas Pelayanan .....	29
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	29
2. Dimensi Kualitas .....	30
E. Kepuasan Pelanggan .....	33
1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	33
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	35



F. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) .....	38
1. Definisi BUMDes .....	38
2. Maksud dan Tujuan Pendirian BUMDes .....	40
3. Peran dan Fungsi BUMDes .....	43
4. Prinsip-prinsip BUMDes .....	43
5. Pengelolaan BUMDes .....	45
G. Hipotesis .....	47

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	50
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukurannya.....	51
D. Populasi dan Sampel.....	58
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Uji Instrumen Penelitian .....	61
G. Teknik Analisis Data .....	64

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum.....	69
1. Profil Desa Minggirsari .....	69
2. Sejarah Berdirinya BUMDes Minggirsari .....	70
3. Visi dan Misi BUMDes Minggirsari .....	71
4. Kelembagaan BUMDes Desa Minggirsari .....	72
B. Deskripsi Responden .....	77
1. Karakteristik Responden.....	77
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	77
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	78
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	79
C. Frekuensi Jawaban Responden .....	79
1. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung (X1) .....	80
2. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X2) .....	82
3. Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan (X3) .....	84
4. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X4) .....	86
5. Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X5) .....	87
6. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	89
D. Uji Instrumen Penelitian .....	91
1. Uji Validitas .....	92
2. Uji Reliabilitas .....	94
3. Uji Normalitas .....	95
4. Uji Multikolinieritas .....	96
5. Uji Heterokedastisitas .....	97
6. Analisis Regresi Linier Berganda .....	98
7. Pengujian Hipotesis .....	100
E. Hasil Pembahasan .....	104



**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	115
B. Saran .....	116

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kategori BUMDes Kabupaten Blitar Tahun 2015 .....	4
2	Jumlah Penduduk Masing-masing Desa/Kelurahan Kecamatan Kanigoro 2016 .....	5
3	Penelitian Terdahulu .....	10
4	Konsep, Variabel, Indikator .....	54
5	Skala <i>Likert</i> .....	58
6	Jumlah penduduk desa Minggirsari . .....	70
7	Susunan Kepengurusan BUMDes “Maju Makmur” .....	73
8	Karakteristik respon berdasarkan usia .....	77
9	Karakteristik respon berdasarkan jenis kelamin .....	78
10	Karakteristik respon berdasarkan pendidikan .....	78
11	Karakteristik respon berdasarkan lama kerja .....	79
12	Distribusi frekuensi variabel Bukti Langsung (X1) .....	80
13	Distribusi frekuensi variabel Keandalan (X2) . .....	82
14	Distribusi frekuensi variabel Ketanggapan (X3) . .....	84
15	Distribusi frekuensi variabel Jaminan (X4) . .....	86
16	Distribusi frekuensi variabel Empati (X5) .....	88
17	Distribusi frekuensi variabel Keputusan Pembelian (Y) . .....	90
18	Uji Validitas .....	93
19	Uji Reliabilitas .....	94
20	Hasil Uji Normalitas .....	95
21	Hasil Uji Multikolinieritas .....	96
22	Persamaan Regresi .....	99
23	Hasil Uji F/Serempak .....	101
24	Hasil Uji t/Parsial .....	102

## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Unsur-unsur Administrasi .....	2
2	Model Hipotesis .....	16
3	Peta Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar .....	59
4	Kantor BUMDes “Maju Makmur” .....	62
5	Hasil Uji heterokedastisitas.....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian .....	151
2	Output Hasil Analisis .....	154



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia saat ini akan dihadapkan pada perkembangan dan perubahan tata cara kehidupan yang mendasar. Hal ini berdampak besar pada tugas pemerintah yang semakin kompleks seperti administrasi publik. Administrasi publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mendorong pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efisiensi, efektivitas dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik (Pasolong, 2008: 8). Akibat dari semakin kritisnya masyarakat dan besarnya tuntutan kebutuhan masyarakat, maka semakin besar pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk memperbaiki tingkat kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakatnya merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kinerja pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayan publik (*public servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Setiap aparat pemerintah harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat seseorang yang harus dilayani. Hal ini menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan publik sampai saat ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah dengan berbagai

kebijakan dalam bidang pelayanan. Pemerintah akan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas di segala bidang. Karena pada saat ini pengelolaan pelayanan publik masih mendapat penilaian negatif dalam kinerja pelayanannya dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, aparat pemerintah harus bekerjasama satu sama lain demi menciptakan pelayanan yang baik (Lembaga Administrasi Negara, 2008).

Peningkatan kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan kajian dan praktek administrasi publik. Berbagai perubahan terjadi seiring dengan berkembangnya kompleksitas persoalan yang dihadapi oleh administrator publik. Kompleksitas persoalan ini ditanggapi oleh para akademisi dengan terus mengembangkan ilmu administrasi publik. Setelah paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management*, kemudian muncul paradigma *New Public Service* mengawali pandangannya dari pengakuan demokratis. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik (James, 2007).

Paradigma *New Public Service* (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan Janet V.Dernhart dan Robert B.Dernhart berjudul "*The New Public Service: Serving, not Steering*" terbit tahun 2003. Paradigma *New Public Service* dimaksudkan untuk mengukur paradigma administrasi yang menjadi arus utama saat ini yakni paradigma *New Public Management* yang berprinsip "*run government like a business*" atau "*market as solution to the ills in public sector*". Dengan kata lain, teori *New Public Service* memandang bahwa birokrasi

adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan sah secara normatif dan konstitusional. Oleh sebab itu nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar administrasi publik. Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap *The New Public Service* (NPS) dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Aplikasi dari konsep ini agak menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparatur pemerintahan, karena dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengorbankan waktu tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku sehingga tercipta kepuasan konsumen (Itcon, 2014).

Bilson Simamora dalam Ferrinadewi menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan konsumen setelah membandingkan harapan (*pre-purchase expectation*) dengan kinerja aktual (*actual performance*) produk. Kinerja produk sebagaimana dipersepsikan pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin tinggi atau baik kualitas suatu produk maka kepuasan akan meningkat. Kepuasan konsumen merupakan hal yang ingin didapat oleh berbagai perusahaan dari para konsumennya. Kepuasan akan kualitas produk, kualitas layanan, dan masih banyak lagi kepuasan yang lain yang menjadi motivasi dari perusahaan untuk mengembangkan produknya. Namun, kepuasan konsumen bukan hal yang mudah untuk didapatkan serta menanamkan pemikiran yang positif pada kognitif konsumen bukan hal yang mudah (Yenita, 2008).

Salah satu lembaga yang dibentuk untuk mencapai tujuan pembangunan nasional yaitu Badan Usaha Milik Desa (BUMDES). Menurut Pusat Kajian

Dinamika Sistem Pembangunan FE UB (2007:7) “Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) adalah lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintahan desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa”. Adapun maksud dan tujuan pembentukan BUMDES menurut Bapemas Provinsi Jawa Timur (2009:4) dimaksudkan untuk mendorong tumbuh dan berkembangnya lembaga ekonomi desa menjadi badan usaha yang mampu menampung kegiatan ekonomi masyarakat, serta memberikan penguatan terhadap pendapatan desa. Selain itu pembangunan masyarakat desa juga dapat ditingkatkan seiring dengan adanya penguatan terhadap pendapatan desa. Hal ini ditunjukkan dengan hasil Penilaian BUMDES Kabupaten Blitar Tahun 2015 adalah sebagai berikut.

Tabel 1: Kategori BUMDES Kabupaten Blitar Tahun 2015

No.	Kategori BUMDES	Jumlah
1.	SEHAT	62
2.	CUKUP SEHAT	39
3.	TIDAK SEHAT	97
4.	TIDAK AKTIF	22
<b>Total</b>		<b>220</b>

Sumber: Data Bapemas Kabupaten Blitar

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 220 BUMDES yang ada di Kabupaten Blitar terdapat 62 BUMDES yang di kategorikan sehat, 39 BUMDES yang dikategorikan cukup sehat, 97 BUMDES tidak sehat dan 22 BUMDES tidak aktif. BUMDes “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar termasuk Badan Usaha Milik Desa dalam kategori

yang sehat. Pusat pemerintahan ini berada di Kanigoro. Kabupaten Blitar memiliki 22 kecamatan yang dibagi lagi menjadi 220 desa dan 28 kelurahan yang sebagian besar masih berada di wilayah pedesaan dan memiliki berbagaimacam potensi pertanian dan peternakan yang sangat baik. Salah satunya adalah kecamatan Kanigoro yang terletak di bagian utara sungai Brantas. Kecamatan Kanigoro merupakan kecamatan yang dikenal memiliki berbagai macam potensi pertanian dan peternakan. Kecamatan ini memiliki 12 desa antara lain: Desa Minggirsari, Desa Gogodeso, Desa Karangsono, Desa Satreyan, Desa Kanigoro, Desa Tlogo, Desa Gaprang, Desa Jatinom, Desa Kuningan, Desa Papungan, Desa Bangle, dan Desa Sawentar. Berikut data mengenai jumlah penduduk masing-masing desa di Kecamatan Kanigoro Tahun 2016.

Tabel 2: Jumlah Penduduk Masing-masing Desa di Kecamatan Kanigoro 2016

No.	Desa	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Minggirsari	1.983	1.880	3.863
2.	Gogodeso	2.798	2.796	5.594
3.	Karangsono	3.152	3.063	6.215
4.	Satreyan	5.025	5.009	10.034
5.	Kanigoro	2.834	2.759	5.593
6.	Tlogo	3.953	3.803	7.756
7.	Gaprang	2.783	2.680	5.463
8.	Jatinom	2.843	2.820	5.663
9.	Kuningan	1.713	1.595	3.308
10.	Papungan	3.412	3.241	6.653
11.	Bangle	4.544	4.474	9.018
12.	Sawentar	6.943	6.639	13.582
<b>Jumlah</b>		<b>41.938</b>	<b>40.759</b>	<b>82.742</b>

Sumber: Data BPS 2016

Berdasarkan data statistik dari Kantor Kecamatan Kanigoro, penduduk Kecamatan Kanigoro seluruhnya berjumlah 82.742 jiwa meliputi 41.983 jiwa penduduk laki-laki dan perempuan sebanyak 40.759 jiwa yang tersebar di 12 Desa/Kelurahan. Dari 12 desa yang berada di Kecamatan Kanigoro tersebut Desa Minggirsari merupakan desa yang memiliki potensi pertanian yang menonjol. Desa Minggirsari merupakan desa yang mayoritas penduduknya adalah petani dan buruh tani dimana kondisi kehidupannya masih mengedepankan adat pedesaan dan dengan taraf kehidupan ekonomi yang sangat rendah karena masyarakat desa pada umumnya belum bisa mengikuti perkembangan teknologi yang ada ([www.kimsariwarto.com](http://www.kimsariwarto.com)).

Desa Minggirsari dulunya termasuk desa merah atau IDT (Inpres Desa Tertinggal). Kurangnya program kegiatan pemberdayaan dan tingkat ekonomi masyarakat Desa Minggirsari yang masih rendah karena masyarakat Desa Minggirsari rata-rata bekerja sebagai petani, diharapkan keberadaan BUMDes mampu mendorong dinamisasi kehidupan ekonomi serta sebagai penggerak perekonomian masyarakat desa dan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Hal ini terbukti bahwa Desa Minggirsari telah mampu membuat BUMDes yang diberi nama “Maju Makmur” yang telah ditetapkan pada 24 Juni 2008. BUMdes “Maju Makmur” telah mendapat banyak penghargaan, beberapa penghargaan yang di dapat oleh BUMDes “Maju Makmur” adalah sebagai berikut: UPK berhasil tingkat Kabupaten Tahun 2009, Terbaik Kelima evaluasi unit keuangan berhasil pengelola program Gardu-Taskin Provinsi Jawa Timur Tahun 2009, Terbaik 1 evaluasi UPKu berhasil tingkat Provinsi Jawa Timur

Tahun 2014, Desa/Kelurahan bersih dan lestari Tahun 2016, BUMDes terbaik dalam kategori Rintisan Eco-Agriculture Tahun 2016. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan Bumdes Maju Makmur agar terciptanya kepuasan konsumen yang konsisten ([www.mandiri minggirsari](http://www.mandiri minggirsari)).

Berdasarkan fenomena yang ada maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen (Studi pada BUMDes “Maju Makmur Desa Minghirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah korelasi kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di BUMDes “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar ?
2. Di antara indikator variabel pada kualitas pelayanan di BUMDes “Maju Makmur” manakah yang mempunyai hubungan paling dominan terhadap kepuasan pelanggan?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan E-KTP secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar.

2. Untuk mengetahui indikator variabel kualitas pelayanan mana yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kontribusi penelitian ini adalah:

1. Kontribusi Akademis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi BUMDes Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kecamatan Blitar dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat atau konsumen.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti, mahasiswa dan orang lain sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempelajari, mempermudah, dan memperoleh gambaran mengenai isi skripsi ini, adapun pokok pembahasan pada masing-masing bab dikemukakan sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematikan penulisan.

## **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini menjelaskan tentang teori ilmiah yang nantinya digunakan sebagai pedoman dan landasan ilmiah untuk pemecahan masalah.

## **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, lokasi penelitian yang akan diteliti, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

## **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang uraian hasil temuan-temuan penelitian berupa data-data yang diperoleh dari kuesioner dan arsip-arsip terkait yang kemudian diolah, dianalisis sesuai dengan teknik analisis yang dijelaskan pada bab tiga, dan dipaparkan dikaitkan dengan teori.

## **BAB V Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan permasalahan yang ada, kemudian diuraikan mengenai hal-hal penting secara garis besar dan umum. Sedangkan dalam saran berisikan tentang masukan-masukan yang mungkin dapat dimanfaatkan bagi instansi tempat dilaksanakannya penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Tabel 3: Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	METODE	PERBEDAAN
1	Fitria Merdwick Hardi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Terhadap Kepuasan Konsumen di Addulracgman Saleh Malang	<p>a. Jenis penelitian: eksplanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel: sampling incidental</p> <p>b. Variabel nya adalah Kualitas Pelayanan maskapai penerbangan PT. Garuda Indonesia Airline (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)</p>	<p>a. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan <math>t &lt; \alpha</math> yaitu <math>0,000 &lt; 0,05</math>. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 81,5% sedangkan sisanya 18,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.</p>
2	Mohammad Faizal R. K	Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok	<p>a. Jenis penelitian <i>explanatory research</i> dengan pendekatan kuantitatif</p> <p>b. Variabel nya Kinerja Pegawai (<math>X_1</math>), Kualitas</p>	<p>a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian secara simultan dari kinerja pegawai (<math>X_1</math>) dan Kualitas Pelayanan (<math>X_2</math>) berpengaruh terhadap kepuasan petani.</p>



NO	NAMA	JUDUL	METODE	PERBEDAAN
		Tani(GAPO KTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar)	c. Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Petani (Y)	
3	Dhion Gama Putra	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Blitar)	a. Jenis penelitian: explanatory research dengan pendekatan kuantitatif b. Variabelnya Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)	a. hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik, keandalan, data tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4	Disty Prawita Purnamasari	Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat desa (studi kasus Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar)	a. jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif b. Tempat lokasi penelitian yang sama yaitu di Badan Usaha Milik Desa "Maju Makmur" Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar	a. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan peran dan BUMDes "Maju Makmur" sebagai sarana untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membantu dalam meningkatkan PAD Desa. b. Hasil penelitian peran BUMDes dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui dua bagian, yaitu menjadi fasilitator

NO	NAMA	JUDUL	METODE	PERBEDAAN
				<p>c. dan katalisator. Dikatakan sebagai fasilitator diantaranya: pengelolaan simpan pinjam, mengalokasikan dan 15% SHU untuk kesejahteraan masyarakat, memberikan bantuan modal, membangun dan mengembangkan unit usaha yang sudah ada. Dikatakan sebagai katalisator yaitu: mengadakan pertemuan rutin, memberikan sosialisasi, memberikan segala dukungan untuk unit-unit usaha.</p>
5	Dyah Arum Retnowati	Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Penguatan Ekonomi Desa (Studi pada Badan Usaha Milik Desa, Desa Puntan Kecamatan Bumiajaji Kota Batu)	<p>a. Jenis penelitian kualitatif deskriptif  b. Sumber data primer dan sekunder  c. Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi  d. Analisis data pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan.</p>	<p>a. BUMDes Desa Puntan telah berperan dalam empat aspek yaitu meningkatkan pendapatan kas desa melalui keuntungan (laba) dari BUMDes, mengembangkan potensi ekonomi desa melalui pasar desa, menciptakan lapangan kerja dengan melibatkan masyarakat sebagai pengurus BUMDes dan memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat.</p>

Sumber: Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

## B. Administrasi Publik

### 1. Definisi Administrasi

Kata “administrasi” yang ada di Indonesia berasal dari kata latin *administrare* yang memiliki arti “*ad* = pada, *ministrare* = melayani”. Dengan demikian dengan melihat asal muasal kata administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Selain berasal dari Bahasa latin, administrasi juga berasal dari Bahasa Inggris “*administration*” (*to administer*). Kata *to administer* dapat berarti juga *to manage* atau mengelola dan *to direct* atau menggerakkan. Ini berarti administrasi merupakan kegiatan mengelola atau menggerakkan. Kata “administrasi” juga berasal dari Bahasa Belanda yaitu *administratie* yang memiliki arti mencakup tata usaha, manajemen organisasi, dan manajemen sumberdaya. Sehingga dari Bahasa Belanda, kata administrasi diartikan kegiatan penatausahaan dan manajemen.

Secara konseptual administrasi merupakan sarana untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui usaha kelompok. Sebagai suatu konsep administrasi adalah *Universal Application*. Administrasi ada bersamaan dengan munculnya *human race* dan akan terus dipakai selama manusia masih hidup. Administrasi harus ada atau unsur utama setiap usaha kelompok dan menandai setiap usaha pencapaian tujuan secara kolektif. Meskipun kata administrasi memiliki bentuk yang berbeda, namun memiliki kesamaan dalam hal substansial. Unsur-unsur administrasi pasti ada meskipun berada pada masyarakat primitif dan akan berkembang bersama perubahan era yang semakin maju dan kompleksnya masyarakat.

Administrasi ada karena memang sejatinya manusia itu membutuhkan kerja sama. Manusia menyadari bahwa dengan melakukan kerja sama maka dia memperoleh sesuatu yang tak dapat dilakukan seorang diri. Administrasi adalah sebuah alat dan bukan merupakan tujuan. Oleh sebab itu maka tujuan akhir administrasi tidak berbeda dengan tujuan akhir organisasi. Administrasi diciptakan untuk melayani organisasi dan keberadaannya tidak untuk keperluan lain. Sehingga agar tercapainya tujuan organisasi, administrasi dituntut untuk dapat dengan baik menetapkan tujuan jangka pendek maupun jangka menengah. Termasuk juga meliputi keteraturan aktivitas yang dilaksanakan, penyediaan dan penggunaan sumber manusiawi dan material secara bijaksana, pengurangan pemborosan dan inefisiensi, ekonomis di dalam operasi, kesejahteraan pegawai, kepuasan langganan, pemecahan masalah secara cepat dan lain-lain. Administrasi yang efisien secara nyata memberikan andil yang sangat besar bagi suksesnya suatu organisasi dan akhirnya akan mengarah pada kemakmuran masyarakat.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan sesuatu kegiatan terencana yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berkumpul dan menjadi satu kelompok untuk satu tujuan yang sama.

## **2. Ruang Lingkup Administrasi**

Ruang lingkup administrasi publik merupakan topik bahasan yang dapat dikaji dalam perkembangan ilmu administrasi publik. Nicholas Henry dalam

Pasolong (2008: 19) menjelaskan mengenai ruang lingkup administrasi publik, sebagai berikut:

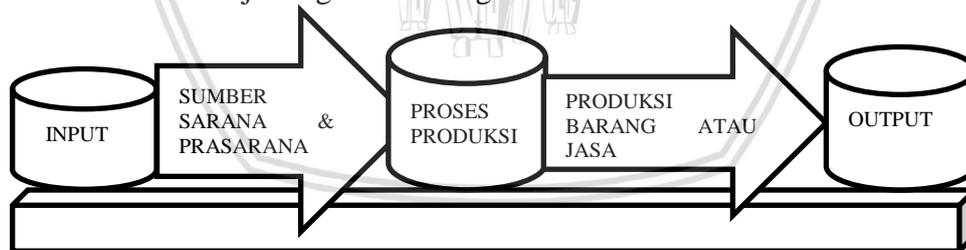
- a. Organisasi publik pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- b. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumberdaya manusia.
- c. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan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

### 3. Unsur-unsur Administrasi

Menurut (Pasolong, 2008) unsur-unsur administrasi dibagi menjadi tiga unsur yaitu:

- a. Adanya sasaran dan tujuan yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan.
- b. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta.
- c. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melakukan tujuan yang hendak dicapai.

Berikut disajikan gambar mengenai unsur-unsur dari administrasi



Gambar 1: Unsur-unsur Administrasi

Sumber: *Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2008)*

Keterangan:

Jika output lebih besar dari pada input berarti efisien. Jika tujuan organisasi tercapai berarti efektif. Jika tujuan yang dicapai untuk kepentingan organisasi berarti rasional.

Input adalah semua sumber seperti sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses produksi barang atau jasa. Dharma (2005: 43) mengatakan bahwa input dapat berupa keahlian dan pengetahuan yang dipakai dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Proses menurut Tjiptono (2004: 29) merupakan transformasi input menjadi output. Sedangkan yang dimaksud output menurut Dharma (2005: 43) adalah semua hasil produksi baik berupa barang maupun jasa. Dalam proses input menjadi output diatas, maka diperlukan rasionalitas. Dalam artian bahwa perilaku seseorang dalam proses input menjadi output dalam organisasi harus bersifat rasional, yaitu perilaku yang bermanfaat bagi tujuan-tujuan organisasional. Dari definisi tersebut mengandung arti bahwa administrasi menunjuk adanya proses yang digerakkan oleh beberapa faktor yaitu kerjasama antar individu, kegiatan, dan ada kontrol atau kepemimpinan untuk mengarahkan kepada tercapainya suatu tujuan kehidupan bermasyarakat.

Selanjutnya dapat dipahami bahwa di dalam administrasi terkandung sifat yang fungsional. Menurut fungsinya bisa dipahami sebagai manajemen (*service/pelayanan*). Jika administrasi menekankan pada masalah konsep dan kerangka teori maka manajemen adalah praktik pelaksanaannya. Tanpa manajemen, administrasi cenderung tidak berjalan atau bergerak, dan sebaliknya tanpa administrasi semua kegiatan tidak akan terkoodinir ke arah tujuan yang rasional secara efisien dan efektif. Jadi administrasi dan manajemen berada dalam suatu sistem yang saling berhubungan, bagaikan antara prinsip dan realitasnya, atau bagaikan hubungan sunstansi dan

eksistensinya. Sedangkan manajemen dapat dijelaskan dari dua sudut pandang yakni sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajemen berfungsi sebagai inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksanaan administrasi.

#### 4. Definisi Publik

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Nampaknya kata "publik" diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagai mana kepentingan mereka. Misalnya kata "*Public Administration*" diterjemahkan menjadi "Administrasi Negara". Pertanyaan yang muncul adalah apakah publik sama dengan Negara? jika publik dengan Negara maka "*public administration*" sama dengan "*state administration*". Padahal secara konseptual cakupan "*state*" lebih luas ketimbang "*public*".

Syafi'ie dkk (1999: 18) mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, harapan, perasaan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Kemudian Frederickson (1997: 46) juga menjelaskan konsep publik dalam lima perspektif, yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi

kepentingan dan kebutuhannya, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui suara. (4) publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik, (5). Publik sebagai warga negara, warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintah dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

#### **5. Definisi Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan hasil terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *public administration* yang diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan. Menurut Nicholas Henry dalam Indradi (2010: 116) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, 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 berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Tugas administrasi publik adalah memberikan pelayanan publik yang baik terhadap kepentingan masyarakat. Memasuki lingkup penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, administrasi publik banyak memainkan sejumlah peran penting, salah satunya

adalah dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk mewujudkan salah satu tujuan utama dalam membangun kesejahteraan masyarakat.

Kajian dalam administrasi publik sekarang ini sudah mencakup hal-hal penting dalam kehidupan masyarakat ini. Ilmu administrasi publik secara sensitif harus mampu menanggapi isu-isu pokok dalam masyarakat dan mampu memformulasikan ke dalam suatu rumusan kebijakan, serta harus dapat mengimplementasikan kebijakan yang telah diformulasikan. Tentu dalam mengikuti perkembangan saat ini, masyarakat pun ikut berkembang dan semakin kompleks. Sehingga menyebabkan bentuk dan volume administrasi publik semakin rumit. Dari beberapa definisi administrasi publik di atas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh satu orang atau lebih atau sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

## **C. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemberian layanan oleh penyedia layanan kepada masyarakat yang sangat membutuhkan suatu pelayanan. Pelayanan publik merupakan kajian ilmu administrasi publik dimana pada praktiknya merupakan pokok penting dari unsur masyarakat dan menjadi salah satu indikator dalam memberikan suatu penilaian bagaimana suatu pemerintahan sebagai organisasi birokrasi yang dapat menjalankan

fungsinya dalam bidangnya. Karena pada dasarnya dalam memberikan pelayanan publik harus dihadirkan oleh brikorasi publik kepada masyarakat.

Berdasarkan keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peaturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan menurut Kotler dalam 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.”

Dari penjelasan pendapat dan definisi mengenai pelayanan publik diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik itu merupakan suatu kegiatan yang dimana tugasnya adalah untuk meningkatkan, melayani, memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan.

Pengertian dan penjelasan diatas juga mencakup tiga unsur penting dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011: 12) yaitu:

- a. Organisasi Pemberi (penyelenggara) Pelayanan, yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah. Menunjukkan bahwa pemerintah daerah

memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan;

- b. Penerima layanan (pelanggan), yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik; serta
- c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh Penerima Layanan (pelanggan), adalah kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya perbaikan dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Dari penjelasan diatas bahwa terdapat unsur penting dalam pelayanan publik yaitu bahwa penyelenggara pelayanan publik atau pemberi pelayanan itu tugas pemerintah yang wajib melayani apa yang dibutuhkan oleh penerima yaitu masyarakat atau organisasi. Pemberian layanan tersebut dapat memberikan pengaruh tingkat kepuasan kepada masyarakat, dan melakukan upaya perbaikan kinerja manajemen pemerintah daerah ketika masyarakat kurang puas.

## **2. Asas-asas Pelayanan Publik**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimana penyedia pelayanan yaitu instansi harus memperhatikan asas-asas pelayanan yang telah tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain:

- a. **Trasparansi.** Penyedia pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas. Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan pada perundang-undangan.
- c. Kondisional. Penyedia pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan peraturan pada perundang-undangan.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif. Penyedia pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dengan maksud tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi penerima pelayanan.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Penyedia dan penerima pelayanan publik harus memnuhi hak dan kewajiban masing masing pihak. (Mahmudi, 2007:218)

Dari penjelasan diatas penyediaan pelayanan publik itu sifatnya adalah wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan selalu memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Karena asas-asas pelayanan publik sangat diperlukan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan melihat asas pelayanan publik. Kemudian Tjandra (2015:12) menyebutkan bahwa ketulusan dan integritas pelayanan berazaskan pada hal-hal yang melekat pada pelayanan prima antara lain:

- a. Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan dengan orang yang membutuhkan pelayanan
- b. Kredibilitas dalam melayani pelanggan, berpedoman pada prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan pelanggan pada urutan nomor satu.
- c. Akses, seorang aparatur yang tugasnya melayani pelanggan, mudah dihubungi baik langsung maupun tidak langsung.
- d. Penampilan fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu,biaya,kualitas dan moral).

Dari penjelasan asas-asas pelayanan prima diatas, sebagaimana pelayanan prima yang sangat diharapkan dan dibutuhkan masyarakat. Dengan pelayanan

prima masyarakat dapat merasakan kepuasan dan suatu perasaan yang senang bahwa pemberian layanan tersebut memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan prima harus ditingkatkan karena masyarakat sangat merasa dihargai dan diutamakan oleh para pelayan publik.

### 3. Pelayanan Administrasi dalam Pelayanan Publik

Administrasi pemerintahan disejajarkan atau dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perizinan, atau yang disebut dengan *administrative service*. Pelayanan administrasi dibutuhkan juga dalam hal administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi pemerintahan atau administrasi perizinan, dan juga administrasi kependudukan adalah segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan dilingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam bentuk produk pelayanan administratif yaitu salah satunya administrasi kependudukan Ratminto dan Atik dalam Hardiyansyah (2007:4-5).

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat kegiatan pelaksanaan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

- a. Pelayanan Administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan kepada masyarakat yang menghasilkan bentuk dokumen resmi contoh seperti KTP, akte kelahiran, akte pernikahan, akte kematian, BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), SIM (Surat Ijin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Kendaraan Bermotor), Ijin Mendirikan Pembangunan (IMB), Paspor.

- b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan instansi penyedia layanan kepada masyarakat berupa kegiatan penyedia dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam satu system. Menghasilkan produk akhir berwujud benda yang terlihat secara fisik pada kegiatan secara menyeluruh. Contohnya seperti pelayanan listrik, dan pelayanan air, dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia sarana dan prasarana dan fasilitas lain yang dapat menunjang. Secara menyeluruh pelayanan tersebut telah menghasilkan produk berupa jasa yang dapat memberikan manfaat bagi pengguna layanan tersebut secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh dalam jenis pelayanan ini yaitu pelayanan pos, pelayanan pengiriman barang, pelayanan angkutan darat laut udara, pelayanan kesehatan, dan lain sebagainya.

Jenis pelayanan publik diatas merupakan macam aktivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dimana pemerintah membagi jenis pelayanan pelayanan publik secara umum menjadi tiga yaitu diantaranya pelayanan administratif, barang dan jasa. Dilihat dari pengelempokan jenis pelayanan diatas maka pelayanan di Badan Usaha Milik Desa oleh peneliti digolongkan sebagai bentuk pelayanan barang dan jasa.

#### **4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip-prinsip pelayanan publik ditentukan agar kualitas pelayanan publik di Indonesia terjaga dan semakin membaik. Terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik dalam KEMENPAN No.63 Tahun 2004 yang mencakup berbagai aspek, antara lain:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelaksanaannya tidak rumit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Partisipatif. Peran serta masyarakat yang didorong dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- d. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap mengang prinsip efisiensi dan efektivitas.
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban. Masing-masing pemberi dan penerima pelayanan publik wajib memenuhi kebutuhan masing-masing pihak.
- f. Keadilan. Tidak membedakan satu sama lain, tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Dengan ditentukannya prinsip-prinsip pelayanan publik di atas maka diharapkan tiap unit pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang baik serta prosedur pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana yang menunjang, serta kemampuan para petugas pelaksana pelayanan. Maka dari itu penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan baik jika memperhatikan karakteristik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang sesuai dengan KepMenPan No. 63/2003 meliputi:

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan.
- 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.

Denhard dan Denhard (2003:61) juga memformulasikan delapan prinsip mengenai pelayanan yang harus diwujudkan pemerintah agar mampu memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan maksimal hal ini berdasarkan prinsip utama dalam paradigma *New Public Service*, prinsip pelayanan tersebut mencakup beberapa hal yaitu 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.

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.

**5. Pola Pelayanan Publik**

Menurut LAN RI, (2003:185) pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam lima macam pola yaitu:

a. Pola Pelayanan Teknis Fungsional

Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, dan kewenangannya.

b. Pola Pelayanan Satu Pintu

Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Pola Pelayanan Satu Atap

Pola layanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.

d. Pola Pelayanan Terpusat

Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi

pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

e. Pola Pelayanan Elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan (LAN RI, 2003:185).

## 6. Standar Pelayanan Publik

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

“Setiap penyelenggaraan 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 mengenai standar pelayanan yang dijelaskan menurut Kepmenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 yaitu meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan**  
Dalam hal ini harus diterapkan standar pelayanan yang 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 pengadaan.
- c. **Biaya Pelayanan**  
Harus ditetapkan standar biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya seriap kenaikan tariff/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, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penjelasan mengenai standar pelayanan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu acuan yang disuse dan diaplikasikan oleh para pengadaan layanan atau pemberi layanan yang nantinya diberikan kepada pelanggan dengan tujuan dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggan dan dapat tercapainya tujuan yaitu kepuasan pelanggan.

## **D. Kualitas Pelayanan**

### **1. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Herdiyansyah (2011: 40) adalah: (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 bisa membahagiakan pelanggan.

Sedangkan Menurut Lewis & Booms sebagaimana dalam Tjiptono (2008: 85) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Selanjutn Kotler & Keller dalam Tjiptono (2001: 61) mengemukakan 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 pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jada perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa”.

## 2. Dimensi Kualitas

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46-47) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Untuk Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
  - 1) Penampilan Petugas/ aparaturn dalam melayani pelanggan
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas/ aparaturn dalam melakukan pelayanan
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
  
- b. Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator:
  - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - 3) Kemampuan petugas/ aparaturn dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- c. Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan) terdiri atas indikator:
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - 6) Semua keluhan pelanggan direspon dengan petugas
- d. Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk dalam Herdiyansyah (2011: 47) kemudian dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

a. *Tangible*

Keadaan fisik pemberi layanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;

b. *Reliable*

*Reliable* atau yang berarti keandalan, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

c. *Responsiveness*

*Responsiveness* atau yang berarti ketanggapan, kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

d. *Competence*

*Competence* atau yang berarti kompeten, terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

e. *Courtesy*

*Courtesy* atau yang berarti ramah, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak;

f. *Credibility*

*Credibility* atau yang berarti dapat dipercaya, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

g. *Security*

*Security* atau berarti merasa aman, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko;

h. *Access*

*Access* atau berarti akses, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

i. *Communication*

*Communication* atau yang berarti komunikasi, kemauan memberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan;

j. *Understanding the customer*

*Understanding the customer* atau memahami pelanggan, serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## E. Kepuasan Pelanggan

### 1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut pendapat Oliver dalam Irawan (2003) kepuasan adalah respon pemenuhan dari pelanggan. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Sedangkan menurut Irawan (2003) kepuasan adalah sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut (Zeithaml dan Bitner, 2003).

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian mengenai keistimewaan jasa dan produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kepuasan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Senada dengan pernyataan tersebut, Kotler dan Armstrong dalam Jasfar (2012: 19) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil dari suatu produk dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan berarti sejauh mana anggapan terhadap kualitas produk dalam memenuhi harapan pelanggan. Jika kualitas produk lebih

rendah dari harapan seseorang maka pelanggan tersebut tidak puas atau kecewa. Sebaliknya jika kualitas yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan bahagia. Kepuasan pelanggan dapat muncul jika kualitas produk sebanding atau melebihi harapan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan akan datang dengan sendirinya.

Menurut Kotler dan Keller dalam Ratnasari dan Aska (2011) kepuasan dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, ada lima faktor yang harus diperhatikan antara lain:

- a) Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b) Kualitas pelayanan. Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
- c) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

- d) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan dengan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e) Biaya. Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa cenderung puas terhadap produk/jasa ini.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Mempertahan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Menurut Zethaml dan Bitner dalam Jasfar (2012: 20-21) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

- a) Aspek barang dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.
- b) Aspek emosi pelanggan. Emosi atau perasaan dari pelanggan dapat mempengaruhi persepsinya mengenai tingkat kepuasan terhadap barang atau jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Jika seseorang sedang merasakan gembira maka emosinya akan mempengaruhi persepsi yang positif terhadap kualitas suatu jasa. Sebaliknya jika seseorang itu sedang merasakan suatu kesedihan atau sedang ada masalah emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada

kesalahan sedikit pun.

- c) Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa. Pelanggan terkadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa dimana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya, pelanggan cenderung untuk mencari penyebabnya. Kegiatan pelanggan dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasannya terhadap barang atau jasa.
- d) Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan. Pelanggan akan bertanya-tanya pada diri mereka sendiri. “Apakah saya sudah dilayani secara adil dibandingkan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapatkan perlakuan yang lebih baik, harga yang lebih murah, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar harga yang layak untuk jasa yang saya dapatkan? Apakah saya diperlakukan secara baik sebanding dengan harga dan biaya yang saya keluarkan?” Pemikiran mengenai keadilan dan persamaan ini dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasannya terhadap barang jasa tersebut.
- e) Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali di antara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

Pengukuran kepuasan pelayanan Menurut Kotler dkk (1999: 53) terdapat beberapa alat yang digunakan oleh beberapa perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Banyak perusahaan yang menyediakan formulir bagi para tamu untuk menyampaikan apa yang mereka sukai dan tidak sukai

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan ketidakpuasan konsumen. Dengan adanya survei akan menunjukkan apakah perusahaan itu pelayanannya buruk atau sebaliknya.

c. *Ghost Shopping*

Cara lain untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelayanan adalah mempekerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan hal-hal positif (kekuatan) maupun hal-hal negatif (kelemahan) yang mereka alami waktu membeli produk-produk pesaing. Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen. Day dalam Tjiptono (2001) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel dalam Tjiptono (2001) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana

alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pakar pemasaran Kotler dalam Tjiptono (2001) menandakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

## **F. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)**

### **1. Definisi BUMDes**

BUMDes lahir sejak adanya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah penjelasan pasal 107 ayat 1 yang menyebutkan bahwa “Pemberdayaan potensi desa dalam meningkatkan pendapatan desa dilakukan antara lain dengan pendirian Badan Usaha Milik Desa, kerja sama dengan pihak ketiga dan kewenangan melakukan pinjaman”. Selanjutnya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah pada pasal 213 ayat 1 menyebutkan bahwa “Desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa”. BUMDes adalah lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa. BUMDes pada dasarnya merupakan bentuk konsolidasi atau penguatan terhadap lembaga-lembaga ekonomi desa dan merupakan instrument pemberdayaan ekonomi local dengan berbagai jenis potensi, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat desa melalui pengembangan usaha

ekonomi mereka, serta memberikan sumbangan bagi peningkatan sumber pendapatan asli desa yang memungkinkan desa mampu melaksanakan sumber pendapatan asli desa yang memungkinkan desa mampu melaksanakan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan rakyat secara optimal.

Dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 dan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2015 diamanatkan bahwa dalam peningkatan pendapatan masyarakat dan desa, pemerintah desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa. Dalam hal ini perencanaan dan pembentukannya BUMDes dibangun atas prakarsa (inisiatif masyarakat) serta mendasarkan pada prinsip-prinsip kooperatif, partisipatif, dan emansipatif dengan dua prinsip yang mendasari yaitu *member base* dan *self help*. Hal ini penting mengingat profesionalisme pengelolaan BUMDes benar-benar didasarkan pada kemauan (kesepakatan) masyarakat banyak (*member case*) serta kemampuan setiap anggota untuk memenuhi kebutuhan dasarnya (*self help*) baik untuk kepentingan produksi (sebagai produsen) maupun konsumsi (sebagai konsumen) harus dilakukan secara profesional dan mandiri (Rahardjo dan Ludigdo, 2006: 84).

BUMDes sebagai institusi lokal ekonomi rakyat pertama-tama berpihak kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat adalah melalui pelayanan distribusi penyediaan barang dan jasa serta sebagai badan permodalan usaha. Dalam perolehan permodalan usaha sebagai badan usaha yang dibangun atas inisiatif masyarakat dan menganut asas mandiri, sedapat mungkin mengutamakan modal yang bersumber dari masyarakat itu sendiri. Demikian, tidak menutup

kemungkinan BUMDes dapat memperoleh modal dari pihak luar, seperti Pemerintah Desa maupun Pemerintah Daerah.

Pengertian lain tentang BUMDes terdapat dalam pasal 1 ayat 6 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2010 Tentang Badan Usaha Milik Desa yang menyatakan bahwa “BUMDes adalah usaha desa yang didirikan oleh pemerintah desa yang kepemilikan modal dan pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah desa dan masyarakat”. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) didefinisikan oleh Pusat Kajian Sistem Pembangunan FE UB (2007: 7) adalah “Lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa”. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Badan Usaha Milik Desa adalah suatu badan atau usaha desa yang dibentuk oleh pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pemerintah desa dan untuk lebih mensejahterakan masyarakat desa.

## **2. Maksud dan Tujuan Pendirian BUMDes**

Pendirian dan pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah merupakan perwujudan dari pengelolaan ekonomi. Oleh karena itu, perlu upaya yang serius untuk menjadikan pengelolaan badan usaha milik tersebut dapat berjalan secara efisien, efektif, profesional dan mandiri. Adapun maksud dan tujuan pendirian BUMDes menurut Bapemas Jawa Timur (2009: 4) adalah sebagai berikut:

### **a. Maksud BUMDes**

BUMDes dimaksudkan untuk mendorong tumbuh dan berkembangnya lembaga ekonomi desa menjadi badan usaha yang mampu menampung kegiatan ekonomi masyarakat, serta memberikan penguatan terhadap pendapatan desa. Selai itu pembangunan masyarakat desa juga dapat ditingkatkan seiring dengan adanya penguatan pendapatan desa.

#### **b. Tujuan Pendirian BUMDes**

Sebagai sebuah lembaga BUMDes bertujuan untuk menata hubungan yang dilakukan untuk memnuhi kebutuhan masyarakat desa. Menurut Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 4 Tahun 2015 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengelolaan, dan Pembubaran Badan Usaha Milik Desa dalam Pasal 3 pendirian BUMDes bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan perekonomian desa;
- 2) Mengoptimalkan aset desa agar bermanfaat untuk kesejahteraan desa;
- 3) Meningkatkan usaha masyarakat dalam pengelolaan potensi ekonomi desa;
- 4) Mengembangkan rencana kerja sama usaha antar desa dan dengan pihak ketiga;
- 5) Menciptakan peluang dan jaringan pasar yang mendukung kebutuhan layanan umum warga;
- 6) Membuka lapangan kerja;
- 7) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan pelayanan umum, pertumbuhan dan pemerataan ekonomi desa;
- 8) Meningkatkan pendapatan masyarakat desa dan Pendapatan Asli Desa (PADes).

Sedangkan menurut Pusat Kajian Dinamika Pengembangan FE UB (2007:

12) yang mendefinisikan maksud dan tujuan pendirian BUMDes. Secara umum pendirian BUMDes dimaksudkan untuk:

- 1) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (standar pelayanan minimal) agar berkembang usaha masyarakat di Desa.

- 2) Memberdayakan desa sebagai wilayah yang otonom berkenan dengan usaha-usaha produktif bagi upaya pengentasan kemiskinan, pengangguran dan peningkatan PADesa.
- 3) Meningkatkan kemandirian dan kapasitas desa serta masyarakat dalam melakukan penguatan ekonomi di desa.

Selanjutnya menurut Pusat Kajian Dinamika Sistem Pembangunan FE UB

(2007: 5) terdapat empat tujuan utama pendirian BUMDes, yaitu:

- 1) Meningkatkan perekonomian Desa;
- 2) Meningkatkan pendapatan asli Desa;
- 3) Meningkatkan pengelolaan potensi Desa sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
- 4) Menjadi tulang punggung pertumbuhan dan pemerataan ekonomi pedesaan.

Lembaga ini juga dituntut mampu memberikan pelayanan kepada non anggota (diluar desa) dengan menempatkan harga dan pelayanan yang berlaku standar pasar. Artinya terdapat mekanisme kelembagaan/tata aturan yang disepakati bersama, sehingga tidak menimbulkan distorsi ekonomi di pedesaan disebabkan usaha yang dijalankan oleh BUMDes. BUMdes merupakan wahana untuk menjalankan usaha didesa.

Menurut Pusat Kajian Dinamika Sistem Pembangunan FE UB (2007: 6) yang dimaksud dengan “usaha desa” adalah jenis usaha yang meliputi pelayanan ekonomi desa seperti:

- 1) Usaha jasa keuangan, jasa angkutan darat dan air, listrik desa, dan usaha sejenis lainnya;
- 2) Penyaluran Sembilan bahan pokok ekonomi desa;
- 3) Perdagangan hasil pertanian meliputi tanaman pangan;
- 4) Perkebunan, peternakan, perikanan, dan agrobisnis;
- 5) Industri dan kerajinan rakyat.

Pengaturan lebih lanjut mengenai BUMDes diatur melalui peraturan daerah setelah memperhatikan peraturan di atasnya. Melalui mekanisme *self help* dan

*member base*, maka BUMDes juga merupakan perwujudan partisipasi masyarakat desa secara keseluruhan, sehingga tidak menciptakan model usaha yang dihegemoni oleh kelompok tertentu ditingkat desa. Artinya, tata aturan ini wujud dalam mekanisme kelembagaan yang solid. Penguatan kapasitas kelembagaan akan terarah pada adanya tata aturan yang mengikat seluruh anggota. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa maksud dan tujuan pendirian BUMDes sebagai suatu badan usaha yang dapat memberdayakan potensi usaha masyarakat di desa, mensejahterakan masyarakat, dan meningkatkan pendapatan masyarakat maupun pendapatan desa.

### **3. Peran dan Fungsi BUMDes**

Peranan merupakan aspek yang sangat penting dari kedudukan keberadaan BUMDes. Jika BUMDes melaksanakan kewajiban dan haknya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Kewajiban dan hak tidak dapat dipisah-pisahkan dan saling berkaitan satu sama lain. Hal tersebut sekaligus berarti peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi pemberdayaan masyarakat. Peranan lebih banyak menekankan pada fungsi dan penyesuaian diri dari sebagai suatu proses.

### **4. Prinsip-prinsip BUMDes**

Prinsip merupakan suatu acuan yang menjadi dasar dalam melakukan kegiatan. Dalam setiap organisasi prinsip sangat dibutuhkan agar setiap kegiatan pencapaian visi dan misi sesuai dengan dasar-dasar aturan serta nilai-nilai yang ada dalam organisasi tersebut. Prinsip-prinsip pengelolaan

BUMDes penting untuk diuraikan agar dipahami dengan cara yang sama oleh pemerintah desa. Menurut Pusat Kajian Dinamika Sistem Pengembangan FE UB (2007: 10) terdapat enam prinsip dalam pengelolaan BUMDes yaitu:

a. Kooperatif

Semua komponen yang terlihat didalam BUMDes harus mampu melakukan kerjasama yang baik demi pengembangan dan kelangsungan hidup usahanya.

b. Partisipatif

Semua komponen yang terlibat didalam BUMDes harus bersedia secara sukarela atau diminta memberikan dukungan dan kontribusi yang dapat mendukung kemajuan usaha BUMDes.

c. Emansipatif

Semua komponen yang terlibat di dalam BUMDes harus diperlakukan sama tanpa memandang golongan, suku, dan agama.

d. Transparan

Aktivitas yang berpengaruh terhadap kepentingan masyarakat umum harus dapat diketahui oleh segenap lapisan masyarakat dengan mudah dan terbuka.

e. Akuntabel

Seluruh kegiatan usaha harus dapat dipertanggungjawabkan secara teknis maupun administrative.

f. **Sustainabel**

Kegiatan usaha harus dapat dikembangkan dan dilestarikan oleh masyarakat dalam wadah BUMDes. BUMDes didirikan dengan tujuan yang jelas yaitu pemberdayaan ekonomi masyarakat desa.

## **5. Pengelolaan BUMDes**

Dalam pengelolaan BUMDes yang baik maka dalam menjalankannya dengan menggunakan prinsip kooperatif, partisipatif, emansipatif, transparan, akuntable, sustainable dengan mekanisme *member-base* dan *self help* yang dijalankan dengan mandiri dan profesional. Berkenaan dengan hal tersebut untuk membangun suatu BUMDes membutuhkan informasi yang tepat dan akurat tentang karakteristik kelokalan, termasuk ciri sosial budaya masyarakatnya dan peluang besar pasar dari produk (barang dan jasa) yang dihasilkan.

BUMDes dibangun dan didirikan atas inisiatif masyarakat dan penganut asas mandiri, harus mengutamakan perolehan modalnya berasal dari pemerintah desa dan masyarakat. Hal demikian tidak menutup kemungkinan BUMDes dapat memperoleh modal dari pihak luar, seperti dari pemerintah daerah atau pihak lain, bahkan dapat pula melakukan pinjaman kepada pihak ketiga sesuai peraturan perundang-undangan. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 90 menyebutkan bahwa “Pemerintah, pemerintah daerah provinsi, pemerintah daerah Kabupaten/Kota, dan pemerintah desa mendorong perkembangan BUMDes dengan: (1) memberikan hibah dan/atau akses permodalan; (2) melakukan pendampingan

teknis dan akses ke pasar; (3) memprioritaskan BUMDes dalam pengelolaan sumber daya alam di desa”.

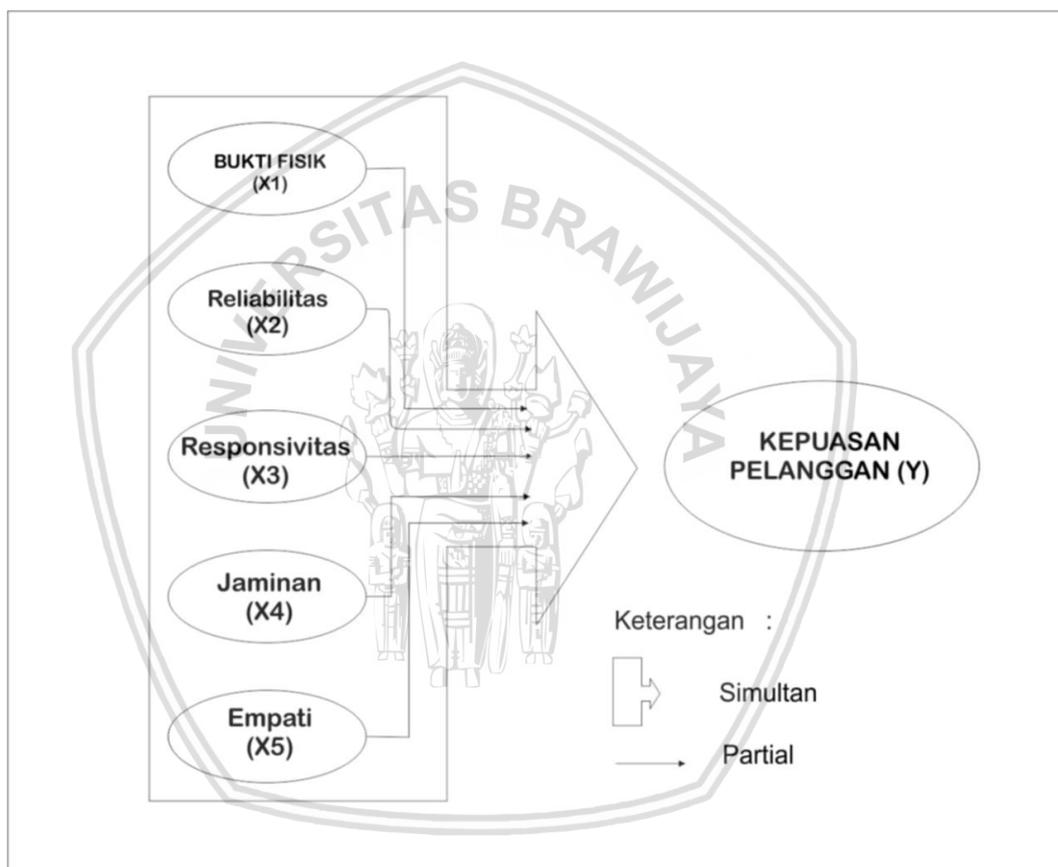
Sedangkan untuk pemanfaatan hasil pemanfaatan hasil pendapatan BUMDes menurut Undang-undang Nomor Tahun 2014 pasal 89 menyebutkan bahwa pendapatan dari BUMDes dapat dimanfaatkan untuk: 1. Pengembangan usaha dan 2. Pembangunan desa, pemberdayaan masyarakat desa, dan pemberian bantuan untuk masyarakat miskin melalui hibah, bantuan sosial, dan kegiatan dana bergulir yang ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa. Aktivitas yang harus dilakukan dalam persiapan pendirian BUMDes, menurut Pusat Kajian Dinamika Sistem Pembangunan FE UB (2007: 15-17) meliputi:

- a. Mendesain struktur organisasi
- b. Menyusun job deskripsi (gambaran pekerjaan)
- c. Menetapkan sistem koordinasi
- d. Menyusun bentuk aturan kerjasama dengan pihak ketiga
- e. Menyusun pedoman kerja organisasi BUMDes
- f. Menyusun desain sistem informasi
- g. Menyusun rencana usaha (*bussiness plan*)
- h. Menyusun sistem administrasi dan pembukaan
- i. Melakukan proses rekrutmen
- j. Menetapkan sistem penggajian dan pengupahan

Berdasarkan paparan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa BUMDes mempunyai peran yang penting dalam pemberdayaan masyarakat dan memberikan pelayanan kepada masyarakat desa sehingga terbuatlah masyarakat yang mandiri, dan meningkatkan pendapatan masyarakat dan desa.

## G. Hipotesis

Menurut Arikunto (2013: 110) mengatakan bahwa “Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat digambarkan sebuah model hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2: Model Hipotesis  
 Sumber: Kajian Penulis, 2018

Dalam model hipotesis tersebut dapat dirumuskan hipotesis yang terdiri dari:

### a. Hipotesis Pertama

H<sub>0</sub>: Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X<sub>1</sub>), reliabilitas (X<sub>2</sub>), responsivitas (X<sub>3</sub>), jaminan

( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

$H_a$ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), responsivitas ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) secara simultan/ bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

**b. Hipotesis Kedua**

$H_0$ : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel bukti fisik ( $X_1$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

$H_a$ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel bukti fisik ( $X_1$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

**c. Hipotesis Ketiga**

$H_0$ : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel reliabilitas ( $X_2$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

$H_a$ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel reliabilitas ( $X_2$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

**d. Hipotesis Keempat**

$H_0$ : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel responsivitas ( $X_3$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

Ha: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel responsivitas ( $X_3$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

**e. Hipotesis Kelima**

H0: Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel jaminan ( $X_4$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Ha: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel jaminan ( $X_4$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y)

**f. Hipotesis Keenam**

H0: Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel empati ( $X_5$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Ha: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel empati ( $X_5$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti. Hubungan antar variabel tersebut tersebut akan mendapatkan kesimpulan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan antara 2 atau lebih variabel penelitian guna mendapatkan keterangan, informasi, atau data tentang hal-hal yang belum diketahui. Melalui penelitian jenis ini, peneliti akan mengetahui bagaimana korelasi antar variabel dari segi arah, pola, sifat, maupun bentuk hubungannya. Penelitian eksplanatori disertai pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Bentuk pertanyaan di dalam penelitian ini biasanya berupa pertanyaan seperti ‘mengapa’ dan ‘bagaimana’ (Safa’at, 2012).

#### B. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang diambil oleh peneliti, yaitu “Hubungan Kualitas Pelayanan BUMDes pada Kepuasan Konsumen” serta latar belakang penelitian, maka lokasi yang dipilih adalah Badan Usaha Milik Desa yang terletak di Jl. Raya Minggirsari No. 3 Desa Minggirsari, Kecamatan Kanigoro, Kabupaten Blitar. Alasan dipilihnya lokasi ini karena BUMdes “Maju Makmur” di Desa

Minggirsari Kecamatan Kanigoro merupakan Badan Usaha Milik Desa yang memiliki banyak prestasi dan satu-satunya BUMdes yang patut di contoh.

### **C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukurannya**

#### **1. Konsep**

Konsep menurut Sumarni dan Wahyudi (2005: 18) adalah abstraksi/generalisasi suatu realita/fenomena yang memerlukan beberapa kata untuk memaparkan agar dapat mengkomunikasikannya. Peranan konsep dalam penelitian sangat besar karena dia menghubungkan dua teori dan dua observasi antara realitas dan abstrak.

Penelitian ini terdiri dari dua konsep yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### **a. Konsep Pelayanan**

Suatu kegiatan menolong yang tidak berwujud yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lainnya secara langsung dan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan seseorang.

##### **b. Konsep Kepuasan**

Suatu tingkat perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang yang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) atau pelayanan yang diterima dan yang diharapkan.

#### **2. Variabel Penelitian**

Menurut Kerlinger dalam Sumarni dan Wahyuni (2005: 21) menyatakan bahwa variabel adalah bentuk konsepsi/sifat yang akan dipelajari. Variabel

dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang didapat dari suatu nilai yang berbeda sehingga variabel merupakan suatu yang bervariasi. Arikunto (2010: 161) memaparkan bahwa variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu peneliti. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X)

b. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y)

### 3. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi arti pada kegiatan ataupun suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel (Nazir, 2011:152). Dengan kata lain definisi operasional merupakan petunjuk pelaksanaan untuk mengukur variabel. Definisi operasional pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

1) Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah Menurut Lewis & Booms, dalam Tjiptono (2008: 85) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu

sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Adapun Indikator dari kualitas pelayanan menurut Menurut Zeithaml & Bitner 2000 dalam Hardiyansyah (2011: 46-47) meliputi:

- a) Bukti Fisik (*Tangibles*)
  - b) Keandalan (*Reliability*)
  - c) Ketanggapan (*Responsiveness*)
  - d) Jaminan (*Assurance*)
  - e) Empati (*Emphaty*)
- b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)
- 1) Kepuasan Konsumen (Y)  
Kepuasan Konsumen Menurut Kotler dan Keller (2008) dalam Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aska (2011) kepuasan dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Adapun Item dari kepuasan konsumen meliputi:
    - a) Kualitas Produk
    - b) Kualitas Pelayanan
    - c) Emosional
    - d) Harga
    - e) Biaya

Tabel 4: Konsep, Variabel, Indikator

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Langsung (X <sub>1</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai/aparatur berpenampilan rapi dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan</li> <li>3. Kemudahan dalam proses pelayanan</li> <li>4. Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan</li> <li>5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan</li> <li>6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.</li> </ol>
	Kehandalan (X <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan</li> <li>2) Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> <li>3) Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</li> <li>4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</li> </ol>
	Ketanggapan (X <sub>3</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penampilan Petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan</li> </ol>

Variabel	Indikator	Item
		2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3) Kemudahan dalam proses pelayanan 4) Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
	Jaminan (X <sub>4</sub> )	1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	Empati (X <sub>5</sub> )	1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan 2) Petugas melayani dengan sikap ramah 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Variabel	Indikator	Item
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan</li> <li>5) Petugas melayani dengan sikap ramah</li> <li>6) Petugas melayani dengan sikap sopan santun</li> <li>7) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)</li> <li>8) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan</li> </ol>
Kepuasan Konsumen (Y)	Kualitas Produk (Y <sub>1</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk yang dihasilkan berkualitas</li> <li>2. Produk dalam kemasan sesuai dengan berat</li> </ol>
	Kualitas Pelayanan (Y <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang pelanggan harapkan</li> <li>2. Pelayanan sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan</li> </ol>
	Emosional (Y <sub>3</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan merasa bangga memakai produk tersebut</li> <li>2. Pelayanan merasa puas memakai produk tersebut</li> </ol>
	Harga (Y <sub>4</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas produk yang sama dengan produk lain dengan harga yang lebih</li> </ol>

Variabel	Indikator	Item
		<p>murah</p> <p>2. Harga sesuai dengan pasaran</p>
	Biaya (Y <sub>5</sub> )	<p>1. Tidak membutuhkan biaya dan waktu yang banyak</p> <p>2. Menempuh jarak yang cukup dekat</p>

Sumber: Kajian Penulis, 2018

#### 4. Skala Pengukuran

Sinambela (2014: 139) menyatakan “Skala pengukuran merupakan seperangkat aturan yang diperlukan untuk mengkuantitatifkan data dari pengukuran suatu variabel”. Untuk mengukur data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert. Alasan penggunaan skala Likert adalah variabel penelitian yang diukur merupakan perilaku berupa kepuasan. Menurut Sugiyono (2010: 93) memaparkan bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial.

Responden dalam penelitian ini diharapkan untuk memberikan tanggapan dengan memilih jawaban dari setiap instrumen dengan menggunakan skala *Likert* yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dan jawaban itu telah disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5: Skala Likert

No.	Jawaban Responden	Notasi	Skor
1.	Sangat Setuju/selalu/sangat positif	SS	5
2.	Setuju/sering/positif	S	4
3.	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral	RR	3
4.	Tidak setuju/hampir tidak pernah	TS	2
5.	Sangat tidak setuju/tidak pernah	STS	1

Sumber: Sugiyono (2010:94)

Dengan menggunakan tabel skala *Likert*, penilaian terhadap jawaban responden dapat diberikan bobot antara nilai 1 sampai 5. Semua jawaban responden dihitung dengan menggunakan skor, kemudian dilakukan perhitungan korelasi dengan regresi untuk mencari pengaruh dan hubungan antar variabel.

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010: 115) berpendapat bahwa “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Selain itu menurut Burhan Bungin, 2011: 09) populasi adalah keseluruhan dari obyek penelitian yang dapat berupa hewan, manusia, udara, tumbuhan, nilai, gejala, sikap hidup, peristiwa, dan lain sebagainya, sehingga obyek-obyek ini bisa menjadi sumber daya penelitian. Dalam penelitian ini yang di maksud dengan populasi adalah petani yang bergabung dalam Gabungan Kelompok Tani yang ada di

Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar yang menjadi pelanggan dari BUMDes “Maju Makmur”. Jumlah yang tercantum dalam Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok (RDKK) adalah 175 orang. Definisi pelanggan 175 orang tersebut adalah Kepala Keluarga atau yang mewakili dalam satu rumah.

## 2. Sampel

Sampel menurut Mardalis (2010: 55) yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi obyek penelitian. Tujuannya untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah obyek penelitian, tujuan lainnya dalam menentukan sampel adalah untuk mengemukakan dengan tepat sifat-sifat umum dari populasi dan untuk menarik generalisasi dari hasil penyelidikan. Berikutnya penentuan sampel untuk pengujian hipotesa yang telah di rumuskan.

Untuk pengambilan responden dalam penelitian ini yaitu *Probability sampling* adalah teknik sampling yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Untuk teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2008: 82) *Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Disini populasi dianggap homogen.

Selanjutnya agar ukuran sampel yang diambil representatif, maka dihitung dengan rumus solvin (Umar, 2005: 108), yaitu:

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

$$n = \frac{175}{1 + 175 (0,1)^2} = 63,63 = 64 \text{ Pelanggan}$$

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir (10%)

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Tahapan terpenting dari penelitian adalah pengumpulan data. Pengumpulan data merupakan suatu prosedur standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data merupakan langkah dalam metode ilmiah karena data tersebut digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Sementara Sugiyono (2015:224) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan ialah sebagai berikut:

##### **1. Kuesioner**

Sugiyono (2015:142) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini

peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Kuesioner yang digunakan ialah kuesioner langsung tertutup dengan instrumen *checklist* yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden tanpa melalui perantara dimana di dalamnya terdapat alternatif jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti.

## 2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dengan cara melihat dan mencatat dokumen-dokumen resmi yang terdapat pada Badan Usaha Milik Desa “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar baik berupa peraturan dan kebijakan, arsip serta foto yang dapat melengkapi dalam proses pengumpulan data.

## F. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Validitas menyatakan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun dan Effendi, 2006:124). Sementara menurut Sugiyono (2015:121) mengemukakan hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Uji Validitas juga dapat diukur dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

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

Gambar 3: Rumus Korelasi Product Moment  
Sumber: Singarimbun dan Effendi (2006:137)

keterangan:

$r_{xy}$  : korelasi *product moment*

X : variabel bebas

Y : variabel terikat

N : jumlah sampel

## 2. Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun dan Efendi, 2006:111). Sementara Sugiyono (2015:121) menyebutkan bahwa reabilitas merupakan suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Artinya kapan pun alat penelitian tersebut akan digunakan, maka akan menunjukkan hasil yang relatif sama. Instrumen penelitian ini dalam bentuk skala 1-4 maka untuk mencari reabilitasnya digunakan teknik *alpha cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Gambar 4: Rumus Alpha Cronbach  
Sumber: Arikunto (2010:239)

Keterangan:

$r_{11}$	= reabilitas instrumen
k	= banyak butir pertanyaan
$\sigma_t^2$	= varians total
$\sum \sigma b^2$	= jumlah varians butir

Untuk mengetahui hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 19 for Windows, hal ini bertujuan mempermudah perhitungan bagi peneliti.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji yang digunakan untuk menemukan apakah variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian beserta indikator dan itemnya telah memenuhi kaidah penelitian kuantitatif. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedasnitias.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi pada variabel independent dan variabel dependent terdistribusikan secara normal atau tidak. Ghozali (2009: 107) menyatakan bahwa untuk mendeteksi normalitas data dapat diuji dengan analisis grafik dan uji statistik. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal probability plot. Dasar pengambilan keputusannya jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan jika data menyebar jauh dari

garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak terpenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel bebas yang memiliki korelasi, karena seharusnya model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Menurut pendapat Sudiro (2009:28) untuk mengetahuinya dapat dilihat dari nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) dimana jika nilai VIF  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas dan demikian juga sebaliknya.

c. Uji heterokedastisitas

Heterokedastisitas merupakan gangguan yang muncul pada model regresi klasik, yaitu semua gangguan tadi mempunyai varian yang sama. Menurut Ghozali (2009: 35) uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika varian berbeda, maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik tidak terjadi heterokedastisitas.

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Data Deskriptif

Analisis ini ditujukan untuk menganalisa dan menggambarkan karakteristik yang terdapat ada obyek penelitian yang gterdiri dari gambaran lokasi penelitian, keadaan responden yang akan diteliti, serta item-item yang

didistribusikan dari masing-masing variabel. Setelah semua data terkumpul, maka selanjutnya dengan memetakan data tersebut secara deskriptif.

## 2. Analisis Korelasi

Menurut Arikunto (1998: 51) uji korelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel atau untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dapat dengan melihat koefisien determinasi dari hasil regresi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi setiap variabel terhadap variabel terikat. Uji korelasi yang digunakan penulis 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. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda (Multiple Regression) digunakan dalam upaya untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Pada dasarnya analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat)

dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2005).

Regresi berganda untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih. Maka dari itu variabel independen di atas mempunyai variabel yang lebih dari dua, maka regresi dalam penelitian ini disebut dengan regresi berganda. Adapun perumusan regresi linier berganda sebagaimana dinyatakan oleh Widayat dan Amirullah (2002:102) adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_n X_n + e$$

Keterangan :

Y	= Variabel dependen
$\beta_0$	= Bilangan konstanta
$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$	= Koefisien regresi setiap variabel bebas
$X_1, X_2, \dots, X_n$	= Variabel bebas
e	= Kesalahan pengganggu ( <i>error disturbance</i> )

#### 4. Koefisien Determinasi (Nilai $R^2$ )

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 kedalam

model. Maka dianggap baik apabila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu (Gujarati, 2001 :46).

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

### 5. Uji t-Statistik

Uji ini digunakan untuk mengkaji berapa besar pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat sehingga dapat dilakukan pengujian keberartian masing-masing koefisien dan masing-masing regresi dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

$B_i$  = Koefisien Regresi setiap variabel bebas

$S_{b_i}$  = *Standart Error  $b_i$*

Dalam penghitungan uji t-statistik yaitu guna untuk mengetahui pengujian hipotesis  $H_0$  diterima ataupun ditolak, maka perlu dibandingkan antara t hitung dengan t table dan hasil pengujian t-statistik menggunakan aplikasi SPSS. Apabila hasil penghitungannya sebagai berikut:

- a. Jika t-hitung < t-tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika t-hitung > t-tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 6. Uji F (Simultan)

Uji ini dilakukan untuk besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F bertujuan untuk mengetahui hasil analisis regresi signifikan atau tidak.

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$1 - r^2$  = Residual *Sum of Squared*

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah variabel bebas

Kemudian dalam melakukan uji F dengan signifikansi sebesar 0,05 dapat dilakukan dengan cara membandingkan  $F_{\text{hitung}}$  dengan  $F_{\text{tabel}}$ . Hal ini dapat dituliskan sebagai berikut:

a. Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka model regresi tidak signifikan

Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka model regresi signifikan

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Desa Minggirsari dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Desa Minggirsari

##### 1. Profil Desa Minggirsari



Gambar 5: Peta Desa Minggirsari

Sumber: <http://minggirsari.blogspot.co.id/2012/06/profil-desa-minggirsari.html> (diakses pada tanggal 30 April 2018, pukul 08:37)

Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro terletak di sebelah selatan Pemerintahan Kabupaten Blitar atau makam Proklamator Bung Karno ± 7 kilometer jumlah penduduk yakni 3.684 jiwa serta 1.123 KK sedangkan jumlah penduduk berdasarkan pekerjaannya adalah:

Tabel 5: Jumlah Penduduk Desa Minggirsari

No	Pekerjaan	Jumlah Penduduk
1	Petani	801 orang
2	Buruh Tani	283 orang
3	Pengerajin	180 orang
4	Peternak	70 orang
5	Pengusaha Kecil	60 orang

Sumber: <http://minggirsari.blogspot.co.id/2012/06/profil-desa-minggirsari.html> (diakses pada tanggal 30 April 2018, pukul 08:37)

Sedangkan luas wilayah dari desa Minggirsari adalah 261,76 Ha yang terdiri dari sawah seluas 54,4 Ha, Pemukiman seluas 108,75 Ha, Ladang seluas 41,35 Ha, dan sarana umum seluas 57,26 Ha. Desa Minggirsari memiliki banyak potensi yang dapat dikembangkan di dalamnya. Didukung oleh luas wilayah dan kegiatan yang telah dilakukan oleh masyarakat akan mendukung untuk mengembangkan ekonomi di Desa Minggirsari.

## 2. Sejarah Berdirinya BUMDes Minggirsari

Data BPS tahun 2001 Desa Minggirsari termasuk desa Merah /IDT yakni dimana jumlah Kepala Keluarga KK yang termasuk keluarga miskin yakni sebesar 305 KK. Setelah dilakukan klarifikasi dan kalsifikasi pada Tahun 2008 jumlah RTM 257 KK, jumlah RTMB yakni 188 KK, dan RTMR yakni 69 KK. Hasil terbaru pendataan pada tahun 2011 RTM 212 KK, RTMB 96 KK dan RTMR 116 KK.

Dalam rangka mengatasi kemiskinan yang ada di Desa Minggirsari khususnya dipandang perlu melakukan langkah-langkah pemberdayaan masyarakat miskin secara terpadu. Berdirinya BUDesa Maju Makmur yang diawali dgn Terbentuknya UPK “MAJU MAKMUR” melalui Program Gerdu Taskin tahun 2003 merupakan sarana dalam rangka mempercepat

pengentasan kemiskinan hingga terwujudnya penguatan kemandirian masyarakat miskin dengan pemberdayaan dan peningkatan kualitas kehidupan sosial ekonomi secara demokratis dan berkeadilan. Dengan adanya BUMDesa “MAJU MAKMUR” ini masyarakat miskin khususnya di Desa Minggirsari dapat meningkatkan kualitas kehidupannya, menanggulangi dan mencegah kemiskinan serta menekan jumlah pengangguran.

### **3. Visi dan Misi BUMDes Minggirsari**

Pelaksanaan dari kegiatan yang dilakukan oleh badan usaha milik desa “Maju Makmur” diharapkan memiliki visi dan misi yang jelas, tujuannya agar dapat mencapai target yang diinginkan oleh badan usaha tersebut. Dalam hal ini Badan Usaha Milik Desa memiliki visi dan misi untuk mengembangkan usaha, yakni sebagai berikut:

#### **a. Visi**

Terwujudnya desa Minggirsari yang sejahtera dan damai serta meningkatkan taraf hidup masyarakat menjadi lebih baik.

#### **b. Misi**

- 1) Memberikan bantuan modal bagi kelompok kurang mampu berpotensi
- 2) Menggali sumber potensi yang ada di desa sebagai usaha baru
- 3) Menciptakan lapangan pekerjaan bagi pengangguran di tingkat desa
- 4) Melakukan kerjasama dengan pihak luar untuk menanamkan modal ke Bumdesa
- 5) Membantu Masyarakat miskin, rentan dan jompo

### c. Motto

Bersama Bumdesa Maju Makmur Kita Bangun Pondasi Perekonomian  
Yang Kokoh Menuju Kemandirian Dan Kesejahteraan Desa Minggirsari

Berdasarkan visi dan misi pembentukan dan pengelolaan BUMDes ditujukan untuk masyarakat, untuk dikelola secara konsisten agar tercapainya tujuan bersama. Selain itu, pendirian BUMDes harus didasari oleh inisiatif dan partisipatif masyarakat desa, karena dengan hal ini menjadi dasar untuk mengetahui secara pasti potensi, keperluan dan kondisi desa untuk kesejahteraan masyarakat desa itu sendiri.

### 4. Kelembagaan BUMDes Desa Minggirsari



Gambar 6: Kantor BUMDes “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanirogo Kabupaten Blitar

*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2018*

### a. Identitas Badan Usaha

- 1) Nama Badan Usaha : Maju Makmur
- 2) Alamat Lengkap : Jalan Raya Minggirsari Nomor 03 Desa

Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten  
Blitar

3) Tahun Berdiri : 24 juni 2008

4) Legalitas Lembaga :

- a) Perda No. 04 Tahun 2006
- b) Perbub No. 08 Tahun 2011
- c) Perdes No. 01 Tahun 2011
- d) SK Kades No. 01 Tahun 2011
- e) Badan Hukum Akta Notaris No. 70 Tahun 2011

**b. Kepengurusan**

Susunan Kepengurusan terbaru menurut Peraturan Desa Nomor 01 Tahun 2011 tanggal 10 februari 2011 susunan pengurus adalah sebagai berikut:

Tabel 5: Susunan Kepengurusan Badan Usaha Milik Desa “Makmur Jaya”

No	Nama	L/P	Usia	Pekerjaan	Jabatan UPK	Pendidikan
1	Hariyanto	L	47	Wiraswasta	Ketua	SMA
2	Silvana L	P	22	Wiraswasta	Sekretaris	SMA
3	Atik R	P	39	Wiraswasta	Bendahar a	SMP
4	Mariyanto	L	47	Wiraswasta	Bendahar a 2	SMP
5	Intan	P	23	Wiraswasta	Karyawa n	SMA
6	Drs. Soekani	L	39	Kepala Desa	Komisari s	S1
7	Muntholip	L	38	Wiraswasta	Pengawas	S1
8	Mustajib	L	39	Tentara	Pengawas	SMA
9	Katuwan	L	48	T. Batu	KA. Unit SP. Pokmas	SMP

					RT 2/6	
10	Agus S	L	40	T. Batu	KA. Unit SP. Pokmas RT 3/6	SMP
11	Suroto	L	40	Penjahit	KA. Unit SP. Pokmas RT 2/2	SMP
12	Jemani	L	50	T. Batu	KA. Unit SP. Pokmas RT 4/5	SMP
13	Samsul A	L	42	Peternak	KA. Unit SP. Pokmas RT 1/5	SMA
14	Purwandi	L	43	Petani	KA. Unit SP. Pokmas RT 3/1	SMP
15	Budiono	L	47	Petani	KA. Unit SP. Pokmas RT 1/4	SMA
16	Purwandi	L	55	Petani	KA. Unit SP. Pokmas RT 3/5	SMP

Sumber: Sumber BUMDes “Maju Makmur” Desa Minggirsari (2018)

Dari tabel diatas dapat dilihat susunan pengurus di Kantor BUMDes “Maju Makmur” Desa Minggirsari telah disusun sesuai dengan jabatan yang telah diberikan kepada masing-masing individu tujuannya agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan jabatan masing-masing.

### 3. Tupoksi Pengurus BUMDes “Maju Makmur”

Berdasarkan Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga BUMDesa “Maju Makmur” Nomor 01 Tahun 2011 Pasal 05 tugas pengurus adalah sebagai berikut:

#### a. Tugas Komisaris

- 1) Mengikuti perkembangan usaha dan memberikan saran atau meminta pendapat dari pengurus mengenai setiap masalah yang dianggap penting bagi pengelolaan usaha BUMDesa.
- 2) Melaksanakan pemeriksaan dan melaporkan hasil pengawasan perkembangan kegiatan BUMDesa kepada Pemerintah Desa.
- 3) Melindungi usaha Bumdesa terhadap hal hal yang dapat merusak kelangsungan dan citra usaha Bumdesa.
- 4) Memberikan saran, masukan dan pendapat dalam pemecahan masalah yang terkait pengelolaan Bumdesa.

#### b. Tugas Direktur atau Pengelola BUMDes

- 1) Mengembangkan Bumdesa sebagai lembaga yang memberikan pelayanan ekonomi sesuai kebutuhan masyarakat desa, sekaligus mampu mengoptimalkan Pendapatan asli Desa (PAD) dengan memanfaatkan potensi desa.
- 2) Menyampaikan rencana kerja dan anggaran serta melaksanakan pengelolaan usaha Bumdes.
- 3) Memberikan laporan keuangan sekaligus pertanggung jawaban pengelolaan Bumdesa.

c. Tugas Sekretaris

- 1) Melaksanakan tugas kesekretariatan untuk mendukung kegiatan Direktur.
- 2) Melaksanakan administrasi umum kegiatan operasional Bumdesa.
- 3) Melaksanakan administrasi pembukuan keuangan Bumdesa, membahas dan memutuskan permohonan pinjaman
- 4) Bersama Direktur meneliti kebenaran dari berkas- berkas pengajuan permohonan pinjaman dan pengecekan di lapangan.
- 5) Bersama Direktur dan bendahara membahas dan memutuskan permohonan pinjaman yang layak direalisasikan.

d. Tugas Bendahara

- 1) Menerima menyimpan dan membayarkan uang berdasarkan bukti bukti yang sah.
- 2) Membantu Ketua/Direktur dalam membahas dan memutuskan permohonan pinjaman yang layak direalisasikan.
- 3) Melakukan penagihan terhadap pokmas maupun nasabah Bumdesa.
- 4) Melaporkan posisi keuangan kepada Direktur secara sistematis, dapat dipertanggung jawabkan dan menunjukkan kondisi keuangan dan kekayaan Bumdesa yang sesungguhnya

e. Tugas Karyawan

Dalam hal oleh karena kondisi maupun kemampuan keuangan yang ada, Bumdesa dapat mengangkat karyawan, maka tugas-tugas terutama tugas

sekretaris dan bendahara dapat didistribusikan secara profesional sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing.

f. Tugas Kepala Unit Usaha

- 1) Wajib melaksanakan administrasi keuangan unit usahanya.
- 2) Wajib melaporkan pengelolaan usahanya setiap bulan pada Bumdesa.
- 3) Wajib memberikan kontribusi dari hasil SHU usahanya setiap bulan pada Bumdesa sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui bersama.

## B. Deskripsi Responden

### 1. Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian mahasiswa yang berjumlah 65 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden dan jenis kelamin responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut:

#### a. Usia Responden

Data karakteristik responden penelitian berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
31 - 40 Tahun	12	20.00
41 - 50 Tahun	20	30.77
51 - 60 Tahun	21	32.31
61 - 70 Tahun	11	16.92
Total	64	100

Sumber: Data Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 12 responden atau 20%, berusia lebih dari 41 – 50 tahun sebanyak 20 responden atau 30,77%, berusia 51 – 60 tahun sebanyak 21 responden atau 32,31%, berusia 61 – 70 tahun sebanyak 11 responden atau 16,92%.

#### b. Jenis Kelamin Responden

Data karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 7: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	49	76.92
Perempuan	15	23.08
Total	64	100

Sumber: Data Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 49 responden atau 76,92%, sedangkan perempuan sebanyak 15 responden atau 23,08%.

#### c. Pendidikan Responden

Data karakteristik responden penelitian berdasarkan latar belakang pendidikannya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 8: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	12	18.46
SMP	40	61.54
SMA	11	18.46
S1	1	1.54
Total	64	100

Sumber: Data Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 8 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan SD sebanyak 12 responden atau 18,46%, pendidikan SMP sebanyak 40 responden atau 61,54%, pendidikan SMA sebanyak 11 responden atau 18,46%, pendidikan S1 sebanyak 1 responden atau 1,54%.

#### d. Lama Kerja Responden

Data mengenai karakteristik responden penelitian berdasarkan lama kerjanya adalah sebagai berikut:

Tabel 9: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama Kerja	Frekuensi	Persentase
2 - 5 Tahun	8	13.85
6 - 10 Tahun	42	64.62
11 - 15 Tahun	13	20.00
> 15 Tahun	1	1.54
Total	64	100

Sumber: Data Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki lama kerja 2 – 5 tahun sebanyak 8 responden atau 13,85%, memiliki lama kerja 6 – 10 tahun sebanyak 42 responden atau 64,62%, memiliki lama kerja 11 – 15 tahun sebanyak 13 responden atau 20%, memiliki lama kerja > 15 tahun sebanyak 1 responden atau 1,54%.

### C. Frekuensi Jawaban Responden

Deskripsi distribusi item ini digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner. Jawaban-jawaban tersebut selengkapnya dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung ( $X_1$ )

Pada variabel Bukti langsung terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 10 berikut:

Tabel 10: Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung ( $X_1$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	26	41.54	36	55.38	2	3.08	0	0.00	0	0.00	64	100	4.38
X1.2	18	29.23	43	66.15	1	1.54	1	1.54	1	1.54	64	100	4.20
X1.3	14	23.08	48	73.85	0	0.00	2	3.08	0	0.00	64	100	4.17
X1.4	17	27.69	37	56.92	9	13.85	1	1.54	0	0.00	64	100	4.11
X1.5	13	21.54	45	69.23	5	7.69	1	1.54	0	0.00	64	100	4.11
X1.6	18	29.23	42	64.62	3	4.62	1	1.54	0	0.00	64	100	4.22
												4.20	

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2018

Dari tabel 10 dapat diketahui bahwa dari 64 responden, untuk item pertama yaitu pegawai/aparatur berpenampilan rapi dalam melayani pelanggan, terdapat 26 responden atau 41,54% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 55,38%, yang menjawab netral sebanyak 2 responden atau 3,08%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 29,23%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 66,15%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 1,54%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%.

Untuk item ketiga yaitu Kemudahan dalam proses pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 23,08%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 73,85%, yang menyatakan netral sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 3,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 27,69%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 56,92%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 13,85%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 21,54%, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 69,23%, yang menyatakan netral sebanyak 5

responden atau 7,69%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu Penggunaan alat bantu dalam pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 29,23%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 64,62%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 4,62%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

## 2. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan ( $X_2$ )

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

Tabel 11: Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan ( $X_2$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	19	30.77	9	60.00	4	6.15	2	3.08	0	0.00	4	100	4.18
X2.2	13	21.54	6	70.77	4	6.15	1	1.54	0	0.00	4	100	4.12
X2.3	20	32.31	0	61.54	3	4.62	1	1.54	0	0.00	4	100	4.25
X2.4	15	24.62	2	64.62	6	9.23	1	1.54	0	0.00	64	100	4.12
													4.17

Sumber: Data diolah Peneliti, 2018

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 64 responden, untuk item pertama yaitu Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, terdapat 19 responden atau 30,77% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 60%, yang menjawab netral sebanyak 4

responden atau 6,15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 3,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Memiliki standar pelayanan yang jelas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 21,54%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 77,77%, yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 6,15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 32,31%, yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 61,54%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 4,62%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 24,62%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 64,62%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 9,23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

### 3. Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan ( $X_3$ )

Pada variabel Ketanggapan terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12: Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan ( $X_3$ )

Item	5		4		3		2				Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1	28	44.62	35	53.85	0	0.00	1	1.54	0	0.00	64	100	4.42
X3.2	24	38.46	36	55.38	2	3.08	2	3.08	0	0.00	64	100	4.29
X3.3	19	30.77	43	66.15	1	1.54	1	1.54	0	0.00	64	100	4.26
X3.4	18	29.23	42	64.62	2	3.08	2	3.08	0	0.00	64	100	4.20
X3.5	14	23.08	46	70.77	1	1.54	3	4.62	0	0.00	64	100	4.12
X3.6	21	33.85	35	53.85	4	6.15	4	6.15	0	0.00	64	100	4.15
												4.24	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2018

Pada Tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 64 responden, untuk item pertama yaitu Penampilan Petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan, terdapat 28 responden atau 44,62% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 53,85%, yang menjawab netral sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Kenyamanan tempat melakukan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 38,46%, yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 55,38%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 3,08%, yang menyatakan tidak

setuju sebanyak 2 responden atau 3,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Kemudahan dalam proses pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 30,77%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 66,15%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 1,54%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 29,23%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 64,62%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 3,08%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 3,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 23,08%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 70,77%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 1,54%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 4,62%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu Penggunaan alat bantu dalam pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 33,85%, yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 53,85%, yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 6,15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 6,15%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

#### 4. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan ( $X_4$ )

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

Tabel 13: Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan ( $X_4$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	Jumlah	%	
X4.1	18	29.23	43	66.15	1	1.54	1	1.54	1	1.54	64	100	4.20
X4.2	23	36.92	38	58.46	1	1.54	2	3.08	0	0.00	64	100	4.29
X4.3	20	33.85	41	63.08	0	0.00	2	3.08	0	0.00	64	100	4.28
X4.4	19	30.77	34	52.31	10	15.38	1	1.54	0	0.00	64	100	4.12
												4.22	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2018

Pada tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 64 responden, untuk item pertama yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, terdapat 18 responden atau 29,23% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 66,15%, yang menjawab netral sebanyak 1 responden atau 1,54%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%.

Untuk item kedua yaitu Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 36,92%, yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 58,46%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 1,54%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 3,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 33,85%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden 63,08%, yang menyatakan netral sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 3,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 30,77%, yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden 52,31%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 15,38%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

##### **5. Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( $X_5$ )**

Pada variabel Empati terdapat lima item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14: Distribusi Frekuensi Variabel ( $X_5$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X5.1	22	35.38	39	60.00	0	0.00	3	4.62	0	0.00	64	100	4.26
X5.2	25	40.00	37	56.92	0	0.00	1	1.54	1	1.54	64	100	4.32
X5.3	26	41.54	36	55.38	1	1.54	1	1.54	0	0.00	64	100	4.37
X5.4	13	21.54	48	73.85	1	1.54	1	1.54	1	1.54	64	100	4.12
X5.5	11	18.46	51	78.46	0	0.00	2	3.08	0	0.00	64	100	4.12
												4.24	

Sumber: Data diolah Peneliti

Dari tabel 14 dapat diketahui bahwa dari 64 responden, untuk item pertama yaitu Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan terdapat 22 responden atau 35,38% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 60%, yang menjawab netral sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 4,62%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Petugas melayani dengan sikap ramah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 56,92%, yang menyatakan netral sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%.

Untuk item ketiga yaitu Petugas melayani dengan sikap sopan santun dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 41,54%, yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau

55,38, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 1,54%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 21,54%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 73,85%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 1,54%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%.

Untuk item kelima yaitu Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 18,46%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 78,46%, yang menyatakan netral sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 3,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

#### **6. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y)**

Pada variabel Keputusan Pembelian terdapat lima pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15: Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	22	35.38	39	60.00	2	3.08	1	1.54	0	0.00	64	100	4.29
Y2	29	46.15	31	47.69	2	3.08	2	3.08	0	0.00	64	100	4.37
Y3	28	44.62	31	47.69	2	3.08	3	4.62	0	0.00	64	100	4.32
Y4	26	41.54	36	55.38	0	0.00	2	3.08	0	0.00	64	100	4.35
Y5	24	38.46	38	58.46	1	1.54	1	1.54	0	0.00	64	100	4.34
												4.34	

*Sumber: Data diolah Peneliti*

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 64 responden, untuk item pertama yaitu Produk yang dihasilkan berkualitas terdapat 22 responden atau 35,38% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 60%, yang menjawab netral sebanyak 2 responden atau 3,08%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang konsumen harapkan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 46,15%, yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 47,69%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 3,08%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 3,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu pelanggan merasa bangga memakai produk tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau 44,62%, yang menyatakan setuju sebanyak 31

responden atau 47,69%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 3,08%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 4,62%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu kualitas produk yang sama dengan produk lain dengan harga yang lebih murah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 41,54%, yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 55,38%, yang menyatakan netral sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 3,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu tidak membutuhkan biaya dan waktu yang banyak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 38,46%, yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 58,46%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 1,54%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,54%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

#### **D. Uji Instrumen Penelitian**

Kuisisioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responsi tersebut tergantung pada pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

## 1. Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi ( $r$ ) *product moment*. Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$ , tidak terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5%.

$H_1 : r \neq 0$ , terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5%.

Hipotesa nol ( $H_0$ ) diterima apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , demikian sebaliknya hipotesa alternatif ( $H_1$ ) diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 21.0 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 16: Uji Validitas Variabel

Item	r Htung	r Tabel	Keterangan
S1	0,655	0,3	Valid
S2	0,704	0,3	Valid
S3	0,789	0,3	Valid
S4	0,764	0,3	Valid
S5	0,833	0,3	Valid
S6	0,789	0,3	Valid
S7	0,799	0,3	Valid
S8	0,800	0,3	Valid
S9	0,842	0,3	Valid
S10	0,819	0,3	Valid
S11	0,711	0,3	Valid
S12	0,810	0,3	Valid
S13	0,830	0,3	Valid
S14	0,883	0,3	Valid
S15	0,860	0,3	Valid
S16	0,807	0,3	Valid
S17	0,877	0,3	Valid
S18	0,877	0,3	Valid
S19	0,852	0,3	Valid
S20	0,798	0,3	Valid
H1	0,828	0,3	Valid
H2	0,875	0,3	Valid
H3	0,858	0,3	Valid
H4	0,667	0,3	Valid
H5	0,861	0,3	Valid
H6	0,888	0,3	Valid
H7	0,839	0,3	Valid
H8	0,808	0,3	Valid
H9	0,866	0,3	Valid
H10	0,848	0,3	Valid
H11	0,619	0,3	Valid
H12	0,447	0,3	Valid
H13	0,685	0,3	Valid
H14	0,765	0,3	Valid
H15	0,474	0,3	Valid

Sumber: Data diolah Peneliti

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto menjelaskan tentang reliabilitas yaitu “Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”.

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 17: Uji Realibilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0.847	Reliabel
2	X2	0.829	Reliabel
3	X3	0.879	Reliabel
4	X4	0.871	Reliabel
5	X5	0.872	Reliabel
6Y		0.900	Reliabel

Sumber: Data diolah Peneliti

Dari tabel tersebut 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. 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 :

$H_0$  : residual tersebar normal

$H_1$  : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05, maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 18: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.78965617
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.137
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		1.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.177

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah Peneliti

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.177 dapat dilihat pada Tabel 18) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan  $H_0$  diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

#### 4. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. 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 19

Tabel 19: Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.241	4.142
X2	0.176	5.697
X3	0.285	3.508
X4	0.210	4.763
X5	0.280	3.571

*Sumber: Data diolah Peneliti*

Berdasarkan Tabel 19, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Tolerance untuk Bukti langsung adalah 0.241
- Tolerance untuk Keandalan adalah 0.176
- Tolerance untuk Ketanggapan adalah 0,285
- Tolerance untuk Jaminan adalah 0,210

- Tolerance untuk Empati adalah 0,280

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 langsung adalah 4,142
- VIF untuk Keandalan adalah 5,697
- VIF untuk Ketanggapan adalah 3,508
- VIF untuk Jaminan adalah 4,763
- VIF untuk Empati adalah 3,571

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

## 5. Uji Heterokedastisitas

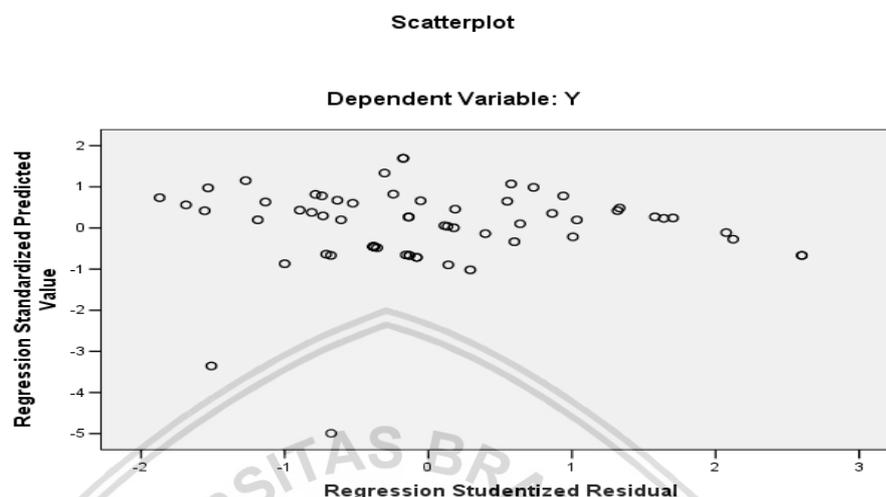
Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot.

Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

$H_0$  : ragam sisaan homogen

$H_1$  : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 7



Gambar 6: Uji Heterokedastisitas  
 Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2018

Dari hasil pengujian tersebut 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.

## 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

### a) Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan 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 20 : Persamaan Regresi

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.412	2.474		0.166	0.868
X1	0.389	0.193	0.133	2.018	0.047
X2	0.451	0.224	0.203	2.016	0.047
X3	0.535	0.260	0.237	2.056	0.043
X4	0.424	0.207	0.197	2.048	0.043
X5	0.631	0.291	0.219	2.173	0.032

Sumber: Data primer dioalah 2018

Berdasarkan pada Tabel 20 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,412 + 0,389 X_1 + 0,451 X_2 + 0,535 X_3 + 0,424 X_4 + 0,631 X_5$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,389 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_1$  (Bukti Fisik). Jadi apabila Bukti Fisik mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,165 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,451 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_2$  (Reliabilitas), Jadi apabila Reliabilitas mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0.451 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,535 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_3$  (Daya Tanggap), Jadi apabila Daya Tanggap mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan

meningkat sebesar 0.535 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

- Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,424 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_4$  (Jaminan), Jadi apabila Jaminan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0.424 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,631 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_5$  (Empati), Jadi apabila Empati mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0.631 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

## 7. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

### a) (F test / Serempak)

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 :

$1H_0$  ditolak jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

$H_0$  diterima jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

Tabel 21: Uji F/Serempak

Model	Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
Regression	2854.229		570.846	39.953	0.000
Residual	1285.927	0	14.288		
Total	4140.156	5			

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 21 nilai F hitung sebesar 39,953. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db regresi = 5 : db residual = 90) adalah sebesar 2,316. Karena F hitung > F tabel yaitu  $39,953 > 2,316$  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 ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ))

#### b.) Pengujian parsial

Uji t 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  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel

Tabel 22: Hasil Uji t / Parsial

Variabel Bebas	T	Sig.	Keterangan
(Constant)	0.166	0.868	
X1	2.018	0.047	Signifikan
X2	2.016	0.047	Signifikan
X3	2.056	0.043	Signifikan
X4	2.048	0.043	Signifikan
X5	2.173	0.032	Signifikan

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 22 diperoleh hasil sebagai berikut :

- Uji t antara  $X_1$  (Bukti Fisik) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan t hitung = 2,018. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,018 > 1,987$  atau sig. t (0,047) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  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.
- Uji t antara  $X_2$  (Reliabilitas) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan t hitung = 2,016. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,018 > 1,987$  atau sig. t (0,047) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (Reliabilitas) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Reliabilitas atau dengan meningkatkan

Reliabilitas maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan secara signifikan.

- Uji t antara  $X_3$  (Daya Tanggap) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan t hitung = 2,056. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,056 > 1,987$  atau sig. t (0,043) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Daya Tanggap atau dengan meningkatkan Daya Tanggap maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan yang tinggi.
- Uji t antara  $X_4$  (Jaminan) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan t hitung = 2,048. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,048 > 1,987$  atau sig. t (0,043) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_4$  (Jaminan) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Jaminan atau dengan meningkatkan Jaminan maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan yang tinggi.
- Uji t antara  $X_5$  (Empati) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan t hitung = 2,173. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,173 > 1,987$  atau sig. t (0,032) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_5$  (Empati) terhadap Kepuasan

Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Empati atau dengan meningkatkan Empati maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan yang tinggi.

## **E. Hasil Pembahasan**

### **1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan**

#### **a. Ketanggapan**

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Ketanggapan (X3) menunjukkan hasil sangat setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel ketanggapan seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,24 dimana menunjukkan bahwa responden sangat setuju. Terdapat enam item dalam indikator ketanggapan. Hasil pengujian deskriptif pada item pertama yaitu petugas merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 4,42, selanjutnya item kedua yaitu petugas melakukan pelayanan dengan cepat, rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 4,29. Selanjutnya item ketiga yaitu Petugas melakukan pelayanan dengan tepat, rata-rata jawaban responden yaitu 4,26. Selanjutnya pada item ke empat yaitu Petugas melakukan pelayanan dengan cermat, rata-rata jawaban responden 4,20. Item kelima yaitu petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, rata-rata jawaban responden 4,12. Item keenam yaitu

semua keluhan pelanggan direspon dengan petugas, rata-rata jawaban responden 4,15. Rata-rata jawaban tertinggi terdapat pada item 1 dan terendah pada item ke 5. Maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat setuju dengan pemberian ketanggapan yang dilakukan oleh BUMDes “Maju Makmur”.

#### b. Empati

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Empati (X5) menunjukkan hasil setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel empati seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,24 dimana menunjukkan bahwa responden setuju. Terdapat lima item dalam indikator empati. Hasil pengujian deskriptif pada item pertama yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan BUMDes “Maju Makmur”, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,26. Item kedua yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,32. item ketiga yaitu petugas melayani dengan sikap sopan santun, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,37. Item keempat yaitu petugas melayani konsumen dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan), rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,12. Selanjutnya item kelima yaitu petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,12. Adapun rata-rata tertinggi yaitu pada item ketiga dan terendah pada item keempat dan kelima.

### c. Jaminan

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Jaminan (X4) menunjukkan hasil setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel jaminan seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,22 dimana menunjukkan bahwa responden setuju. Terdapat empat item dalam indikator jaminan. Hasil pengujian deskriptif pada item pertama yaitu kemampuan petugas dapat dipercaya, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,20. Selanjutnya pada item kedua yaitu petugas memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan, rata-rata jawaban responden 4,29. Selanjutnya pada item ketiga yaitu petugas terampil dalam melayani pelanggan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,28. Selanjutnya pada item keempat yaitu pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi, rata-rata jawaban adalah sebesar 4,12. Adapun rata-rata tertinggi yaitu item kedua dan terendah item ke empat.

### d. Bukti Langsung

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Bukti Langsung (X1) menunjukkan hasil setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel bukti langsung seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,20 dimana menunjukkan bahwa responden setuju. Terdapat enam item dalam indikator bukti langsung ini. Hasil pengujian item pertama yaitu petugas berpenampilan rapi dalam melayani pelanggan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar

4,38. Selanjutnya pada item kedua yaitu kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,20. Selanjutnya pada item ke tiga yaitu kemudahan dalam proses pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,17. Selanjutnya pada item ke empat yaitu kedisiplinan petugas dalam melakukan pembayaran, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,11. Selanjutnya pada item kelima yaitu kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,11. Item keenam yaitu penggunaan alat bantu dalam pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,22. Adapun tertinggi yaitu pada item kesatu dan terendah pada item keempat dan kelima.

#### e. Keandalan

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel keandalan (X2) menunjukkan hasil setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel keandalan seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,17 dimana menunjukkan bahwa responden setuju. Terdapat empat item dalam indikator keandalan ini. Hasil pengujian item pertama yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,18. Selanjutnya pada item kedua yaitu memiliki standar pelayanan yang jelas, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,12. Selanjutnya pada item ketiga yaitu kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses

pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,25. Item keempat yaitu keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,12. Adapun rata-rata tertinggi yaitu pada item ketiga dan terendah item kedua dan keempat.

## 2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

a. Pengaruh Simultan Bukti Fisik ( $X_1$ ), Realiabilitas ( $X_2$ ), Responsivitas ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Uji F dilakukan menguji hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik ( $X_1$ ), Realiabilitas ( $X_2$ ), Responsivitas ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap secara simultan. Pengujian yang dilakukan memperoleh nilai signifikansi F sebesar 0,000 sehingga signifikansi  $F < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), Realiabilitas ( $X_2$ ), Responsivitas ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh terhadap Y. Hasil dari penelitian penulis  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $39,953 > 2,316$  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 Masyarakat) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap

( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ )). Jika dilihat dari nilai *Adjust R Square* yang <sup>2</sup> (koefisien determinasi) diperoleh hasil sebesar 0,672. Artinya bahwa 67,2% variabel Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ). Sedangkan sisanya 32,8% variabel Kepuasan Pelanggan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) sangat berperan penting terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### b. Pengaruh secara Parsial (t) terhadap Kepuasan Pelanggan

##### 1) Pengaruh Bukti Fisik ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Uji t antara  $X_1$  (Bukti Fisik) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan t hitung = 2,018. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,018 > 1,987$  atau sig. t (0,047) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  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.

Hal ini terbukti signifikan karena untuk kenyamanan pelayanan dalam melakukan administrasi di BUMDes “Maju Makmur” tersedia

fasilitas yang baik dan memadai seperti ruang tunggu pelayanan, tempat parkir. Penampilan dan seragam petugas layanan memberikan kesan ramah dan profesional terhadap pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan terbukti

## 2) Pengaruh Reliabilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Menunjukkan  $t$  hitung = 2,016. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,018 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,047)  $<$   $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (Reliabilitas) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Reliabilitas atau dengan meningkatkan Reliabilitas maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan secara signifikan.

Hal ini terbukti signifikan karena petugas pelayanan dapat diandalkan untuk membantu menyelesaikan dalam proses administrasi. Kecermatan petugas dalam menghitung jumlah atau total belanja pelanggan mendapatkan apresiasi dari pelanggan dan pelanggan merasa puas belanja di BUMDes “Maju Makmur” karena tidak pernah ada kesalahan total dalam pembelian sarana produk pertanian.

## 3) Pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Menunjukkan  $t$  hitung = 2,056. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,056 > 1,987$  atau  $\text{sig. } t(0,043) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Daya Tanggap atau dengan meningkatkan Daya Tanggap maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan yang tinggi.

Hal ini terbukti signifikan karena petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan segera/cepat, tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan, jadi petugas pelayanan di BUMDes “Maju Makmur” sangat mengutamakan pelayanan terhadap pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanpa ada kesalahan. Kemudian kesediaan petugas pelayanan membantu memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan.

#### 4) Pengaruh Jaminan ( $X_4$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Menunjukkan  $t$  hitung = 2,048. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,048 > 1,987$  atau  $\text{sig. } t(0,043) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_4$  (Jaminan) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh

Jaminan atau dengan meningkatkan Jaminan maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan yang tinggi.

Hal ini terbukti signifikan karena petugas pelayanan mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi secara baik, di BUMDes “Maju Makmur” dalam melakukan pelayanan administrasi kemampuannya sudah tidak lagi diragukan. Kemudian petugas pelayanan mempunyai keahlian dan ketrampilan yang memadai (kompetensi) dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan sehingga kendala-kendala, dan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan itu terpenuhi.

#### 5) Pengaruh Empati ( $X_5$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Menunjukkan  $t$  hitung = 2,173. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,173 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,032)  $<$   $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_5$  (Empati) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Empati atau dengan meningkatkan Empati maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan yang tinggi.

Hal ini terbukti signifikan karena petugas pelayanan bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan, karena sasaran dan tujuan utama petugas adalah melayani pelanggan, membantu akan

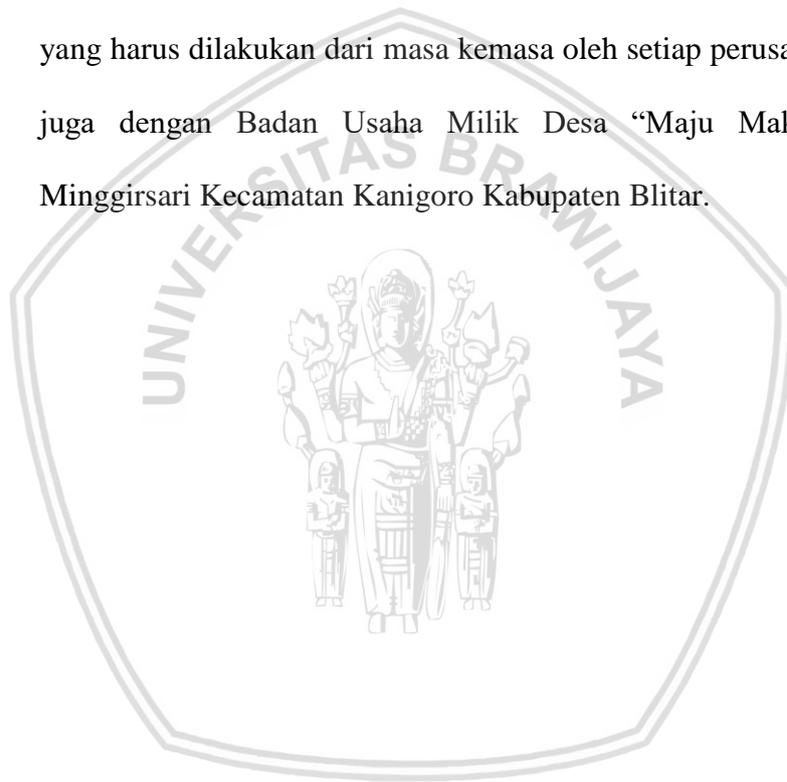
kebutuhan yang di inginkan pelanggan maka petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan.

Untuk indikator variable kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi masyarakat diantara 5 variabel diantaranya bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati yaitu Empati yang paling dominan. Pada Uji t antara X5 (Empati) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan t hitung = 2,173. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,173 > 1,987$  atau  $\text{sig. } t(0,032) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh X5 (Empati) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Empati atau dengan meningkatkan Empati maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan yang tinggi.

Item yang terdapat pada indikator empati yaitu diantaranya petugas BUMDes “Maju Makmur” dalam melakukan pelayanan mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas dalam melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani pelanggan dengan tidak diskriminasi (tidak membedakan) dan tang terakhir petugas melayani dan menghargai setiap konsumen.

Secara umum dan mendasar, pelayanan yang berkualitas adalah salah satu kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan suatu hubungan

yang baik dengan pelanggan. Dalam dunia usaha ataupun bisnis, kualitas pelayanan menjadi kunci dan juga pintu utama dari para pelanggan untuk mengenal lebih dalam profil suatu instansi atau lembaga secara lebih dekat, sekaligus ujung tombak untuk membentuk citra positif dari suatu instansi atau lembaga. Hal semacam ini tentu tidak mudah, selain perlu strategi yang matang juga inovasi terbaru yang harus dilakukan dari masa ke masa oleh setiap perusahaan, begitu juga dengan Badan Usaha Milik Desa “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan uji F. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dapat diterima.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) dilakukan dengan uji t. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat lima variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu

Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ )

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

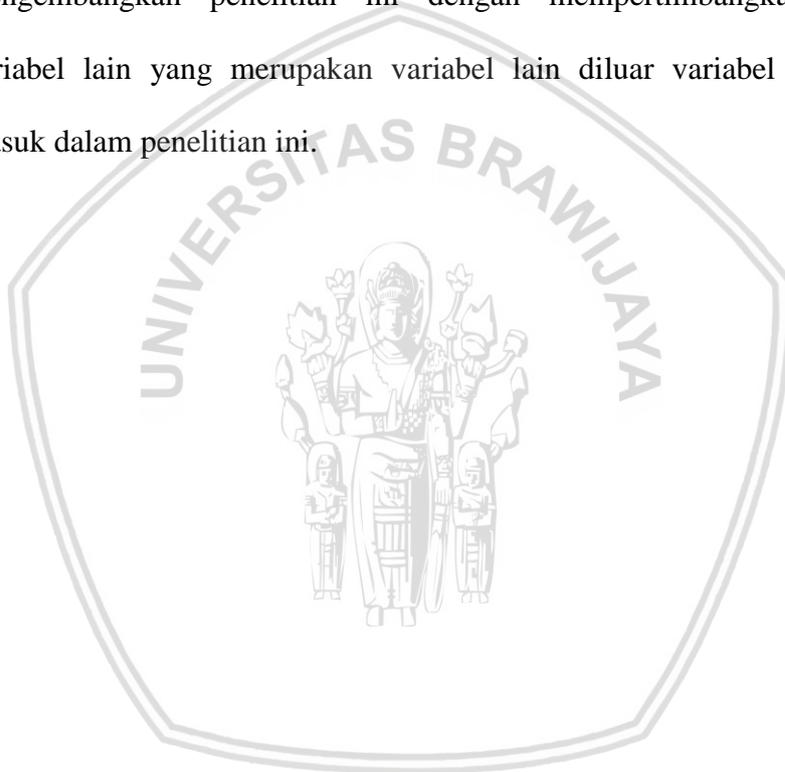
#### **B. Saran**

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

1. Diharapkan pihak Badan Usaha Milik Desa “Maju Makmur” Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Empati, karena variabel Empati mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan petani, dan limitasi penelitian ini hanya 2 minggu maka diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan waktu penelitian yang akan berguna untuk mengembangkan penelitian ini, serta mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain

diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini seperti ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, estetika dan lain-lain.

3. 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.



**DAFTAR PUSTAKA****Buku**

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Kencana.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service : Serving, not Steering*. M.E. Sharpe, Inc. New York.
- Ferrinadewi, E, 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- George Frederickson. 1997. *The Spirit of Public Administration*. Jossey-Bass Publisher. San Fransisco.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonomitrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana Syafiiie dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Itcon, Gurning. 2014. *Catur Birokrasi Publik antara Pemerintah dan Swasta. New Public Service*. Jakarta: Rineka Cipta,
- James L.Perry. 2007. *Democracy and The New Public Service*. Sage Publication
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga*. Jakarta. Indeks. 2008.
- Lembaga Administrasi Negara (2008), *Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III, Tekhnis Analisis Manajemen*.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Narbuko, Cholid & Achmadi, Abu. 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, S. 2007. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nazir, M. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

- Oliver, Richard L, 1999 dalam Handi Irawan (2003). *“Whence Customer Loyalty” Journal Of Marketing*.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: CV ALFABETA
- Profil BUMDes “MAJU MAKMUR” Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar diakses pada 24 November 2017.
- Pusat Kajian Dinamika Sistem Pembangunan FE UB. 2007. *Buku Panduan dan Pengelolaan BUMDes*. Malang: PP RPDN.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi Cetakan Kedelapanbelas. Jakarta: LP3ES
- Sudikin, Damai Darmadi. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Sudjana. 2001. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuddin, Sjamsiar. 2010. *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN Malang.
- Thoha, M. 2007. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Umar husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yenita. 2008. *Presepsi Terhadap Petugas Pemberi Jasa Layanan: Efek dari Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Of Psychology*. Vol. 10, No. 2, 170-180.

### Skripsi

- Faizal, Mohamad R K. 2016. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar): Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Skripsi tidak Dipublikasikan.
- Hardi, Fitria Merdwika. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Terhadap Kepuasan

Konsumen di Addulracgman Saleh Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Skripsi tidak Dipublikasikan.

Purnamasari, Disty Prawita. 2015. Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat desa (studi kasus Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar): Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Skripsi tidak Dipublikasikan.

Putra, Dhion Gama. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Blitar): Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Skripsi tidak Dipublikasikan.

Retnowati, Dyah Arum. 2017. Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Penguatan Ekonomi Desa (Studi pada Badan Usaha Milik Desa, Desa Punten Kecamatan Bumiajaji Kota Batu): Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Skripsi tidak Dipublikasikan.

#### **Internet**

BUMdes Percontohan Nasional. Dikases di <http://mandiriminggirsari.blogspot.co.id/> pada tanggal 18 Maret 2018.

Juliandi, A. 2010. "*Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian dengan Cronbach Aplha (Manual)*", di akses pada tanggal 15 November 2017 dari <http://www.azuarjuliandi.com>.

Nadin, Muki. Profil : BUMdes "Maju Makmur" Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Dikases di <http://www.kimsariwarto.com/2015/04/profil-bumdes-maju-makmur-ds.html> pada tanggal 18 Maret 2018.

Safa'at, Ali. M. 2012. "*Penelitian Eksplanatori*", diakses pada tanggal 27 November 2017 dari [anomalisemesta.blogspot.com](http://anomalisemesta.blogspot.com).

Wijayanto. 2008. "Analisis Korelasi Product Moment Pearson", diakses pada tanggal 15 November 2017 dari [http://eprints.undip.ac.id/.../Korelasi\\_Product\\_Moment.p..](http://eprints.undip.ac.id/.../Korelasi_Product_Moment.p..)

#### **Undang-undang**

UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 90

UU Nomor 6 Tahun 2014 dan Permen No. 4 Tahun 2015 pasal 1 ayat (6) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2010 Tentang Badan Usaha Milik Desa

## 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk: Isilah jawaban pada tempat yang tersedia dan pilihlah salah satu jawaban dengan melingkari jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara anggap sesuai!

- a. Nama.....
- b. Usia ..... Tahun
- c. Jenis Kelamin
 

(1) Laki-laki	(2) Perempuan
---------------	---------------
- d. Pendidikan Terakhir
 

(1) SD/Sederajat	(5) D3/D4
(2) SMP/Sederajat	(6) S1
(3) SMA/Sederajat	(7) S2
(4) D1/D2	(8) S3
- e. Lama Kerja
 

(1) < 2 Tahun	(4) 11-15 Tahun
(2) 2-5 Tahun	(5) 16-20 Tahun
(3) 6-10 Tahun	(6) > 20 Tahun
- f. Gaji
 

(1) < 1.500.000	(4) 3.500.000 – 4.499.000
(2) 1.500.00 – 2.499.000	(5) 4.500.000 – 5.499.000
(3) 2.500.000 3.499.000	(6) > 5.500.000

#### B. PETUNJUK UMUM KUESIONER

1. Berilah tanda *checklist* (√) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara.
2. Kuesioner dalam bentuk pernyataan yang di dalamnya tidak ada jawaban benar atau salah sehingga memungkinkan Bapak/Ibu/Saudara secara bebas memilih alternatif jawaban sesuai pendapat atau pengalaman.
3. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
4. Mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan jawaban yang sebenarnya.

Kriteria untuk seluruh pernyataan adalah sebagai berikut:

**Kualitas Pelayanan**

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

**Kepuasan Konsumen**

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

**KUALITAS PELAYANAN (X)**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Bukti Fisik</b>						
1.	Pegawai/aparatur berpenampilan rapi dalam melayani pelanggan					
2.	Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan					
3.	Kemudahan dalam proses pelayanan					
4.	Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pembayaran					
5.	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan					
6.	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan					
<b>Kehandalan</b>						
1.	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan					
2.	Memiliki standar pelayanan yang jelas					
3.	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					
4.	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					
<b>Ketanggapan</b>						
1.	Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan					
2.	Petugas melakukan kegiatan dengan cepat					
3.	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat					
4.	Petugas melakukan pelayanan dengan cermat					
5.	Petugas melakukan pelayanan dengan					

	waktu yang tepat					
6.	Semua keluhan pelanggan direspon dengan petugas					
<b>Jaminan</b>						
1.	Kemampuan petugas dapat dipercaya					
2.	Petugas memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan					
3.	Petugas terampil dalam melayani pelanggan					
4.	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi					
<b>Empati</b>						
1.	Mendahulukan kepentingan Pelanggan					
2.	Petugas melayani dengan sikap ramah					
3.	Petugas melayani dengan sikap sopan santun					
4.	Petugas melayani Pelanggan dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan)					
5.	Petugas melayani dan menghargai setiap Pelanggan					

### KEPUASAN KONSUMEN (Y)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kualitas Produk</b>						
1.	Produk pupuk dan bibit yang di hasilkan berkualitas					
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang pelanggan harapkan					
<b>Emosional</b>						
1.	Tingkat kepercayaan diri ketika menggunakan pupuk dan bibit					
<b>Harga</b>						
1.	Kualitas produk yang sama dengan produk lain dengan harga yang lebih murah					

<b>Biaya</b>						
1.	Tidak membutuhkan biaya dan waktu yang banyak					

- *Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dalam pengisian angket/kuesioner penelitian. Semua data yang diberikan akan terjamin rahasianya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian atau penyelesaian tugas peneliti. Jika ada sesuatu yang ingin ditanyakan dapat menghubungi Pegi Ayu Irana Dewi (085755556083) –*



## 2. Hasil Output Analisis

### OUTPUT HASIL ANALISIS

#### Frequency Table

##### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31 - 40 Tahun	13	20.0	20.0	20.0
	41 - 50 Tahun	20	30.8	30.8	50.8
	51 - 60 Tahun	21	32.3	32.3	83.1
	61 - 70 Tahun	11	16.9	16.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

##### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	50	76.9	76.9	76.9
	Perempuan	15	23.1	23.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

##### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	12	18.5	18.5	18.5
	SMP	40	61.5	61.5	80.0
	SMA	12	18.5	18.5	98.5
	S1	1	1.5	1.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

##### Lama Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 - 5 Tahun	9	13.8	13.8	13.8
	6 - 10 Tahun	42	64.6	64.6	78.5
	11 - 15 Tahun	13	20.0	20.0	98.5
	> 15 Tahun	1	1.5	1.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	3.1	3.1	3.1
	4.00	36	55.4	55.4	58.5
	5.00	27	41.5	41.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.5	1.5	1.5
	2.00	1	1.5	1.5	3.1
	3.00	1	1.5	1.5	4.6
	4.00	43	66.2	66.2	70.8
	5.00	19	29.2	29.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.1	3.1	3.1
	4.00	48	73.8	73.8	76.9
	5.00	15	23.1	23.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	9	13.8	13.8	15.4
	4.00	37	56.9	56.9	72.3
	5.00	18	27.7	27.7	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	5	7.7	7.7	9.2
	4.00	45	69.2	69.2	78.5
	5.00	14	21.5	21.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	3	4.6	4.6	6.2
	4.00	42	64.6	64.6	70.8
	5.00	19	29.2	29.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.1	3.1	3.1
	3.00	4	6.2	6.2	9.2
	4.00	39	60.0	60.0	69.2
	5.00	20	30.8	30.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	4	6.2	6.2	7.7
	4.00	46	70.8	70.8	78.5
	5.00	14	21.5	21.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	3	4.6	4.6	6.2
	4.00	40	61.5	61.5	67.7
	5.00	21	32.3	32.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	6	9.2	9.2	10.8
	4.00	42	64.6	64.6	75.4
	5.00	16	24.6	24.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	4.00	35	53.8	53.8	55.4
	5.00	29	44.6	44.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.1	3.1	3.1
	3.00	2	3.1	3.1	6.2
	4.00	36	55.4	55.4	61.5
	5.00	25	38.5	38.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	1	1.5	1.5	3.1
	4.00	43	66.2	66.2	69.2
	5.00	20	30.8	30.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.1	3.1	3.1
	3.00	2	3.1	3.1	6.2
	4.00	42	64.6	64.6	70.8
	5.00	19	29.2	29.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.6	4.6	4.6
	3.00	1	1.5	1.5	6.2
	4.00	46	70.8	70.8	76.9
	5.00	15	23.1	23.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	6.2	6.2	6.2
	3.00	4	6.2	6.2	12.3
	4.00	35	53.8	53.8	66.2
	5.00	22	33.8	33.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.5	1.5	1.5
	2.00	1	1.5	1.5	3.1
	3.00	1	1.5	1.5	4.6
	4.00	43	66.2	66.2	70.8
	5.00	19	29.2	29.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.1	3.1	3.1
	3.00	1	1.5	1.5	4.6
	4.00	38	58.5	58.5	63.1
	5.00	24	36.9	36.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.1	3.1	3.1
	4.00	41	63.1	63.1	66.2
	5.00	22	33.8	33.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X4.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	10	15.4	15.4	16.9
	4.00	34	52.3	52.3	69.2
	5.00	20	30.8	30.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.6	4.6	4.6
	4.00	39	60.0	60.0	64.6
	5.00	23	35.4	35.4	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.5	1.5	1.5
	2.00	1	1.5	1.5	3.1
	4.00	37	56.9	56.9	60.0
	5.00	26	40.0	40.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	1	1.5	1.5	3.1
	4.00	36	55.4	55.4	58.5
	5.00	27	41.5	41.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.5	1.5	1.5
	2.00	1	1.5	1.5	3.1
	3.00	1	1.5	1.5	4.6
	4.00	48	73.8	73.8	78.5
	5.00	14	21.5	21.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**X5.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.1	3.1	3.1
	4.00	51	78.5	78.5	81.5
	5.00	12	18.5	18.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

## Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	2	3.1	3.1	4.6
	4.00	39	60.0	60.0	64.6
	5.00	23	35.4	35.4	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

## Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.1	3.1	3.1
	3.00	2	3.1	3.1	6.2
	4.00	31	47.7	47.7	53.8
	5.00	30	46.2	46.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

## Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.6	4.6	4.6
	3.00	2	3.1	3.1	7.7
	4.00	31	47.7	47.7	55.4
	5.00	29	44.6	44.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

## Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.1	3.1	3.1
	4.00	36	55.4	55.4	58.5
	5.00	27	41.5	41.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

## Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	1	1.5	1.5	3.1
	4.00	38	58.5	58.5	61.5
	5.00	25	38.5	38.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

## Uji validitas dan Reliabilitas

**Correlations****Correlations**

		Bukti Langs ung
X1.1	Pearson Correlation	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X1.2	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X1.3	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X1.4	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X1.5	Pearson Correlation	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X1.6	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

**Reliability****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	65	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	6

## Correlations

### Correlations

		Keandalan
X2.1	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X2.2	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X2.3	Pearson Correlation	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X2.4	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	65	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	4

## Correlations

**Correlations**

		Ketanggapan
X3.1	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X3.2	Pearson Correlation	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X3.3	Pearson Correlation	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X3.4	Pearson Correlation	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X3.5	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X3.6	Pearson Correlation	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	65	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	6

## Correlations

### Correlations

		Jaminan
X4.1	Pearson Correlation	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X4.2	Pearson Correlation	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X4.3	Pearson Correlation	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X4.4	Pearson Correlation	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	65	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	4

## Correlations

**Correlations**

		Empati
X5.1	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X5.2	Pearson Correlation	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X5.3	Pearson Correlation	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X5.4	Pearson Correlation	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
X5.5	Pearson Correlation	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	65	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	5

## Correlations

**Correlations**

		Kepuasan Konsumen
Y1	Pearson Correlation	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
Y2	Pearson Correlation	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
Y3	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
Y4	Pearson Correlation	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
Y5	Pearson Correlation	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	65	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	5

## Uji Asumsi Klasik

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.768 <sup>a</sup>	.590	.556	1.86360	2.008

- a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Ketanggapan, Bukti Langsung, Jaminan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti Langsung	.263	3.795
	Keandalan	.208	4.809
	Ketanggapan	.286	3.495
	Jaminan	.220	4.544
	Empati	.282	3.548

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

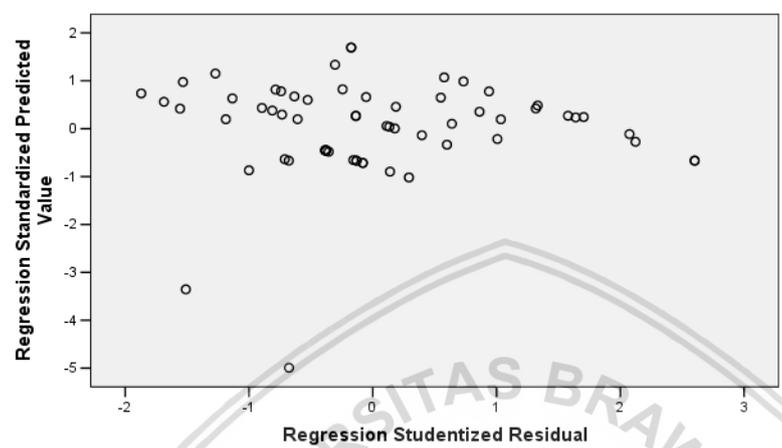
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.78965617
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.137
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		1.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.177

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

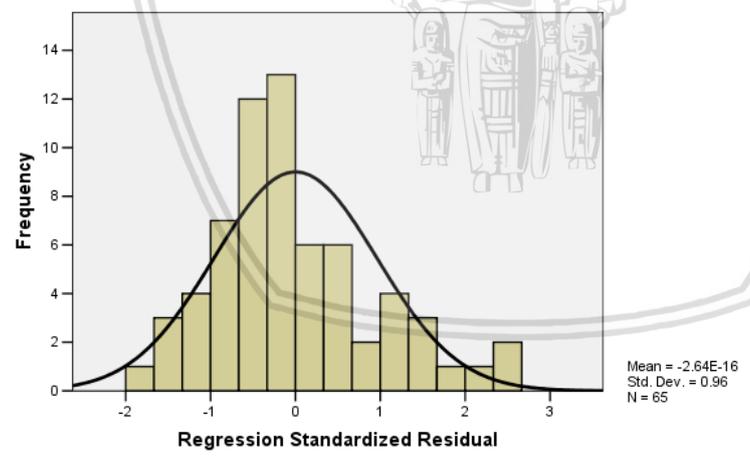
### Scatterplot

Dependent Variable: Y

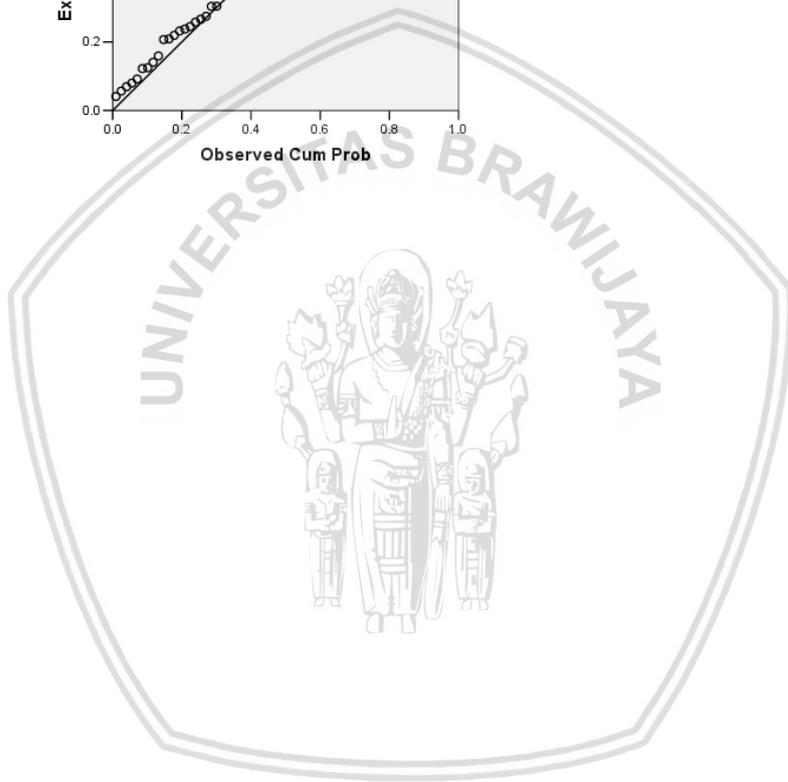
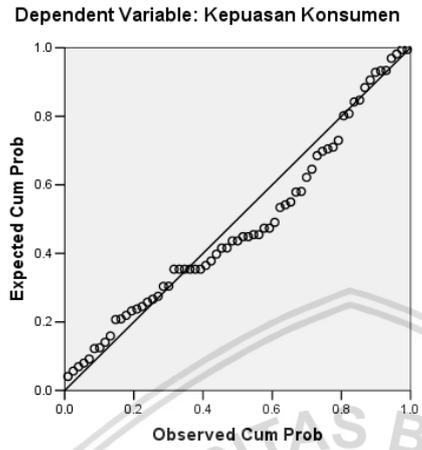


### Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Lampiran 5. Korelasi Pearson

## Correlations

		Kepuasan Konsumen
Bukti Langsung	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
Keandalan	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
Ketanggapan	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
Jaminan	Pearson Correlation	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65
Empati	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	65

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

Model	R	R Square
1	.768	.590