

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI
BAHAN BAKAR MINYAK TANAH BERSUBSIDI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI DISTRIK WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA**



TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

MASKUR ADAM

NIM. 500031337

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2015**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

M E N Y A T A K A N

TAPM yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Bahan Bakar Minyak Tanah Bersubsidi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya**, adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (Plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wamena, 13 Juni 2015

Yang menyatakan




MASKUR ADAM
NIM. 500031337

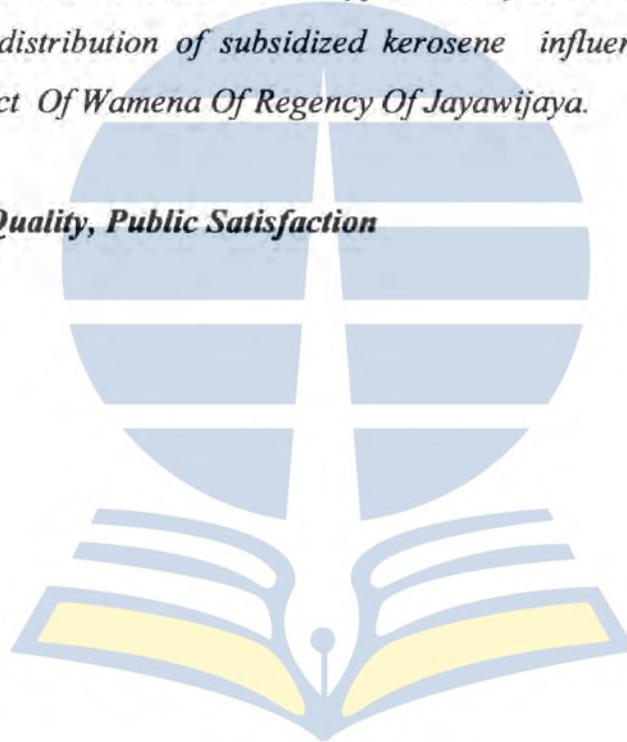
ABSTRACT

MASKUR ADAM, “Influence Of Service Quality of Distribution of Subsidized Kerosene Concerning Public Satisfaction In District Of Wamena Of Regency Of Jayawijaya”

The purpose in this research to analyzing influence of service quality of distribution of subsidized kerosene concerning customer satisfaction in district of Wamena Of Regency Of Jayawijaya. Kind of research is associative with quantitative method. Data of research gets by questioner and observation. To take sample use slovin sampling is 99 household. In technic of data analyzed use regression by scale lickert.

Result of research show that, to analyzed 1 hypothesis by SPSS 16.0 that : Variable of service quality of distribution of subsidized kerosene influenced concerning public satisfaction in District Of Wamena Of Regency Of Jayawijaya.

Key Word: Service Quality, Public Satisfaction



ABSTRAK

MASKUR ADAM, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Bahan Bakar Minyak Tanah Bersubsidi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya* (dibimbing oleh Prof. Dr. Dirk Veplun,MS dan Drs. Ojat Darodjat, M.BUS, Ph.D)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan Masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya. Penelitian dilakukan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan observasi. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah 99 kk dari total populasi yang berjumlah 10.878 kk. Tehnik analisis data menggunakan dengan bantuan SPSS 16.0

Hasil penelitian bahwa pengaruh kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan pelanggan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan 1 hipotesis dengan hasil perhitungan yang diperoleh berdasarkan SPSS 16.0 yakni : 1. Variabel kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Tlp. 021-7415050, Faks.021-7415588

**SURAT PERNYATAAN PERBAIKAN
DAN PENYERAHAN NASKAH TAPM**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MASKUR ADAM
N I M : 500031337
Program Studi : Magister Adminsitrasi Publik

Judul TAPM : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DISTRIBUSI BAHAN BAKAR MINYAK TANAH
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
DISTRIK WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA

Dengan ini menyatakan telah memperbaiki naskah TAPM menurut format PPs-UT dan bersama ini saya menyerahkan hasil perbaikan kepada Direktur PPs-UT selaku panitia ujian sidAng.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, saya mengucapkan terima kasih.

Jayapura, Juni 2015

Mengetahui,
Kepala UPBJJ-UT Jayapura

Mahasiswa


Dr. Sardjito, M.Si
NIP. 19570927 198503 1 002


Maskur Adam
NIM. 500031337

Ketua Bidang Ilmu/Program
Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Maskur Adam
 NIM : 500031337
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI BAHAN
 BAKAR MINYAK TANAH BERSUBSIDI TERHADAP
 KEPUASAN MASYARAKAT DI DISTRIK WAMENA
 KABUPATEN JAYAWIJAYA

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka pada:

Hari / Tanggal : Sabtu, 13 Juni 2015
 Waktu : Jam, 11.00 – 13.00 WIT

Dan telah dinyatakan : **L U L U S**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
 Dr. Sardjijo, M.Si :
 NIP. 19570927 198503 1 002

Penguji Ahli
 Prof. Dr. Budiman Rusli, M.Si :
 NIP. 19600509 198603 1 006

Pembimbing I
 Prof DR. Dirk Veplun, MS. :
 NIP. 19521215 197703 1 008

Pembimbing II
 Drs. Ojat Darodjat, M.BUS,Ph.D. :
 NIP. 19661226 199103 1 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERSETUJUAN TAPM

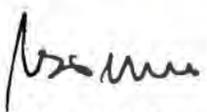
Judul TAPM : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DISTRIBUSI BAHAN BAKAR MINYAK
TANAH BERSUBSIDI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DISTRIK WAMENA
KABUPATEN JAYAWIJAYA.

Penyusun TAPM : MASKUR ADAM
NIM : 500031337
Program Studi : Magister Adminsitrasi Publik
Hari / Tanggal : Sabtu, 13 Juni 2015

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. Dirk Veplun, MS
NIP. 19521512 197703 1 00

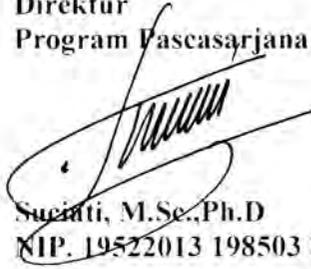

Drs. Ojat Darodjat, M.BUS, Ph.D
NIP. 19660619 199203 1 002

Mengetahui,

Ketua Bidang
Ilmu Administrasi Publik
Program Pascasarjana


Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana


Sucianti, M.Sc., Ph.D
NIP. 19522013 198503 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala limpahan karuniaNya, sehingga TPAM yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Bahan Bakar Minyak Bersubsidi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya” dapat diselesaikan tepat waktu. Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan pengaruh kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan konsumen di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

Dalam penyusunan TAPM ini penulis telah banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung ataupun tidak langsung, sehingga TAPM ini dapat memenuhi syarat akademis. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Direktur Pascasarjana UT, Ibu Dr. Suciati, M.Sc., Ph.D yang telah banyak memberikan arahan dan saran saran.
2. Bpk. Prof. Dr. Dirk Veplun MS, sebagai Pembimbing I, terima kasih atas pembelajaran yang diberikan selama proses penyusunan TAPM ini.
3. Bapak Drs. Ojat Darodjat, M.BUS. Ph.D, sebagai Dosen Pembimbing II, terima kasih atas masukan dan saran perbaikan yang diberikan pada proses bimbingan.
4. Bapak Kepala UPBJJ-UT Jayapura beserta staf, dan Dosen akademis Pascasarjana Universitas Terbuka, khususnya pada UPBJJ-UT Jayapura. Terima kasih atas pembelajarannya, sehingga dapat memberikan kemudahan dalam penulisan TPAM ini.
5. Kepala Dinas Perindagkop Jayawijaya dan responden pelanggan dan pengguna bahan bakar minyak di Distrik Wamena yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan selama riset.
6. Kedua Orang Tuaku, Ayahanda H. Adam Senin dan Ibunda Salama Barakati, Istriku tercinta Hj. Nurlaelah dan anak-anakku, Muslimah Zaenasatti ST dan Apriansya Harahap, dr. Maharani Anindita dan Achmad Rizal, AMd.T, Muhammad Rizal ST, MSi dan Sani Silwana, SKM, MKes, serta dr. Abdul Kharis Konoras. Terima kasih atas segala dukungan doa selama proses pendidikan di Magister Administrasi Publik UPBJJ-UT Jayapura.

7. Rekan-rekan mahasiswa dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

TAPM ini telah melalui proses akademis yang ditentukan oleh pihak akademis Universitas Terbuka sehingga diharapkan memenuhi syarat akademis dan praktek.

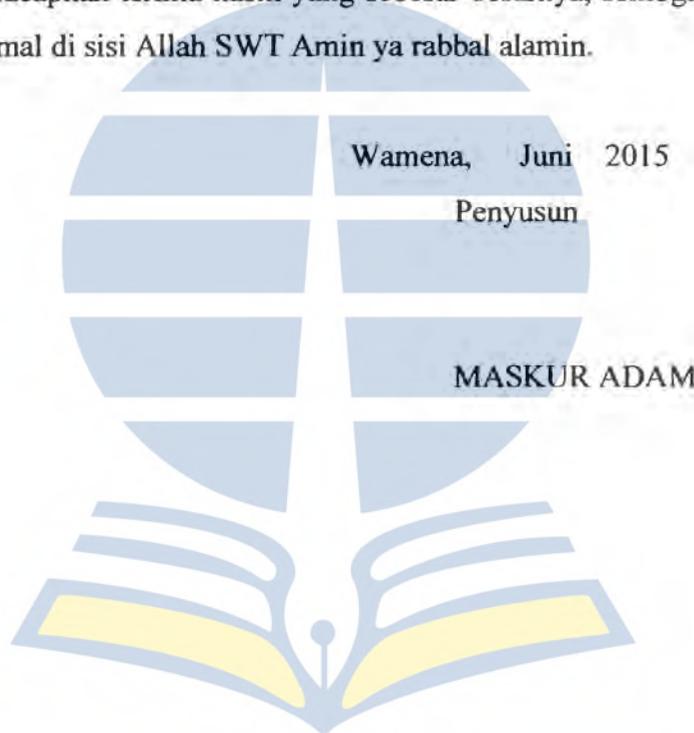
Hasil penelitian ini ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi pada umumnya dan bidang manajemen pada khususnya. Sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka pengkajian tentang kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan pelanggan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya. Hasil penelitian ini juga diharapkan bermakna bagi rekan mahasiswa atau peneliti lain yang tertarik untuk melakukan kajian yang sama.

Akhirnya, diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga bantuan dari semua pihak menjadi amal di sisi Allah SWT Amin ya rabbal alamin.

Wamena, Juni 2015

Penyusun

MASKUR ADAM



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 PROGRAM PASCASARJANA
 UNIVERSITAS TERBUKA
 Jalan Cabe Raya Pondok Cabe, Ciputat 15418
 Telepon 021-7415050, Faks. 021-7415588

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

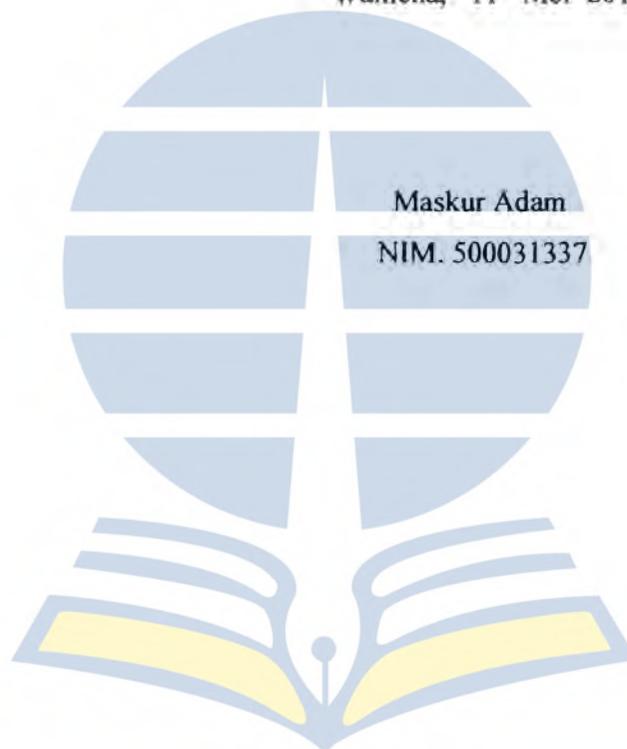
- N a m a** : Maskur Adam
- N I M** : 500031337
- Tempat Tgl lahir** : Ternate, 9 Juli 1956
- Registrasi Pertama** : 2013.2
- Riwayat Pendidikan** : 1. Lulus SD Negeri Tafamutu Kabupaten Maluku Utara Provinsi Maluku tahun 1969.
 2. Lulus SMEP Negeri Soasio Tidore, Provinsi Maluku Tahun 1972.
 3. Lulus SMEA Yapis Jayapura Tahun 1975
 4. Lulus Universitas Terbuka, Administrasi Negara (S1) Tahun 2002.
- Riwayat Pekerjaan** : 1. Diangkat sebagai CPNS 1 April 1979, Di Departemen Penerangan RI, ditempatkan sebagai Juru Penerang di Kecamatan Tiom Kabupaten Jayawijaya.
 2. Kepala Sub Seksi Kehumasan Daerah 1985, pada Kantor Deppen Kab Jayawijaya.
 3. Kepala Seksi Hubungan Masyarakat 1989, pada Kantor Deppen Kab. Jayawijaya.
 4. Dilimpahkan sebagai PNS Daerah pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Jayawijaya Tahun 2001
 5. Kepala Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Jayawijaya Tahun 2004.

6. Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayawijaya 2009.
7. Staf Ahli Bupati Jayawijaya Bidang Pemerintahan Tahun 2012 - sekarang.

Alamat Tetap : Jalan Kimbim Sinakma No 3 Wamena, Kabupaten Jayawijaya.

No Telepon / HP : 0969-31196 / 081248521005.

Wamena, 11 Mei 2015



DAFATAR ISI

	Halaman
Abstract	i
Abstrak	ii
Lembar persetujuan	iii
Lembar pengesahan	iv
Kata pengantar	v
Riwayat hidup	vii
Daftar isi	ix
Daftar gambar	xii
Daftar tabel	xiii
Daftar lampiran	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	10
C. Tujuan penelitian	10
D. Kegunaan penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep pelayanan publik	12
1. Defenisi pelayanan	12
2. Defenisi pelayanan publik	12
3. Identifikasi pelanggan (stakeholder)	17
B. Kualitas pelayanan publik.....	19
1. Defenisi kualitas	19
2. Defenisi pelayanan yang berkualitas	20
3. Kelompok pelayanan publik	29
4. Defenisi Distribusi	30
5. Bahan bakar minyak tanah bersubsidi	32
C. Kepuasan konsumen	33
1. Pengertian kepuasan konsumen	33
2. Komponen kepuasan konsumen	35
	ix

	x
3. Ciri-ciri konsumen yang puas	36
4. Elemen kepuasan konsumen	36
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	38
6. Penelitian terdahulu.....	39
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Defenisi operasional.....	42
B. Kerangka konseptual penelitian	42
C. Hipotesis	44
D. Jenis penelitian	45
E. Populasi dan sampel.....	46
F. Instrumen penelitian	47
G. Teknis pengumpulan data	48
H. Teknis analisa data	50
BAB IV. A. HASIL PENELITIAN	56
Profil objek penelitian	
1. Profil Kabupaten Jayawijaya	56
2. Eksistensi distrik Wamena	59
3. Keadaan penduduk distrik Wamena	60
4. Kondisi bahan bakar minyak tanah bersubsidi	61
5. Karakter responden	66
6. Uji validasi dan uji reliabilitas instrumen	68
7. Deskripsi variabel penelitian	72
8. Analisis korelasi	82
9. Analisis regresi	82
10. Uji t	83
11. Uji determinasi	84
B. Pembahasan	
1. Kualitas pelayanan	84
2. Kepuasan konsumen	89
	xi

	3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	91
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	98
	B. Saran	99
	DAFTAR PUSTAKA	102
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka konseptual penelitian	41
------------	--------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Banyaknya rumah tangga miskin di Distrik Wamena ...	60
Tabel 4.2	Data pangkalan minyak tanah	62
Tabel 4.3	Sebaran responden berdasarkan umur	66
Tabel 4.4	Sebaran responden berdasarkan pendidikan	67
Tabel 4.5	Uji validitas variabel penelitian	68
Tabel 4.6	Hasil uji reliabilitas	71
Tabel 4.7	Analisis deskriptif	72
Tabel 4.8	Sebaran jawaban responden indikator keandalan	73
Tabel 4.9	Sebaran jawaban responden indikator responsivitas	75
Tabel 4.10	Sebaran jawaban responden indikator keyakinan	76
Tabel 4.11	Sebaran jawaban responden indikator empati	77
Tabel 4.12	Sebaran jawaban responden indikator berwujud	78
Tabel 4.13	Sebaran jawaban responden indikator kualitas produk..	79
Tabel 4.14	Sebaran jawaban responden indikator biaya.....	81
Tabel 4.15	Hasil uji korelasi	82
Tabel 4.16	Hasil analisis regresi linier.....	82
Tabel 4.17	Interpretasi koefisien korelasi	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 Uji validitas instrumen
- Lampiran 3 Uji reliabilitas instrumen
- Lampiran 4 Jawaban responden
- Lampiran 5 Data penolong uji korelasi
- Lampiran 6 Tabel koefisien korelasi r pearson
- Lampiran 7 Tabel nilai distribusi t
- Lampiran 8 Hasil uji SPSS versi 16.0



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan sosial adalah strategi yang bertujuan meningkatkan kualitas kehidupan manusia secara paripurna. Pembangunan sosial lebih berorientasi pada prinsip keadilan sosial ketimbang pertumbuhan ekonomi.

Paradoks antara pembangunan sosial dan ekonomi sangat disadari sebagai masalah paling krusial saat ini. Kemiskinan dan pengangguran yang meluas sangat mudah ditemukan di negara-negara yang telah menganggap keberhasilan membangun ekonomi, teknologi dan industri. Ini berarti disintegrasi antara pembangunan ekonomi dan pembangunan sosial telah terjadi, sehingga golongan mayoritas masyarakat bawah di suatu Negara sering menjadi tumbal dari pilihan kebijakan pembangunan ekonomi tersebut.

Pembangunan ekonomi yang tidak memperhatikan pembangunan sosial akan memarginalkan golongan-golongan yang tidak memiliki akses terhadap kebijakan pembangunan, proses politik, serta sumber-sumber ekonomi yang ada. Keberhasilan pembangunan ekonomi justru dibangun atas biaya sosial golongan marginal tadi, yang disisihkan dari keberlangsungan proses pembangunan. Pembangunan

ekonomi kemudian hanya dinikmati sekelompok kecil dalam tatanan sistem sosial dan politik masyarakat. Meskipun secara normatif, masalah-masalah kemiskinan, kesehatan, pengangguran, keadilan sosial telah termuat dalam naskah-naskah perencanaan pembangunan nasional, implementasinya masih jauh dari memuaskan.

Laporan tahunan United Nation Development Programme (UNDP) dalam Suharto Edi (2008:5), yang kini menjadi acuan di berbagai Negara di dunia, secara konsisten menunjukkan bahwa pembangunan manusia mendorong pertumbuhan ekonomi, dan pertumbuhan ekonomi yang tidak memperhatikan pembangunan manusia tidak akan bertahan lama (*Sustainable*). Ini sejalan dengan temuan pakar ekonomi pemenang Nobel 1998, Amartya Sen yang dengan sempurna membuktikan bahwa hubungan antara pertumbuhan ekonomi dan kemajuan sosial tidaklah otomatis. Agar berjalan positif dan berkelanjutan harus ditunjang oleh kebijakan social (*Social Policy*).

Pembangunan kesejahteraan sosial adalah usaha yang terencana dan terarah yang meliputi berbagai bentuk intervensi sosial dan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan manusia, mencegah dan mengatasi masalah sosial seperti kemiskinan, pengangguran, dan lain sebagainya.

Kemiskinan merupakan masalah kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan antara lain tingkat pendapatan, kesehatan, pendidikan, akses terhadap barang dan jasa, lokasi geografis,

gender dan kondisi lingkungan. Definisi beranjak dari pendekatan berbasis hak yang menyatakan bahwa masyarakat miskin mempunyai hak-hak dasar yang sama dengan anggota masyarakat lainnya. Kemiskinan tidak lagi dipahami hanya sebatas ketidakmampuan ekonomi, tetapi juga kegagalan memenuhi hak-hak dasar dan perbedaan perlakuan bagi seseorang atau kelompok orang dalam menjalani kehidupan secara bermartabat.

Kurang meratanya penguasaan sumber-sumber ekonomi, sosial dan politik dapat menimbulkan kecemburuan sosial yang akan mudah menyulut berbagai kerusuhan sosial. Keadaan ini tentunya akan menghambat individu dan anggota masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, terlebih bagi mereka yang tergolong kelompok masyarakat rentan yang mudah goyah diterpa perubahan sosial.

Untuk mengantisipasi dan mengatasi masalah-masalah sosial di atas diperlukan perangkat, mekanisme dan sistem yang dapat menunjang peningkatan taraf hidup, menjamin keadilan sosial dan memperluas kesempatan bagi setiap orang untuk mengembangkan secara maksimal kapasitasnya sebagai warga negara. Dalam kaitan ini, tidak dapat diragukan lagi bahwa pengadaan berbagai fasilitas pemenuhan kebutuhan, pemerataan antar golongan, pengintegrasian masyarakat, pengentasan kemiskinan, dan peningkatan keadilan sosial harus diantisipasi melalui berbagai pelayanan sosial.

Kebijakan sosial kemudian hadir sebagai cara untuk memecahkan masalah sosial dan memenuhi kebutuhan sosial bagi semua golongan masyarakat.

Program penyaluran subsidi bahan bakar minyak adalah program nasional yang bertujuan membantu masyarakat dalam memenuhi kecukupan kebutuhan minyak. Program ini telah mengalami beberapa kali penyesuaian, namun efektivitasnya masih diperdebatkan. Di sisi lain, merupakan kewajiban Pemerintah untuk menjamin ketersediaan dan kelancaran pendistribusian bahan bakar minyak sebagai komoditas vital dan menguasai hajat hidup orang banyak di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia. Kewajiban tersebut diamanatkan oleh Pasal 33 UUD 1945 khususnya ayat (2) dan ayat (3) yakni Bahan Bakar Minyak dan Gas Bumi merupakan kekayaan alam yang dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Pemanfaatan Minyak dan Gas Bumi untuk kemakmuran rakyat secara langsung diimplementasikan dengan penyediaan Bahan Bakar Minyak (BBM) murah dengan adanya subsidi BBM yang merupakan Pengeluaran Rutin Negara.

Pemerintah telah memiliki program yang terencana dan jelas untuk mengurangi subsidi BBM, hanya saja dalam pelaksanaannya tidaklah mudah, selain kalah cepat dengan kenaikan harga minyak mentah, juga

terkendala dengan kebiasaan masyarakat yang sudah bertahun-tahun mengkonsumsi BBM.

Berdasarkan pada Propenas tersebut maka subsidi BBM akan ditargetkan berkurang secara bertahap hingga tahun 2004. Kebijakan subsidi BBM Pemerintah adalah untuk Jenis BBM Tertentu (JBT) yang dibagi dalam beberapa tahap, yang pada akhirnya BBM tidak lagi disubsidi oleh Pemerintah. Sejak tahun 2005 sampai sekarang, BBM yang disubsidi Pemerintah adalah Premium, Solar, dan Minyak Tanah (*kerosene*) serta golongan konsumen tertentu, yaitu rumah tangga, usaha kecil, usaha perikanan, transportasi, dan pelayanan umum. Namun demikian dalam pelaksanaannya, pengurangan subsidi BBM tersebut menemui berbagai hambatan.

Kebijakan subsidi seringkali menjadi polemik dalam masyarakat terkait dengan bagaimana perhitungan subsidi yang dilaksanakan, berapa besar harga yang ditetapkan, siapa yang menjadi target subsidi, apakah subsidi akan benar-benar dinikmati oleh masyarakat yang menjadi target sasaran? Hal ini akan menjadi rumit ketika subsidi diterapkan pada komoditi vital bagi masyarakat yakni minyak tanah, premium dan solar. Perbedaan yang tajam antara minyak bersubsidi dengan yang tidak bersubsidi dapat menimbulkan kerawanan penyimpangan berupa penyelewengan distribusi, penimbunan dan bahkan penyeludupan.

Hal ini juga menyangkut pelayanan yang diberikan pemerintah dalam menyalurkan bahan bakar bersubsidi. Kualitas pelayanan publik secara khusus di daerah saat ini begitu banyak mendapatkan sorotan dari masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di daerah-daerah memberikan dampak yang sangat buruk yaitu semakin kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Kotler(2002:42), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dengan demikian penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditunjang dengan berbagai kebijakan-kebijakan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang selama ini menjadi kecaman oleh masyarakat. Di mana masyarakat menganggap bahwa birokrasi tidak mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat menekankan tentang pelayanan prima yang diberikan oleh apatur pemerintah kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat tidak dapat diabaikan lagi dan bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Dan hal ini dipertegas dengan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di mana dalam undang-undang tersebut mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik

serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Telah disadari bahwa pelayanan publik selama ini bagaikan rimba raya bagi banyak orang. Amat sulit untuk dipahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Berbagai fenomena menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap pelayanan publik ternyata makin jauh dari kenyataan.

Sehubungan dengan penekanan pelayanan tersebut di atas bagaimana dengan pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi di Kabupaten Jayawijya?

Berdasarkan pengamatan awal di objek penelitian, pelaksanaan pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi di Kabupaten Jayawijaya belum optimal sesuai yang diinginkan. Permasalahan-permasalahan yang menyebabkan sehingga pelayanan belum optimal pada umumnya antara lain : masih terjadinya antrian panjang dan waktu mengantri yang lama, masyarakat mengeluhkan tentang adanya diskriminasi atau dalam pendistribusian BBM, ketidak pastian waktu pembagian minyak tanah dan kurang adil dalam pembagian minyak tanah serta bila pelanggan terlambat dalam mengambil jatah minyak tanah maka jatah tersebut dinyatakan hilang oleh pihak agen. Hal- hal inilah yang menimbulkan ketidak puasan masyarakat sebagai konsumen.

Berdasarkan uraian yang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Bahan Bakar Minyak Tanah Bersubsidi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya”.

B. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya”?
2. Bagaimanakah kepuasan pelanggan dalam pendistribusian bahan bakar minyak tanah bersubsidi di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya”?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan pelanggan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa kepuasan pelanggan dalam pendistribusian bahan bakar minyak tanah bersubsidi di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi

terhadap kualitas pelayanan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

b. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna :

1. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi pada umumnya, dan bidang manajemen khususnya. Sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka pengkajian tentang kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan pelanggan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.
2. Sebagai menambah khasanah penelitian pada Pascasarjana Universitas Terbuka khususnya pada Program Studi Administrasi Publik.
3. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan khususnya terhadap kepuasan pelanggan jasa distribusi bahan bakar minyak tanah.
4. Sebagai referensi bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Konsep Pelayanan Publik

1. Defenisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam Pasolong (2008:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2. Defenisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan(melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Defenisi pelayanan public menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1). Pelayanan administrative (2). Pelayanan barang (3) pelayanan jasa. Jenis pelayanan administrative adalah jenis pelayanan yang diberikan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (TP, Akte Kelahiran dan lain-lain).

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

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

Pelayanan publik sebagai focus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap belum baik atau tidak memuaskan, hal ini dapat dilihat dari kesimpulan agus Dwiyanto dan kawan-kawan

(2003:103), dalam *Governance and Desentralization* disingkat GDS 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan public menyebutkan walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan public tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan public masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya *Reinventing Government* (1995). Intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan public oleh birokrasi pemerintah dengan cara member wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan system dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan public, Osborne menyimpulkan 10 prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah "sudah saatnya pemerintah berorientasi pasar" untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri".

Kesepuluh prinsip yang dimaksud Osborne (1997), adalah sebagai berikut: (1) Pemerintah katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh. (2) Pemerintah milik masyarakat:

member wewenang ketimbang melayani (3) Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan dalam pelayanan (4) Pemerintah yang digalakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan kepada peraturan (5) Pemerintahan yang berorientasi hasil: membiayai hasil bukan masukan (6) Pemerintahan yang berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi. (7) Pemerintahan wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan. (8) Pemerintah antisipatif: Mencegah daripada mengobati. (9) Pemerintahan desentralisasi. (10) Pemerintah birokrasi pasar : mendobrak perubahan pasar.

Menurut Gaspersz (2002:52), bahwa elemen paling penting bagi organisasi adalah pelanggan, untuk itu identifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Tjosvald dalam Warsistiono (2003:42), mengatakan bahwa bagi organisasi, melayani konsumen merupakan saat yang menentukan” (moment of thrust), peluang bagi organisasi menentukan kredibilitas dan kapabilitasnya.

Strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan. Bahkan Carlzon dalam Warsistiono (2003:42), menyamakan abad ini sebagai “abad pelanggan” abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat (putting costumers first). Segala upaya

peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan.

Dari sudut pandang pelanggan, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, untuk itu setiap perusahaan penyedia pelayanan perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan sebagaimana dipaparkan oleh Jan Carlzon dalam William (2004), sebagai berikut: (1) Pelanggan adalah raja, (2) Pelanggan adalah alasan keberadaan kita (3) Tanpa pelanggan kita tidak punya apa-apa (4) Pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita (5) Jika kita tidak memahami pelanggan kita, maka kita tidak memahami bisnis kita. Pernyataan diatas mencerminkan orientasi terhadap pelanggan, sebuah pandangan bahwa pelanggan adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang, suatu pandangan yang memutar balikkan pandangan tradisional tentang organisasi. Perspektif ini adalah perspektif pelayanan pelanggan.

3. Identifikasi Pelanggan (*Stakeholder*)

Identifikasi pelanggan menurut Vincent Gaspersz (2004 :27) yaitu berkaitan dengan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung terkena dampak dari kebijakan-kebijakan organisasi publik.

Organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal dan pelanggan

eksternal. 1). Pelanggan internal (internal Customer) mencakup unit-unit atau pegawai dalam suatu organisasi public yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama. 2). Pelanggan eksternal (external customer) mencakup pengguna produk(barang dan /atau jasa) dari organisasi publik.

Stakeholder menurut Vincent Gaspersz (2003:27) merupakan setiap orang atau kelompok yang berkepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian dari suatu organisasi public, program atau sub program. Stakeholder mungkin tidak menggunakan secara langsung produk yang dihasilkan oleh organisasi publik. Mereka mungkin saja menjadi penasehat atau pemberi rekomendasi terhadap organisasi publik, karena mempunyai kepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian diri organisasi publik itu.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Defenisi Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu dipenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat

dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk memperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2) adalah 1) Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan. Kualitas (quality) menurut Montgomery dalam Supramto (2001), the extent to which products meet the requirement of people who use them. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

2. Defenisi Pelayanan Yang Berkualitas

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut *Osborne dan Gebler (1995)* serta *Bloom (1981)* antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak procedural(birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam waluyo (1995 ; 128), mendefenisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan control terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Menurut Vincent Gaspersz,(1997:5) memberikan pengertian kualitas dengan mengatakan bahwa Kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus menerus sehingga dikenal istilah Q =MATCH (Quality = Meets Agreed Terms and Changes).

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komperhensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Adapun variabel tersebut adalah :

1. Pemerintah yang bertugas melayani.

2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Pelayanan prima di sektor publik tersebut dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemberian pelayanan prima. Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit (mudah dipahami) dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan dan Kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
1. Prosedur/tatacara pelayanan umum.
 2. Persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif.
 3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 4. Rincian biaya/tariff pelayanan umum dan tatacara pelayanannya.
 5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 6. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan dari permohonan atau kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 7. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- c. Keamanan, dalam hal ini pelayanan berarti mulai dari proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna layanan secara administratif (pencatatan , dokumentasi dan tagihan). Selain itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang

dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih dan memberikan rasa aman.

- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/ tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi, artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
- e. Efisiensi, dalam arti :
 1. Prasyarat pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan, persyaratan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang berkaitan.
- f. Ekonomi, kriteria ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- 1). Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.
- 2). Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- 3). Ketentuan dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- 4). Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata

Kriteria ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketetapan waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Mengacu pada pengertian dan syarat-syarat pelayanan umum di atas, maka nampak bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha kegiatan yang sifatnya jelas.

Untuk dapat membantu pelayanan yang memuaskan bagi pengguna, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemberian pelayanan prima. Dalam keputusan

MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu kejangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2008:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran menurut apa yang dikatakan konsumen. kelima dimensi servqul tersebut, yaitu :

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyekinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap kosumen.

Dengan demikian pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga loyalitas konsumen, demikian pula halnya pelayanan yang diberikan oleh penda kepada para pelaku bisnis. Bila merasa tidak mendapat pelayanan yang memuaskan maka mereka akan dengan segera mencari daerah lain yang lebih kompetitif untuk memindahkan usahanya.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi

publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat. Secara praktis, kualitas pelayanan antara lain berkaitan dengan pelayanan yang lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif dan produktif serta *marketable* (memuaskan) dan profesional (Rasyid, 1997).

Dengan demikian pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga loyalitas konsumen, demikian pula halnya pelayanan yang diberikan oleh pemda kepada para pelaku bisnis. Bila merasa tidak mendapat pelayanan yang memuaskan maka mereka akan dengan segera mencari daerah lain yang lebih kompetitif untuk memindahkan usahanya.

3. Kelompok Pelayanan Publik

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya

pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yakni (1) Prosedur pelayanan, (2) Prasyarat pelayanan, (3) Kejelasan petugas layanan, (4) Kedisiplinan petugas layanan, (5) Tanggung jawab petugas pelayanan, (6) Kemampuan petugas pelayanan, (7) Kecepatan pelayanan, (8) Keadilan mendapatkan pelayanan, (9) Kesopanan dan keramahan, (10) Kewajaran biaya pelayanan, (11) Kepastian biaya pelayanan, (12) Kepastian jadwal pelayanan, (13) Kenyamanan lingkungan, (14) Keamanan pelayanan.

4. Distribusi Bahan Bakar Minyak Tanah Besubsidi

a. Pengertian Distribusi

Menurut pendapat Yang dimaksud dengan distribusi adalah kegiatan penyaluran hasil produksi berupa barang dan jasa dari produsen ke konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia. Orang atau lembaga yang melakukan kegiatan distribusi disebut sebagai *distributor*.

b. Jenis Distribusi

Dalam penyaluran hasil produksi dari produsen ke konsumen, produsen dapat menggunakan beberapa jenis sistem distribusi yang dapat dikelompokkan:

1. Distribusi langsung, dimana produsen menyalurkan hasil produksinya langsung kepada konsumen.
2. Distribusi semi langsung, dimana penyaluran barang hasil produksi dari produsen ke konsumen melalui badan perantara (toko) milik produsen itu sendiri. Contohnya, hasil produksi sepatu dijual kepada konsumen melalui toko-toko milik pabrik sepatu itu sendiri.
3. Distribusi tidak langsung. Pada sistem ini produsen tidak langsung menjual hasil produksinya, baik berupa benda ataupun jasa kepada pemakai melainkan melalui perantara.

c. Fungsi Distribusi

Fungsi distribusi dilakukan oleh badan usaha atau perorangan sejak pengumpulan barang dengan jalan membelinya dari produsen untuk disalurkan ke konsumen, berdasarkan hal tersebut maka fungsi distribusi terbagi atas:

1. Fungsi pertukaran, dimana kegiatan pemasaran atau jual beli barang atau jasa yang meliputi pembelian, penjualan, dan pengambilan resiko (untuk mengatasi resiko bisa dilakukan dengan menciptakan situasi dan kondisi pergudangan yang baik, mengasuransikan barang dagangan yang akan dan sedang dilakukan).
2. Fungsi penyediaan fisik, berkaitan dengan menyediakan barang dagangan dalam jumlah yang tepat mencakup

masalah pengumpulan, penyimpanan, pemilahan, dan pengangkutan.

3. Fungsi penunjang, ini merupakan fungsi yang berkaitan dengan upaya memberikan fasilitas kepada fungsi-fungsi lain agar kegiatan distribusi dapat berjalan dengan lancar, fungsi ini meliputi pelayanan, pembelanjaan, penyebaran informasi, dan koordinasi.

5. Bahan Bakar Minyak Bersubsidi

Kebijakan Bahan Bakar Minyak Bersubsidi didasarkan pada Proenas tahun 2004 dimana subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM) akan ditargetkan berkurang secara bertahap hingga tahun 2004. Kebijakan subsidi BBM Pemerintah adalah untuk jenis BBM Tertentu (JBT) yakni premium, solar dan minyak tanah. Sejak tahun 2005 sampai sekarang, BBM yang disubsidi Pemerintah adalah Premium, Solar, dan Minyak Tanah (*kerosene*) serta golongan konsumen tertentu, yaitu rumah tangga, usaha kecil, usaha perikanan, transportasi, dan pelayanan umum.

C. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan

pelanggan (Amir, 2005). Kodler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004).

Oliver dalam Peter dan Olson, (1996) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengonsumsiannya. Westbrook dan Reilly dalam Tjiptono, 2005, mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Dari pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah respon terhadap manfaat sebuah produk baik barang maupun jasa setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Gaspers dalam Nasution, 2005 mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat tergantung kepada persepsi dan harapan

konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

Engel, Roger dan Miniard(1994) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Band dalam Nasution,2005 mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

2. Komponen Kepuasan Konsumen

Seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa ada banyak pengertian kepuasan konsumen. Menurut Giese & Cote (2000) sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu :

a. Respon : Tipe dan intensitas

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

b. Fokus

Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

c. Waktu respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

3. Ciri-ciri konsumen yang puas

Kotler, (2002) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut :

a. Loyal terhadap produk

- Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama
- b. Adanya komunikasi antar mulut ke mulut yang bersifat positif
Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.
 - c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain

Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

4. Elemen Kepuasan Konsumen

Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat 5 element dalam kepuasan konsumen yaitu :

- a. Expectations
Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

b. Performance

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

c. Comparison

Hal yang dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. Confirmation/disconfirmation

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. Confirmation terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya disconfirmation terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk.

Konsumen akan merasa puas ketika terjadi confirmation/disconfirmation.

5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Lupiyoadi(2001) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitan dengan kepuasan konsumen antara lain:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya (Montgomery, dalam Lupiyoadi, 2001). Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal.

b. Kualitas pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik maupun sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

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

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai bahan referensi bagi peneliti dalam mengungkap permasalahan dari variabel-variabel yang di angkat dalam penelitian ini dan dijadikan sebagai rujukan dalam menentukan rancangan penelitian selanjutnya. Beberapa penelitian

yang telah dilakukan oleh para ahli dan peneliti yang terkait dengan penelitian ini di antaranya adalah:

1. **Grestiyaning Harcahyani(2008)**, meneliti tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang dimoderasi oleh Variabel Nilai(Studi pada Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Yogyakarta), Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *probability* (p) dan dikatakan signifikan apabila nilai $p \leq 0,05$. Dengan kriteria semua jalur signifikan, dalam arti Kualitas Pelayanan berpengaruh (langsung) signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh (langsung) signifikan nilai dan kepuasan pasien. Sedangkan nilai berpengaruh (langsung) signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. **Penelitian Ida manullang(2008)** Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Variabel yang dominan memiliki pengaruh signifikan adalah *reliability*. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) diperoleh 54,5%, hal ini berarti bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat. Sedangkan sisanya sebesar 45,5% dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak dimasukkan dalam modal penelitian ini.

3. **Penelitian Bayu Hadyanto Mulyono(2010), Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. (STUDI KASUS PADA PERUMAHAN PURI MEDITERANIA SEMARANG),** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,548, sedangkan pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,381.
4. **Penelitian Gustiyu Putu Ratih Kusuma Dewi (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Jayawijaya,** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, 2) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, 3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Defenisi Operasional

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak (X) dan kepuasan masyarakat (Y)

1. Kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak bersubsidi didefenisikan sebagai suatu kemampuan seseorang atau sekelompok orang dalam memberikan pelayanan berupa penyaluran bahan bakar minyak bersubsidi yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dengan indikator sebagai berikut :
 - b. Keandalan (*Reliability*)
 - c. Keresponsifan (*Responsiveness*)
 - d. Keyakinan (*Assurance*)
 - e. Empati (*Emphaty*)
 - f. Berwujud (*Tangebles*)
2. Kepuasan masyarakat adalah respon terhadap evaluasi kesesuaian dan ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Adapun indikator yang digunakan adalah
 - a. Kualitas produk
 - b. Biaya

B. Kerangka Konseptual Penelitian

Dalam hal pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan bahan bakar minyak khususnya di Kabupaten Jayawijaya, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Layanan publik berkewajiban dan bertanggung jawab memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan yang diberikan akan dikategorikan sesuai bila kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih besar dari pada harapan mereka.

Untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan, para pakar menggunakan suatu dimensi yang dianggap representatif dari kualitas pelayanan digunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithmal-Parasuraman dan Berry, yang kemudian penentuan indikatornya dikolaborasikan dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum dalam SK Menpan Nomor 63/Kep/MEN.PAN/7/2003, dimana untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, digunakan beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Responsivitas (*responsiveness*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat atau ketanggapan.

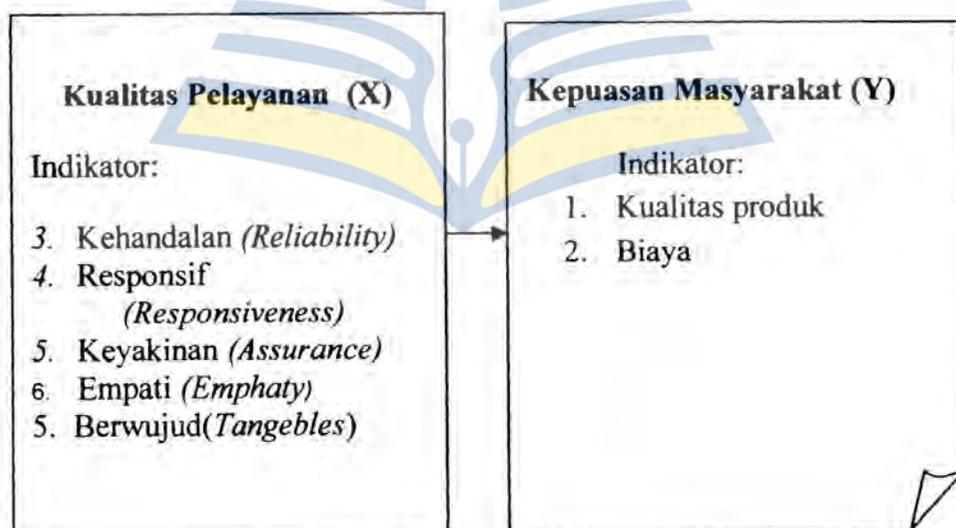
3. Keyakinan (*assurance*), pengetahuan dan kesopanan, serta kemauan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.
4. Empati (*empathy*), syarat untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangebles*), berupa bukti fisik berupa sarana dan prasarana yang tersedia

Sedangkan dalam menganalisa kepuasan konsumen, penulis menggunakan teori Lupiyoadi(2001) dengan indikator kualitas produk dan biaya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kerangka pikir sebagai berikut :

Gambar 2.1.

Kerangka Konseptual Penelitian



Berdasarkan gambar di atas maka kerangka konseptual dalam penelitian ini yakni variabel kualitas pelayanan distribusi bahan bakar

minyak tanah(X) dianalisis melalui empat indikator yakni: keandalan (*Reliability*), responsivitas (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) dan Berwujud (*Tangebles*). Sedangkan variabel kepuasan pelanggan diukur dengan indikator kualitas produk dan kualitas biaya. Dari analisa dua variabel tersebut akan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Jayawijaya.

C. Hipotesis

Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka konseptual penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah merumuskan suatu hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah diuraikan dalam kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2008 : 70).

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual diatas, maka hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan bahan bakar minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan Masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.
- H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan bahan bakar minyak bersubsidi terhadap kepuasan Masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

D. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Menurut Sugiyono (2008 : 11) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih dan didukung dengan data kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah pengujian hipotesis yaitu menguji variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan dengan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan.

Tipe hubungan antara variabel adalah *causal relationship* yaitu tipe hubungan yang menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau tipe hubungan yang menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel. Horizon waktu dalam penelitian ini data dikumpulkan sekali saja, dengan cara mengumpulkan kuesioner dari masyarakat sebagai pelanggan.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut *Sugiyono (2006:90)* populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Objek penelitian yang menjadi populasi ialah masyarakat pengguna Bahan Bakar Minyak Bersubsidi Minyak Tanah dan petugas Agen Minyak Tanah di Distrik Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya yang berjumlah 130 Unit Agen Minyak Tanah dengan masyarakat pengguna bahan bakar minyak bersubsidi jenis minyak tanah yang berjumlah 10.878 kk.

2. Sampel

Menurut *Prof. Dr. Sugiono (2006:91)*, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus slovin.

Dengan demikian, untuk menentukan sampel masyarakat pengguna bahan bakar minyak bersubsidi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

E : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dari jumlah populasi tersebut dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, maka dengan menggunakan rumus diatas diperoleh sampel sebesar

$$n = \frac{10.878}{1 + 10.878 (0.1)^2} = 99.09$$

Jadi sampel dalam penelitian ini untuk masyarakat pengguna minyak tanah bersubsidi adalah sebesar 99 responden.

F. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam, oleh karena itu harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian ini biasanya dinamakan instrument penelitian (Sugiyono, 2008 : 119). Adapun yang menjadi alat atau instrumen penelitian digunakan kuesioner atau daftar pertanyaan yang bersifat terstruktur (pilihan ganda) dimana pewawancara bisa menanyakan hal-hal yang sudah ada dalam kuesioner secara teratur.

Instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner ini diisi oleh responden secara obyektif dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu lajur kolom untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan atau pendapat responden. Pilihan jawaban terdiri dari tiga alternatif dan penilaian jawaban responden menggunakan Skala Likert (*Likert Scale*).

Adapun alternatif pilihan jawaban sebagai berikut:

1. Jika responden menjawab sangat puas, maka diberi nilai (5)
2. Jika responden menjawab puas, maka diberi nilai (4)
3. Jika responden menjawab kurang puas, maka diberi nilai (3)
4. Jika responden menjawab tidak puas, maka diberi nilai (2)
5. Jika responden menjawab sangat tidak puas, maka diberi nilai (1)

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tata cara atau langkah-langkah peneliti untuk mendapatkan data penelitian (Iskandar, 2008:178). Data dan informasi yang menjadi bahan baku penelitian ini dikumpulkan melalui data yang berwujud data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data pengamatan (*observation*), wawancara (*interview*) dan angket (*kuistioneir*).

Tehnik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Pustaka (*Library Reseach*)

Penelitian pustaka yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui perpustakaan, baik berupa buku-buku literatur, diktat-diktat, bahan kuliah dan sebagainya yang memuat keterangan tentang masalah yang dibutuhkan dalam pembahasan ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Reseach*)

Penelitian lapangan yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung ke lapangan atau memperoleh data secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu pada Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan menempuh cara-cara sebagai berikut :

a. Pengamatan (*Observation*)

Teknik pengamatan (*observation*) adalah cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang tepat dan jelas, terutama gejala-gejala yang dilihat dalam penelitian.

b. Angket (*Quesioner*)

Angket (*Quisioner*) yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Kuesioner dimaksudkan untuk memperoleh data. Untuk memperoleh data tersebut digunakan kuesioner yang bersifat tertutup di mana pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban kepada beberapa alternatif saja.

H. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan suatu proses dimana data itu disederhanakan kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun dan Effendi, 1989:123).

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

Dengan menggunakan instrument penelitian yang valid reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian menjadi valid dan reliabel.

a. Uji Validitas Instrument

Pengujian validitas instrument dimaksud untuk mengetahui kepastian tingkat kesahihan dari instrument kuisioner yang digunakan dalam mengumpulkan data. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (*mengukur*) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2006 : 137).

Untuk pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan jumlah skor total dengan menggunakan *Korelasi Pearson Product Moment*. Biasanya instrument akan dianggap valid apabila memenuhi syarat minimum $r = 0,30$. Kalau korelasi antara butir instrument dengan skor total kurang atau $r < 0,30$, maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Hal ini dinyatakan

oleh Sugiyono (2006 : 143) bila harga korelasi dibawah 0,30 ($r < 0,30$), maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut tidak valid, sehigga harus diperbaiki atau dibuang.

Dengan demikian maka untuk menguji validitas tiap butir dalam penelitian ini menggunakan analisis item dengan rumus *Korelasi Pearson Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2008 : 212)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi antara variabel X dan Y

n = Banyaknya sampel

$\sum X_i$ = Jumlah skor X

$\sum Y_i$ = Jumlah skor Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali skor X dan Y yang dipasangkan

$\sum X^2$ = Jumlah skor X yang dikuadratkan

$\sum Y^2$ = Jumlah skor Y yang dikuadratkan

b. Uji Reliabilitas Instrument

Yang digunakan pada uji reliabilitas adalah metode *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* dapat digunakan untuk menguji reliabilitas instrument yang item-itemnya dalam bentuk esai. Perhitungan *Cronbach Alpha* dilakukan dengan menghitung rata-

rata interkorelasi di antara butir-butir pertanyaan dalam kuisioner. Variabel dikatakan gugur atau tidak reliabel jika nilai alpha kurang dari 0,80 (Husaini dan Purnomo, 2006 : 291-293).

Adapun rumus Cronbach Alpha (α) sebagai berikut :

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

(Husaini dan Purnomo, 2006:291)

Keterangan:

k = Jumlah item

$\sum S_i^2$ = Jumlah Varians skor total

S_r^2 = Varians responden untuk item ke item

2. Analisis Data Penelitian

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan statistik parametrik. Statistik parametrik untuk menguji parameter populasi melalui statistik, atau menguji ukuran populasi melalui data sampel (Sugiyono, 2008 : 171). Untuk membuktikan atau mendapatkan jawaban dari rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka digunakan rumus korelasi dan regresi sederhana.

Analisis statistik menggunakan $\alpha = 0,5$ yang artinya derajat kesalahan dari analisis sebesar 5 %. Dengan kata lain, tingkat

kepercayaan dari estimasi terhadap populasi adalah sebesar 95 %. Selain analisis secara statistik, juga digunakan metode deskriptif untuk memberikan gambaran hasil penelitian.

Analisis korelasi menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y.

Menurut Sugiyono (2008 : 236) korelasi digunakan untuk menemukan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, sedangkan regresi digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Pada umumnya setiap analisis regresi didahului dengan analisis korelasi, tetapi setiap analisis korelasi belum tentu dilanjutkan dengan regresi. Adapun formulasi rumus Korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut ini :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien Korelasi antara variabel X dan Y
- n = Banyaknya Sampel
- $\sum X$ = Jumlah skor X
- $\sum Y$ = Jumlah skor Y
- $\sum XY$ = Jumlah dari hasil kali skor X dan Y
- $\sum X^2$ = Jumlah skor X yang dikuadratkan
- $\sum Y^2$ = Jumlah skor Y yang dikuadratkan

Setelah diketahui nilai r , maka dibuat keputusan dengan ketentuan bila r hitung lebih kecil dari r tabel ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Tetapi sebaliknya bila r hitung lebih besar dari r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kemudian untuk menjawab rumusan masalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan digunakan analisis regresi sederhana. Persamaan umum regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y' = a + bX + e$$

Dimana :

Y' = variabel dependen.

a = konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = variabel independen.

e = error

Untuk menentukan apakah variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y) maka dilakukan uji t , jika t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$), maka variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y) atau variabel independen (X) dapat digunakan untuk menjelaskan

variabel dependen (Y). Sebaliknya jika t hitung kurang dari t table ($t_{hitung} < t_{tabel}$), maka variabel independen (X) tidak mempengaruhi variabel dependen (Y) atau variabel independen (X) tidak dapat digunakan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Kabupaten Jayawijaya

Kabupaten Jayawijaya adalah salah Satu Kabupaten di Provinsi Papua terletak “jantung” pulau Papua. Dibentuk berdasarkan Undang-undang nomor 12 tahun 1969, tentang pembentukan provinsi otonom Irian Barat dan Kabupaten-kabupaten otonom provinsi Irian Barat. (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1969 nomor 47, tambahan lembaran Negara nomor 2907).

Kabupaten Jayawijaya sebelum pemekaran memiliki luas wilayah mencapai 52.916 km. Dalam era otonomi daerah Kabupaten Jayawijaya telah mengalami dua kali pemekaran. Pemekaran kabupaten pertama dilakukan mulai tahun 2002 melalui undang-undang nomor 26 tahun 2002 dengan membentuk tiga kabupaten baru yaitu kabupaten Tolikara, pegunungan Bintang dan kabupaten Yahukimo. Pemekaran ke dua adalah pada tahun 2008, yaitu pemekaran dari wilayah kabupaten Jayawijaya dan sebagian wilayah kabupaten pemekaran pertama. Pemekaran empat kabupaten baru yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri RI pada tanggal 12 Juni 2008 di Wamena. Keempat

kabupaten baru itu adalah Kabupaten Membramo Tengah, Jayawijaya, Lanny Jaya dan Kabupaten Nduga.

Kabupaten Jayawijaya yang beribukota di Wamena, memiliki luas wilayah 8.496 km² atau 12,76 persen total luas provinsi Papua yaitu 322.476 km².

Jumlah penduduk Kabupaten Jayawijaya berdasarkan proyeksi penduduk pertengahan tahun 2013 adalah 203.085 jiwa. jumlah penduduk terbesar berada di Distrik wamena. salah satu penyebab besarnya jumlah penduduk di Distrik ini adalah karena Wamena merupakan Ibu Kota kabupaten Jayawijaya. Dari sex ratio atau perbandingan laki-laki dan perempuan, penduduk Kabupaten Jayawijaya sebesar 104,08 % artinya jumlah penduduk laki-laki lebih besar daripada perempuan. Hasil Sensus Penduduk laju pertumbuhan penduduk kabupaten Jayawijaya dalam kurun waktu 2009-2013 pertumbuhan penduduk sekitar 1,48 persen per tahun. Pertumbuhan penduduk yang tinggi tersebut merupakan suatu hal yang merisaukan apalagi bila tidak dibarengi pertumbuhan ekonomi yang tinggi pula. Atau pertumbuhan ekonomi yang tinggi tapi tidak merata maka mengakibatkan kesenjangan sosial, artinya bila tidak diimbangi dengan pertumbuhan lapangan kerja, maka tentunya secara rata-rata

kesejahteraan penduduk akan menurun. Dengan kata lain apabila pertumbuhan penduduk lebih besar dibanding dengan pertumbuhan ekonomi maka dipandang bahwa pertumbuhan penduduk akan menjadi masalah, lebih lagi bila tidak terdapat pemerataan pendapatan. Peningkatan kepadatan penduduk di Wamena, tentunya akan menambah beban pemerintah dalam penyediaan berbagai macam fasilitas. Akan tetapi jika hal tersebut diikuti dengan peningkatan potensi penduduk, terutama dari segi ekonomi, maka peningkatan kepadatan penduduk sedikit akan mengurangi masalah yang dirisaukan.

Struktur ekonomi Kabupaten Jayawijaya pada tahun 2013 tidak jauh berbeda dengan tahun sebelumnya, di mana sektor pertanian menjadi sektor dominan dalam pembentukan PDRB Kabupaten Jayawijaya. sektor ini memberikan andil hampir atau lebih dari 25 % tiap tahunnya. Pada tahun 2013 sektor ini memberikan kontribusi 26,99%. Selain itu juga sektor jasa yang mengalami peningkatan selama kurun waktu 5 tahun terakhir di mana sektor jasa ini memberikan kontribusi sebesar 23,85% terhadap perekonomian Jayawijaya pada tahun 2013. dari sembilan sektor ekonomi yang ada di Jayawijaya, beberapa sektor menunjukkan peningkatan aktivitas dibandingkan tahun

sebelumnya yaitu sektor pertanian, pertambangan dan galian, sektor perdagangan, hotel dan restoran, sektor pengangkutan dan komunikasi, serta sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan yang mengalami perumbuhan sebesar 7,32 % pada tahun 2013.

Tingkat pengangguran terbuka di Kabupten Jayawijaya sebesar 0,74 persen pada tahun 2013. Masih tingginya persentase pengangguran terbuka pada tahun 2013 diduga disebabkan tingginya angkatan kerja yang mencari pekerjaan. Tinggi angka pengangguran berhubungan erat dengan tingkat kemiskinan.

2. Eksistensi Distrik Wamena

Distrik Wamena merupakan salah satu dari 40 distrik di Kabupaten Jayawijaya Provinsi Papua. Distrik Wamena sebagai distrik induk yang terbentuk bersamaan dengan pembentukan Kabupaten Jayawijaya yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1969 tentang pembentukan Propinsi Irian Barat dan kabupaten – kabupaten Otonom di Propinsi Irian Barat(LN Tahun 1969 Nomor 47, Tambahan LN Nomor 2907). Pada Tahun 2011 Distrik Wamena dimekarkan menjadi 1 distrik baru yaitu Distrik Wesaput sehingga luas Distrik Wamena mencapai 249,31 km² atau 1,97 persen. Secara administratif,

pemerintahan Distrik Wamena terdiri dari 8 kampung yakni: Kampung Honelama, Autakma, Batu Merah, Hulkama, Lantipo, Honaima, Wamaroma I dan Wamaroma II sedangkan tiga kelurahan yakni: Kelurahan Wamena Kota, Siknama dan Sinapuk. Adapun batas administrasi Distrik Wamena adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Distrik Hubikiak
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Distrik Wouma
- Sebelah timur berbatasan dengan Distrik Wesaput
- Sebelah barat berbatasan dengan Distrik Napua

3. Keadaan Penduduk Distrik Wamena

Distrik Wamena memiliki penduduk yang heterogen atau majemuk, yang terdiri dari berbagai suku, agama dan mata pencaharian. Jumlah penduduk Distrik Wamena tercatat sebanyak 44.195 orang, dengan jumlah rumah tangga sebanyak 10.878 rumah tangga dengan jumlah rumah tangga miskin dapat di rincian dalam tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
**Banyaknya Rumah Tangga Miskin
 di Distrik Wamena Tahun 2008 – 2012**

(1)	(2)	(3)
1.	2008	48,15
2.	2009	46,30
3.	2010	48,60
4.	2011	41,84
5.	2012	39,05

Sumber : Jayawijaya Dalam Angka 2014

Persentase penduduk miskin di Distrik Wamena cenderung mengalami penurunan dari 41,84 persen pada tahun 2011 menjadi 39,05 persen pada tahun 2012. Meskipun demikian, persentase penduduk miskin masih tergolong tinggi sehingga pemerintah masih harus tetap berusaha untuk menurunkan angka kemiskinan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

4. Kondisi Bahan Bakar minyak Tanah Bersubsidi

Pelaksanaan Bahan Bakar Minyak Tanah Bersubsidi di Kabupaten Jayawijaya didasarkan atas keputusan Kepala Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi Nomor 004/PSO/BPH Migas/KOM/2012 tentang Penetapan Kuota Bahan Bakar Minyak(BBM) Jenis Tertentu Per Kabupaten/Kota Yang Didistribusikan Oleh PT Pertamina(Ppersero) Berdasarkan APBN-P Tahun 2012. Hal ini dilakukan dalam rangka pengaturan dan pengawasan terhadap kelancaran pelaksanaan pendistribusian

BBM Jenis Tertentu. Kuota volume BBM jenis tertentu dalam 1 tahun untuk masing-masing kabupaten/kota dihitung berdasarkan pertumbuhan perekonomian masing-masing wilayah. adapun kuota yang diperuntukan bagi Kabupaten Jayawijaya khususnya di Distrik wamena yang telah didistribusikan ke agen/pangkalan untuk melayani masyarakat sebagai berikut :

Tabel 4.2
Data Pangkalan Minyak Tanah
Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya
Tahun 2014

(1)	(2)	(4)	(5)	(6)
1	PERSADA NUSANTARA	JL. G.SUBROTO	800	40 KK
2	JAYA	JL. G.SUBROTO	800	40 KK
3	IGO	JL. G.SUBROTO	1.200	60 KK
4	HERNITA	JL. G. IRIAN	600	30 KK
5	MAIWA	JL. G.SUBROTO	1.000	50 KK
6	SAHARI	JL. G.SUBROTO	600	30 KK
7	MEGA	JL. G.SUBROTO	800	40 KK
8	TIKA	JL. G.SUBROTO	600	30 KK
9	FUAD	JL. G.SUBROTO	600	30 KK
10	INTAN	JL. G.SUBROTO	800	40 KK
11	SERBA GUNAGUNG JAYA	JL. PATTIMURA	800	40 KK
12	MANDIRI	JL. PATTIMURA	600	30 KK
13	GABE JAYA	JL. PATTIMURA	600	30 KK
14	ARSUMA	JL. PATTIMURA	1.200	60 KK
15	FRANS NIMBORAN	JL. PATTIMURA	800	40 KK
16	SENA JAYA	JL. PATTIMURA	1.200	60 KK
17	SELARU	JL. SUMATERA	800	40 KK
18	PELANGI	JL.J.B. WENAS	1.000	50 KK
19	KURNIAI	JL. SUMATERA	800	40 KK
20	PANDU	JL. SUMATERA	1.000	50 KK
21	SUMBER REJEKI	JL. SUMATERA	1.000	50 KK
22	ARUM	JL. SUMATERA	800	40 KK
23	AYUB	JL. SUMATERA	600	30 KK

24	ALANG JAYA	JL. SUMATERA	1.400	70 KK
25	HENDRIK	JL. SUMATERA	800	40 KK
26	KAONAK	JL. SUMATERA	800	40 KK
27	PATODINGAN	JL. DIPONEGORO	1.000	50 KK
28	SKU. AN MEKE	JL. DIPONEGORO	1.400	70 KK
29	KASU MASA	JL. DIPONEGORO	800	40 KK
30	FIRMAUR	JL. JAWA	800	40 KK
31	LIMA JAYA	JL. TRIKORA	1.000	50 KK
32	KSP. BAKTI HUSADA	JL. TRIKORA	1.400	70 KK
33	RONAL JAYA	JL. TRIKORA	800	40 KK
34	SETIA	JL. TRIKORA	800	40 KK
35	PARMA	JL. TRIKORA	800	40 KK
36	MASIREY	JL. TRIKORA	800	40 KK
37	RAHAYU	JL. TRIKORA	1.000	50 KK
38	YANTI	JL. TRIKORA	600	50 KK
39	ARITA	JL. TRIKORA HOM-HOM	1.400	70 KK
40	MUSA JAYA	JL. TRIKORA HOM-HOM	1.600	80 KK
41	PUTRI	JL. TRIKORA HOM-HOM	1.200	60 KK
42	KUD. CAHAYA BALIEM	JL. TRIKORA HOM-HOM	1.200	60 KK
43	BIMA	JL. TRIKORA HOM-HOM	800	40 KK
44	SURYA JAYA	JL. TRIKORA HOM-HOM	800	40 KK
45	SANIA JAYA	JL. TRIKORA HOM-HOM	800	40 KK
46	SAMUEL	JL. J.B WENAS	2.400	120 KK
47	ULI JAYA	JL. J.B WENAS	1.400	70 KK
48	BAROKAH	JL. J.B WENAS	800	40 KK
49	HELO APUT	JL. J.B WENAS	800	40 KK
50	NIRWANA	JL. IRIAN GG. NIRWANA	1.600	80 KK
51	MAJU	JL. IRIAN GG. NIRWANA	1.000	50 KK
52	DIAH	JL. PRAMUKA	1.600	80 KK
53	KOP. PRIMKOPOL POLRES	JL. PRAMUKA	1.600	80 KK
54	APUS	JL. PRAMUKA	1.200	60 KK
55	MAPENDUMA	JL. SAFRI DARWIN	1.000	50 KK
56	SAOME	JL. SAFRI DARWIN	1.800	90 KK
57	AKBAR	JL. SAFRI DARWIN	600	30 KK

58	ADI JAYA	JL. TAWES	1.200	60 KK
59	KEMBAR	JL. TIMOR	800	40 KK
60	HESLY	JL. D.I PANJAITAN	800	40 KK
61	SUTRIS JAYA	JL. D.I PANJAITAN	800	40 KK
62	KOP. SMP N 2 HARAPAN	JL. D.I PANJAITAN	600	30 KK
63	WANDO	JL. D.I PANJAITAN	800	40 KK
64	DISPENDA	JL. YOS SUDARSO	1.600	80 KK
65	DARLIN	JL. YOS SUDARSO	600	30 KK
66	ARU	JL. YOS SUDARSO	1.000	50 KK
67	KOPERASI KODIM 1702	JL. YOS SUDARSO	1.000	50 KK
68	FILADELFIA 1	JL. YOS SUDARSO	1.000	50 KK
69	DEAY	JL. YOS SUDARSO	1.600	80 KK
70	RINA JAYA	JL. YOS SUDARSO	600	30 KK
71	ENAM SAUDRA	JL. YOS SUDARSO	1.200	60 KK
72	THOMAS JERRY	JL. YOS SUDARSO	1.600	80 KK
73	BUSELEK	JL. YOS SUDARSO	600	30 KK
74	OBELUM	JL. YOS SUDARSO	800	40 KK
75	ALPIT	JL. YOS SUDARSO	800	40 KK
76	SOKANI	JL. YOS SUDARSO	800	40 KK
77	HMB	JL. BHAYANGKARA	1.400	70 KK
78	JOSBUN	JL. BHAYANGKARA	1.600	80 KK
79	KSU ANAN TAKUPA	JL. BHAYANGKARA	1.000	50 KK
80	DARWIN REMAJA	JL. BHAYANGKARA	600	50 KK
81	SILVIA	JL. BHAYANGKARA	1.200	60 KK
82	HONAI RENTAL	JL. BHAYANGKARA	800	40 KK
83	MADURA JAYA	JL. BHAYANGKARA	600	30 KK
84	SETIA	JL. BHAYANGKARA	600	30 KK

85	GEROTH	JL. BHAYANGKARA	800	40 KK
86	LEMANG JAYA	JL. BHAYANGKARA	800	40 KK
97	CAHAYA	JL. AHMAD YANI	1.000	50 KK
88	MAYANG SARI	JL. M.H THAMRIN	1.200	60 KK
89	ANUGRAH 1	JL. JEND. SUDIRMAN	1.400	70 KK
90	ANDIKA	JL. SOSIAL	800	40 KK
91	SYUKUR	JL. SOSIAL	1.800	90 KK
92	MULIA	JL. IRIAN	800	40 KK
93	PASANG	JL. IRIAN	1.600	80 KK
34	SIDMAN	JL. SD. PERCOBAAN	1. 600	80 KK
95	EFRAT	JL. SD. PERCOBAAN	1.800	90 KK
96	ANDRI	JL. SULAWESI	800	40 KK
97	USAHA BARU	JL. JEND SUDIRMAN	1. 600	80 KK
98	AGURA	JL. YOS SUDARSO	1. 800	90 KK
99	BERKAT 1	JL. PANJAITAN	1.200	60 KK
100	BERKAT 2	JL. PANJAITAN	1.600	80 KK
101	JARAK RAPE	JL. YOS SUDARSO	1.600	80 KK
102	SALAMAN	JL. AHMAD YANI	2.000	100 KK
103	LEFINA	JL. SANGER	800	40 KK
104	ANITA	JL. PANJAITAN	1.200	60 KK
105	RESKI	JL. PANJAITAN	1. 600	80 KK
106	SALAMAT	JL. YOS SUDARSO	1.600	80 KK
107	GARPU	JL. AHMAD YANI	1.000	50 KK
108	AMIRA	JL. JEND. SUDIRMAN	1.400	70 KK
109	DIAN HARAPAN	JL. SOSIAL	800	40 KK
110	ANANTA	JL. SOSIAL	800	40 KK
111	MUJUR	JL. IRIAN	1.800	90 KK
112	DIAN	JL. IRIAN	1.600	80 KK
113	PERTIWI	JL. SD. PERCOBAAN	1.600	80 KK
114	SANTRA	JL. SD. PERCOBAAN	800	40 KK
115	JUANDA	JL. SULAWESI	800	40 KK
116	KURNIA	JL. JEND SUDIRMAN	1600	80 KK
117	RAMADAN	JL. YOS SUDARSO	800	40 KK
118	KODRAT	JL. YOS SUDARSO	800	40 KK

119	DAMARIS	JL. YOS SUDARSO	1800	90 KK
120	SONDAH	JL. YOS SUDARSO	800	40 KK
121	HARAPAN	JL. BHAYANGKARA	1400	70 KK
122	JOSUA	JL. BHAYANGKARA	1600	80 KK
123	GERENOMI	JL. BHAYANGKARA	1800	90 KK
124	JAYA SAKTI	JL. BHAYANGKARA	800	40 KK
125	PURNAMA	JL. AHMAD YANI	1.000	50 KK
126	AMANDAI	JL. M.H THAMRIN	1.200	60 KK
127	BIMA	JL. JEND. SUDIRMAN	1.400	70 KK
128	ITLAY	JL. SOSIAL	1800	90 KK
129	TERATAI	JL. SOSIAL	800	40 KK
130	MULIA JAYA	JL. IRIAN	800	40 KK
	JUMLAH		134.600 per Minggu	10.878 KK

Sumber : Dinas Kopperindag Kab. Jayawijaya Tahun 2015

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa pangkalan minyak tanah yang ada di Distrik Wamena sampai dengan tahun 2014 sebanyak 130 pangkalan dengan jumlah kuota sebanyak 134.600 yang didistribusikan ke 10.878 KK. Kondisi mengindikasikan bahwa pendistribusian minyak tanah bersubsidi telah merata di Distrik Wamena merupakan motor inovasi dan pertumbuhan daerah, yang sekaligus sebagai katup pengaman selama krisis ekonomi terjadi, dan sebagai penyedia utama lapangan kerja serta mendukung upaya penanggulangan kemiskinan secara nasional.

5. Karakteristik Responden

a. Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada tabel 4.3 di bawah ini :

Tabel 4.3

Sebaran Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (th)	Frekuensi	Persentase (%)
1	25 – 34	20	20,20
2	35 – 44	26	26,27
3	45 – 54	34	34,34
4	55 ke atas	19	19,19
Jumlah		99	100,00

Sumber data : Hasil olahan data primer, tahun 2015

Dari tabel 4.6 di atas, responden yang berumur antara 25 – 34 tahun sebanyak 20 orang dengan tingkat persentase sebesar 20,20%, umur antara 35 – 44 tahun sebanyak 26 dengan tingkat persentase sebesar 26,27% dan 45 – 54 tahun masing-masing sebanyak 34 orang dengan tingkat persentase sebesar 34,34%, dan umur antara 55 tahun ke atas sebanyak 19 orang dengan tingkat persentase sebesar 19,19%.

b. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada tabel 4.4 di bawah ini :

Tabel 4.4

Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Strata Dua (S2)	0	00,00
2	Strata Satu (S1)	16	16,17
3	Diploma III (D3)	13	13,13
4	SLTA	45	45,45
5	SLTP	25	25,25
6	SD	0	00,00
Jumlah		99	100

Sumber data : Hasil olahan data primer, tahun 2015

Dari tabel 4.4 di atas, responden yang berpendidikan Strata Dua (S2) sebanyak 0 orang dengan tingkat persentase sebesar 00,00, Strata Satu (S1) sebanyak 16 orang dengan tingkat persentase sebesar 16,17%, Diploma III (D3) sebanyak 13 orang dengan tingkat persentase sebesar 13,13%, dan SLTA sebanyak 45 orang dengan tingkat persentase sebesar 45,45%. sedangkan tingkat SLTP sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 25,25 %.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Hasil analisis validitas dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 16 diperoleh nilai korelasi produk moment masing-masing item pertanyaan pada masing-masing variabel kualitas pelayanan disajikan pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel Penelitian

Butir Pertanyaan	r hitung	r kritis	Keterangan
Variabel Kualitas Felayanan			
1	0,474	0,202	Valid
2	0,346	0,202	Valid
3	0,393	0,202	Valid
4	0,700	0,202	Valid
5	0,747	0,202	Valid
6	0,828	0,202	Valid
7	0,825	0,202	Valid
8	0,744	0,202	Valid
9	0,584	0,202	Valid
10	0,851	0,202	Valid
11	0,582	0,202	Valid
12	0,547	0,202	Valid
13	0,830	0,202	Valid
14	0,816	0,202	Valid
15	0,819	0,202	Valid
16	0,765	0,202	Valid
17	0,432	0,202	Valid
18	0,405	0,202	Valid
19	0,826	0,202	Valid
Variabel Kepuasan Pelanggan			
20	0,503	0,202	Valid
21	0,439	0,202	Valid
22	0,532	0,202	Valid
23	0,383	0,202	Valid
24	0,433	0,202	Valid
25	0,426	0,202	Valid

Sumber Data: Hasil pengolahan data primer, 2015

Berdasar tabel 4.5 di atas maka dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan pada masing-masing variabel adalah valid. Dengan demikian semua item pertanyaan pada masing-

masing variabel dapat digunakan untuk menganalisa lebih lanjut.

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing pertanyaan dengan skor total (*item-total correlation*). Sugiyono dan Wibowo (2004 : 122) menjelaskan bahwa instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrument benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Metode yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas instrumen adalah korelasi produk moment (*moment product correlation*). Dikatakan validitas suatu instrument apabila r hitung lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikan sebesar 5% atau 0.05.(Sugiyono, 2011:134).

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa semua pertanyaan memiliki nilai r hitung di atas dari nilai r tabel dengan alpha 0.05 (5%). indikator kualitas pelayanan yang memiliki validitas tertinggi yaitu pada

butir pertanyaan nomor 2 dan 17 dengan nilai 0,80 dan yang terendah pada butir pertanyaan 7 dan 15 yaitu dengan nilai 0,78.

Sedangkan hasil uji validitas variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa semua indikator variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung di atas dari nilai r tabel dengan alpha 0.05 (5%). Dengan demikian, maka semua pertanyaan pada variabel kepuasan masyarakat adalah valid.

Indikator kepuasan pelanggan yang memiliki validitas tertinggi yaitu pada butir pertanyaan nomor 3 dengan nilai 0,54 sedangkan validitas terendah terdapat pada butir pertanyaan 4 yaitu dengan nilai 0,39. Dengan demikian semua item pertanyaan pada masing-masing variabel dapat digunakan untuk menganalisa lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* yakni dengan menghitung rata-rata interkorelasi diantara butir pertanyaan dalam kuesioner. Variabel dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih dari 0,60 (Sugiyono,2012 : 184).

Hasil analisis uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS for windows versi 16 diperoleh nilai *alpha cronbach's* masing-masing variabel disajikan pada tabel 4.6 di bawah ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X)	0,690	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,806	Reliabel

Sumber Data: Hasil pengolahan data primer, 2015

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel yakni kualitas pelayanan sebesar 0,690 dan variabel kepuasan Masyarakat sebesar 0,806. Karena nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60 sehingga variabel dikatakan reliabel.

Dari hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sebesar 0,69. Karena nilai alpha lebih dari 0,6 sehingga variabel Kualitas pelayanan dikatakan reliabel. Sedangkan hasil uji reliabilitas variabel kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 0,80. Karena nilai alpha lebih dari 0,6 sehingga variabel kepuasan masyarakat dikatakan reliabel.

7. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Analisis Deskriptif

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 16 disajikan pada tabel 4.7 di bawah ini :

Tabel 4.7
Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Pelanggan	99	6	71	18.77	6.918
Kualitas Pelayanan	99	18	61	41.16	9.959
Valid N (listwise)	99				

Sumber data : Hasil olahan data, Tahun 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa:

1. Jumlah responden (N) yang menjawab semua variabel penelitian yang terbagi-bagi menjadi beberapa pertanyaan dan dijawab oleh seluruh responden yaitu sebanyak 99 responden, sehingga tidak terdapat data yang missing. Hal ini berarti semua data telah diproses dalam analisis deskriptif.
2. Variabel kualitas pelayanan (X) terdiri atas 19 (sembilan belas) pertanyaan, di mana semua pertanyaan tersebut diberi skor dengan skala likert dengan skor minimum 1 (sangat tidak setuju) dan skor maksimum adalah 5 (sangat setuju), kemudian hasilnya dijumlahkan sehingga memperoleh hasil rata-rata skor sebesar

41,16% dengan nilai minimal 18 dan maksimal 61 dengan standar deviasi sebesar 9,95%.

3. Variabel kepuasan masyarakat (Y) terdiri atas 6 (enam) pertanyaan, di mana semua pertanyaan tersebut diberi skor dengan skala likert dengan skor minimum 1 (sangat tidak setuju) dan skor maksimum adalah 5 (sangat setuju), kemudian hasilnya dijumlahkan sehingga memperoleh hasil rata-rata skor sebesar 18,77 dengan nilai minimal 6 dan maksimal 71 dengan standar deviasi sebesar 6,91%.

b. Analisis Deskriptif Indikator

Hasil pengukuran indikator keandalan dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 16 disajikan pada tabel 4.8 di bawah ini :

Tabel 4.8

Sebaran Jawaban Responden Pada Indikator Keandalan

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persen tase (%)
1	Pandangan konsumen terhadap prosedur pelayanan untuk memperoleh minyak tanah	Sangat setuju	5	1	1,0
		Setuju	4	26	26,3
		Kurang setuju	3	29	29,3
		Tidak setuju	2	38	38,4
		Sangat Tidak setuju	1	5	5,1

2	Pendapat konsumen terhadap persyaratan untuk mendapatkan minyak tanah mudah	Sangat setuju	5	1	1,0
		Setuju	4	55	55,6
		Kurang setuju	3	21	21,2
		Tidak setuju	2	14	14,1
		Sangat Tidak setuju	1	8	8,1
3	Distribusi bahan bakar minyak terpenuhi untuk seluruh masyarakat	Sangat setuju	5	0	0,0
		Setuju	4	18	18,2
		Kurang setuju	3	38	38,4
		Tidak setuju	2	31	31,3
		Sangat Tidak setuju	1	12	12,1
4	Anda merasa puas dengan penetapan waktu dalam memperoleh minyak tanah	Sangat setuju	5	1	1,0
		Setuju	4	12	12,1
		Kurang setuju	3	45	45,5
		Tidak setuju	2	29	29,3
		Sangat Tidak setuju	1	12	12,1

Sumber data : Hasil olahan data, Tahun 2015

Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan/jawaban atas pertanyaan pada indikator keandalan dengan skor nilai 5 antar 0,0% - 1,0%, skor nilai 4 antara 12,1% - 55,6%, skor nilai 3 antara 21,2% - 45,5%, skor nilai 2 antara 14,1% - 38,4% dan skor nilai 1 antara 5,1% - 12,1%.

Hasil pengukuran indikator responsivitas dengan menggunakan program SPSS for windows versi 16 disajikan pada tabel 4.9 di bawah ini :

Tabel 4.9

**Sebaran Jawaban Responden
Pada Indikator Resposivitas**

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Petugas disiplin dalam memberikan pelayanan	Sangat setuju	5	1	1,0
		Setuju	4	19	19,2
		Kurang setuju	3	29	29,3
		Tidak setuju	2	43	43,3
		Sangat Tidak setuju	1	7	7,1
2	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	Sangat setuju	5	1	1,0
		Setuju	4	15	15,2
		Kurang setuju	3	50	50,5
		Tidak setuju	2	26	26,3
		Sangat Tidak setuju	1	7	7,1
3	Petugas tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan minyak tanah	Sangat setuju	5	9	9,1
		Setuju	4	2	2,0
		Kurang setuju	3	51	51,5
		Tidak setuju	2	16	16,2
		Sangat Tidak setuju	1	21	21,2
4	Petugas menerima saran dan keluhan masyarakat	Sangat setuju	5	8	8,1
		Setuju	4	7	7,1
		Kurang setuju	3	28	28,3
		Tidak setuju	2	33	33,3
		Sangat Tidak setuju	1	23	23,2

Sumber data : Hasil olahan data, Tahun 2015

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan/jawaban atas pertanyaan pada indikator responsivitas dengan skor nilai 5 antar 1,0% - 9,1%, skor nilai 4 antara 2,0% - 19,2%, skor nilai 3 antara 28,3% - 51,5%, skor nilai 2 antara 16,2% - 43,3% dan skor nilai 1 antara 7,1% - 23,2%.

Hasil pengukuran indikator keyakinan dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 16 disajikan pada tabel 4.10 berikut di bawah ini.

Tabel 4.10
Sebaran Jawaban Responden
Pada Indikator Keyakinan

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persen tase (%)
1	Petugas menginformasikan dengan benar tentang jumlah	Sangat setuju	5	2	2,0
		Setuju	4	13	13,1
		Kurang setuju	3	39	39,4
		Tidak setuju	2	24	24,2
		Sangat Tidak setuju	1	21	21,2
2	Petugas memberikan kepastian waktu pelayanan minyak tanah	Sangat setuju	5	15	15,2
		Setuju	4	22	22,2
		Kurang setuju	3	21	21,2
		Tidak setuju	2	35	35,4
		Sangat Tidak setuju	1	20	20,2
3	Petugas menginformasikan dengan benar harga untuk memperoleh	Sangat setuju	5	8	8,1
		Setuju	4	39	39,4
		Kurang setuju	3	29	29,3

	minyak tanah	Tidak setuju	2	15	15,2
		Sangat Tidak setuju	1	8	8,1
4	Petugas meyakinkan masyarakat tentang kelancaran distribusi minyak tanah	Sangat setuju	5	0	0,0
		Setuju	4	15	15,2
		Kurang setuju	3	47	47,5
		Tidak setuju	2	23	23,2
		Sangat Tidak setuju	1	14	14,1

Sumber data : Hasil olahan data, Tahun 2015

Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan/jawaban atas pertanyaan pada indikator keyakinan dengan skor nilai 5 antar 0,0% - 15,2%, skor nilai 4 antara 13,1% - 39,4%, skor nilai 3 antara 21,2% - 47,5%, skor nilai 2 antara 15,2% - 35,4% dan skor nilai 1 antara 8,1% - 21,2%.

Hasil pengukuran indikator empati dengan menggunakan program SPSS for windows versi 16 disajikan pada tabel 4.11 berikut di bawah ini.

Tabel 4.11

**Sebaran Jawaban Responden
Pada Indikator Empati**

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persen tase (%)
1	Petugas sopan dalam memberikan pelayanan	Sangat setuju	5	1	1,0
		Setuju	4	65	65,7
		Kurang setuju	3	23	23,2
		Tidak setuju	2	3	3,1
		Sangat Tidak setuju	1	7	7,1

2	Petugas tulus dalam memberikan pelayanan	Sangat setuju	5	8	8,1
		Setuju	4	39	39,4
		Kurang setuju	3	31	31,3
		Tidak setuju	2	13	13,1
		Sangat Tidak setuju	1	8	8,1
3	Petugas adil dalam memberikan pelayanan	Sangat setuju	5	0	0,0
		Setuju	4	36	36,4
		Kurang setuju	3	30	30,3
		Tidak setuju	2	11	11,1
		Sangat Tidak setuju	1	22	22,2
4	Petugas sabar dalam memberikan pelayanan	Sangat setuju	5	0	0,0
		Setuju	4	50	50,5
		Kurang setuju	3	19	19,2
		Tidak setuju	2	22	22,2
		Sangat Tidak setuju	1	8	8,1

Sumber data : Hasil olahan data, Tahun 2015

Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan/jawaban atas pertanyaan pada indikator keyakinan dengan skor nilai 5 antar 0,0% - 8,1%, skor nilai 4 antara 36,4% - 65,7%, skor nilai 3 antara 19,2% - 31,3%, skor nilai 2 antara 3,1% - 22,2% dan skor nilai 1 antara 7,1% - 22,2%.

Hasil pengukuran indikator empati dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 16 disajikan pada tabel 4.12 berikut di bawah ini.

Tabel 4.12

**Sebaran Jawaban Responden
Pada Indikator Berwujud**

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tersedia angkutan/transportasi dalam mendistribusikan minyak tanah	Sangat setuju	5	9	9,1
		Setuju	4	44	44,4
		Kurang setuju	3	34	34,3
		Tidak setuju	2	12	12,1
		Sangat Tidak setuju	1	0	0,0
2	Tersedia papan informasi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	Sangat setuju	5	2	2,0
		Setuju	4	48	48,5
		Kurang setuju	3	28	28,3
		Tidak setuju	2	4	4,0
		Sangat Tidak setuju	1	17	17,2
3	Tersedia tempat antrian yang memadai dalam	Sangat setuju	5	1	1,0
		Setuju	4	38	38,4
		Kurang setuju	3	35	35,4
		Tidak setuju	2	23	23,2
		Sangat Tidak setuju	1	2	2,0

Sumber data : Hasil olahan data, Tahun 2015

Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan/jawaban atas pertanyaan pada indikator keyakinan dengan skor nilai 5 antar 1,0% - 9,1%, skor nilai 4 antara 34,3% - 48,5%, skor nilai 3 antara 28,3% - 35,4%, skor nilai 2 antara 4,0% - 23,2% dan skor nilai 1 antara 0,0% - 17,2%.

a. Kepuasan masyarakat

Kepuasan pelanggan terbagi dalam 2 indikator yaitu kualitas produk dan biaya. Hasil pengukuran indikator kualitas produk dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 16 disajikan pada tabel 4.13 di bawah ini :

Tabel 4.13

**Sebaran Jawaban Responden
Pada Indikator Kualitas Produk**

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Anda merasa puas dengan kualitas minyak tanah yang diterima saat ini	Sangat setuju	5	12	12,2
		Setuju	4	45	45,5
		Kurang setuju	3	19	19,2
		Tidak setuju	2	12	12,2
		Sangat Tidak setuju	1	11	11,1
2	Jumlah minyak tanah yang diterima saat ini kebutuhan sehari-hari	Sangat setuju	5	6	6,0
		Setuju	4	26	26,3
		Kurang setuju	3	32	32,3
		Tidak setuju	2	22	22,2
		Sangat Tidak setuju	1	13	13,1
3	Anda merasa puas dengan kuantitas/jumlah minyak tanah yang diterima saat ini	Sangat setuju	5	5	5,0
		Setuju	4	22	22,2
		Kurang setuju	3	24	24,2
		Tidak setuju	2	27	27,3
		Sangat Tidak setuju	1	21	21,2

Sumber data : Hasil olahan data, Tahun 2015

dengan skor nilai 5 antar 5,0% - 12,2%, skor nilai 4 antara 22,2% - 45,5%, skor nilai 3 antara 19,2% - 32,3%, skor nilai 2 antara 12,2% - 27,3% dan skor nilai 1 antara 11,1% - 21,2%.

Hasil pengukuran indikator biaya dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 16 disajikan pada tabel 4.14 berikut di bawah ini.

Tabel 4.14
Sebaran Jawaban Responden
Pada Indikator Biaya

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Harga yang ditentukan untuk mendapatkan minyak tanah terjangkau oleh konsumen	Sangat setuju	5	7	7,1
		Setuju	4	51	51,5
		Kurang setuju	3	27	27,3
		Tidak setuju	2	9	9,1
		Sangat Tidak setuju	1	5	5,1
2	Pembayaran biaya minyak tanah sesuai dengan harga yang ditentukan	Sangat setuju	5	7	7,1
		Setuju	4	44	44,4
		Kurang setuju	3	26	26,3
		Tidak setuju	2	13	13,1
		Sangat Tidak setuju	1	9	9,1
3	Konsumen selalu membayar lebih untuk mendapatkan minyak tanah	Sangat setuju	5	5	5,1
		Setuju	4	27	27,3
		Kurang setuju	3	27	27,3
		Tidak setuju	2	26	26,3
		Sangat Tidak setuju	1	14	14,1

Sumber data : Hasil olahan data, Tahun 2015

Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan/jawaban atas pertanyaan pada indikator kualitas produk dengan skor nilai 5 antar 5,0% - 7,1%, skor nilai 4 antara 27,3% -

51,5%, skor nilai 3 antara 26,3% - 27,3%, skor nilai 2 antara 9,1% - 26,3% dan skor nilai 1 antara 5,1% - 14,1%.

8. Analisis Korelasi

Analisa korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 16 diperoleh nilai statistik sebagai berikut :

Tabel 4.15
Hasil Uji Korelasi

		Kualitas Pelayanan	Kpuasan pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	0.214(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Kepuasan masyarakat	Pearson Correlation	0.214(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

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

Sumber Data: Hasil pengolahan data primer, 2015

Hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh nilai sebesar 0,214.

Nilai koefisien korelasi signifikan pada taraf kepercayaan 95%.

9. Analisis Regresi

Analisis regresi (pengolahan menggunakan program SPSS *for windows* versi 16) menghasilkan parameter statistik yang dirangkum pada tabel 4.16 di bawah ini :

Tabel 4.16
Hasil Analisis Regresi Linear

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi	Nilai "t"	Korelasi Parsial	Sig	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	0.150	2,154	0.214	0.034	Sig
Konstanta	= 12,807				
<i>Adjusted R²</i>	= 0.036				

Sumber data : Hasil olahan data primer, Tahun 2015

Dari parameter statistik yang dihasilkan diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y' = 12.807 + 0,150X.$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kualitas Pelayanan sebesar 12.807 bila kepuasan pelanggan = 0.
- b. Kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,150 satuan bila kepuasan pelanggan dinaikkan sebesar satu satuan, sebaliknya akan menurun bila kepuasan pelanggan diturunkan sebesar satu satuan.

10. Uji t

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

$H_a : \beta = 0$ Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

$H_0 : \beta \neq 0$ Kualitas pelanggan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil perhitungan (tabel 4.17) diperoleh statistik t sebesar 2,154 Nilai tersebut jika dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,671 maka lebih besar sehingga H_a diterima dan disimpulkan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada taraf 95%.

10. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berguna untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap perubahan yang terjadi pada variabel Y. Pada tabel 4.16 diketahui koefisien determinasi sebesar 0,036 atau 3,6%, artinya bahwa kontribusi kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 3,6%.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Distribusi Bahan Bakar Minyak Tanah di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya

a. Keandalan

Hasil analisa data pada variabel kualitas pelayanan ditinjau dari indikator keandalan menunjukkan bahwa rata-rata nilai keandalan berada di bawah maksimum, artinya bahwa keandalan dalam pelayanan pendistribusian bahan bakar minyak tanah kurang memuaskan, hal ini dibuktikan dari hasil jawaban kuisioner dimana masyarakat tidak setuju dengan prosedur pelayanan untuk memperoleh minyak tanah, karena berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa dengan prosedur pelayanan yang ada, masih memberikan peluang bagi satu kepala keluarga untuk memperoleh jatah minyak tanah di beberapa tempat yang berbeda. Selain itu juga masyarakat kurang setuju bahwa penjatahan minyak tanah yang setiap minggu 5 liter karena kebanyakan masyarakat juga mempunyai usaha kue atau makanan sehingga penjatahan tersebut masih dirasakan kurang. disisi lain, masyarakat juga kurang setuju dengan penetapan waktu untuk memperoleh minyak tanah karena berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa penetapan waktu untuk memperoleh minyak tanah tidak menentu dan sering juga tertunda sampai 2(dua) minggu, sekalipun masyarakat setuju dengan adanya persyaratan untuk memperoleh minyak tanah karena berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa

persyaratan untuk memperoleh minyak tanah bagi seriap rumah tangga pada agen yaitu hanya dengan memberikan foto copy kartu keluarga.

b. Responsivitas

Hasil penelitian mengenai indikator responsivitas menunjukkan bahwa rata-rata nilai responsitas di bawah maksimum artinya bahwa kurang adanya responsivitas dalam memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil kuisisioner yakni masyarakat kurang setuju dengan sikap agen yang kurang disiplin dan cepat dalam memberikan pelayanan, juga petugas yang kurang tanggap dalam memahami kebutuhan masyarakat di mana berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bila minyak tanah sudah didistribusikan ke pangkalan minyak tanah/agen kurang memberikan informasi ke masyarakat sekitarnya tentang keterdiaan minyak tanah tersebut, sehingga ada juga masyarakat yang tidak memperoleh minyak tanah dengan alasan yang tidak pasti, selain itu juga petugas kurang merespon saran atau masukan yang diberikan oleh masyarakat tentang pelayanan pendistribusian minyak tanah.

c. Keyakinan

Hasil penelitian mengenai indikator keyakinan menunjukkan bahwa rata-rata nilai keyakinan di bawah maksimum artinya bahwa kurang adanya keyakinan yang diberikan dalam pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bagi masyarakat. Hal ini dilihat dari hasil kuisisioner di mana masyarakat kurang setuju dengan pemberian informasi tentang jumlah jatah minyak tanah, karena dalam pengamatan menunjukkan bahwa sering terjadi ada jatah yang dikurang dari jatah yang seharusnya diterima yakni 5(lima) liter per rumah tangga, sedangkan dari sisi kepastian waktu penerimaan minyak tanah juga hasil sebaran kuisisioner menunjukkan bahwa masyarakat kurang setuju karena kurang adanya informasi yang tepat mengenai kepastian waktu dalam memperoleh minyak tanah. Dan dari sisi kepastian harga juga kurang pasti, karena berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa masyarakat dapat membayarkan lebih untuk mendapatkan jatah minyak tanah yang lebih dari jatah sebenarnya. Sedangkan dari sisi kepastian kelancaran pendistribusian minyak tanah juga tidak dapat dipastikan karena dari pantauan penulis menunjukkan bahwa sering kali terjadi kelangkaan minyak tanah di agen/pangkalan minyak tanah.

d. Empati

Hasil penelitian mengenai indikator empati menunjukkan bahwa rata-rata nilai empati di atas maksimum artinya bahwa adanya empati dalam pemberian pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bagi masyarakat. Hal ini dilihat dari hasil kuisioner di mana kebanyakan masyarakat setuju bahwa sikap petugas sopan, tulus, sabar dan adil dalam memberikan pelayanan distribusi minyak tanah, sekalipun ada sebagian kecil masyarakat yang memberikan tanggapan bahwa petugas ada juga yang kurang sopan, kurang tulus, kurang sabar dan adil dalam pemberian pelayanan minyak tanah. Hal ini sejalan dengan hasil pengamatan yang menunjukkan bahwa dalam hal sikap agen untuk melayani, sebagian besar sudah memadai dalam hal kesopanan, ketulusan dan kesabaran serta keadilan namun sebagian kecil masyarakat juga beranggapan bahwa dalam pemberian pelayanan petugas ada yang kurang sopan, kurang tulus dan sabar serta kurang adil.

d. Berwujud

Hasil penelitian mengenai indikator berwujud menunjukkan bahwa rata-rata nilai berwujud di atas maksimum artinya bahwa adanya tanggapan positif dari masyarakat tentang tersedianya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan pendistribusian

minyak tanah di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya. Hal ini indikasi dari hasil jawaban kuisisioner di mana kebanyakan masyarakat setuju bahwa angkutan transportasi yang cukup memadai dalam mendistribusikan minyak tanah ke pangkalan minyak tanah/agen, selain itu juga masyarakat setuju bahwa perlu adanya papan pengumuman yang tersedia pada tiap-tiap pangkalan agar dapat menginformasikan bagi masyarakat tentang kedatangan atau ketersediaan minyak tanah di agen juga informasi tentang jatah dan biaya, serta prosedur dan mekanisme untuk memperoleh minyak tanah. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa banyak juga orang yang baru datang atau warga baru yang ingin memperoleh minyak tanah untuk memahami prosedur dan mekanismen serta jatah dan biaya minyak tanah. Sedangkan dari sisi tersedia tempat mengantri juga disetujui oleh masyarakat bahwa perlu ada tempat antrian yang memadai.

Hasil analisis *Descriptive Statistics* pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa keandalan, responsivitas, keyakinan, empati dan berwujud memiliki skor rata-rata di bawah skor maksimum sehingga keandalan, responsivitas, keyakinan,

empati dan berwujud perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kepuasan Masyarakat

a. Kualitas Produk

Hasil analisa data pada variabel kepuasan pelanggan ditinjau dari indikator kualitas produk menunjukkan bahwa rata-rata nilai kualitas produk berada di bawah maksimum, artinya bahwa kualitas produk minyak tanah kurang memuaskan, hal ini dibuktikan dari hasil jawaban kuisisioner dimana sebagian besar masyarakat merasa kurang puas dengan jatah yang diterima yakni 5(lima) liter atau bahkan ada juga yang menerima 3 liter saja, artinya bahwa dengan jatah tersebut tidak memenuhi kebutuhan sehari-hari, hal ini menunjukkan bahwa terkadang terjadi ketidakadilan dari agen dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dari sisi kualitas minyak tanah menunjukkan bahwa sebagian besar memperoleh minyak tanah namun ada sebagian kecil masyarakat yang kurang puas dengan kualitas minyak tanah karena berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa sering minyak tanah telah dicampur dengan bahan minyak lainnya.

b. Biaya

Hasil penelitian mengenai indikator biaya menunjukkan bahwa rata-rata nilai responsitas di atas maksimum. Hal ini berarti bahwa masyarakat puas dengan biaya untuk memperoleh minyak tanah. Hal ini sejalan dengan hasil kuisioner yakni masyarakat puas dengan biaya yang ditentukan oleh pemerintah dalam memperoleh minyak tanah. Hal ini disebabkan karena menurut masyarakat sebagai pelanggan bahwa harga tersebut cukup terjangkau dibanding dengan harga minyak yang ada di pedagang-pedagang kaki lima maupun kios yang harga per liter mencapai Rp.20.000-25.000. Sedangkan dari sisi kesesuaian biaya dengan harga yang dibayarkan. Menurut sebagian besar masyarakat puas karena sesuai, namun ada sebagian kecil masyarakat yang kurang puas. Karena mereka sering membayar lebih untuk mendapatkan minyak tanah yang lebih. Hal ini disebabkan karena kebutuhan akan minyak tanah melebihi jatah yang diberikan.

Hal ini juga terlihat dari hasil analisis *Descriptive Statistics* variabel kepuasan pelanggan yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan biaya memiliki skor rata-rata di bawah skor maksimum, berarti bahwa kepuasan masyarakat belum memenuhi harapan.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Minyak Tanah Bersubsidi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan distribusi minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan pelanggan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya dapat dibahas sebagai berikut:

Interpretasi korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, penulis menggunakan pendapat Sugiyono (2008 : 214) sebagaimana disajikan pada tabel 4.17 di bawah ini :

Tabel 4.17

Interpretasi Koefisien Korelasi

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

Sumber : Sugiyono, 2008

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi, maka diperoleh nilai sebesar 0,214, sehingga hubungan kedua variabel tersebut masuk dalam kategori rendah (0,20 – 0,399), Hasil analisa menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat bersifat negatif.

Dari hasil uji korelasi, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai korelasi 0,214. Koefisien korelasi ini mempunyai tingkat hubungan yang termasuk kategori rendah terhadap kepuasan pelanggan namun Hasil perhitungan (tabel 4.21) diperoleh statistik t sebesar 2,154 Nilai tersebut jika dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,671 maka lebih besar sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi terhadap kepuasan masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

Untuk kondisi sekarang, variabel kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah hanya memberikan kontribusi/sumbangan sebesar 3,6 persen terhadap kepuasan pelanggan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya. Artinya, 96,4 persen kontribusi itu dimungkinkan terdapat pada variabel-variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

Rendahnya tingkat korelasi antara variabel kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah terhadap kepuasan pelanggan di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya keandalan atau kepercayaan yakni kemampuan agen

untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat atau tepat waktu dan memuaskan atau dapat dipercaya, kurangnya daya tanggap atau kesigapan (Responsiveness) yang menyangkut kesediaan agen dan kemauan pemerintah untuk membantu masyarakat atau pelanggan dalam hal ini masyarakat yang menerima bahan bakar minyak tanah bersubsidi dengan segera memberikan pelayanan jasa secara tepat dan tanggap, kurangnya keyakinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga empati yakni perhatian khusus yang diberikan perusahaan kepada setiap pelanggan secara individu, meliputi kemudahan masyarakat untuk melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan serta kurangnya peralatan yang mendukung atau bukti langsung atau berwujud (Tangible) yang meliputi penampilan dan fasilitas fisik peralatan atau perlengkapan, karyawan dan peralatan komunikasi harus menarik, lengkap, bersih dan selalu terpelihara dengan baik.

Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono yang mengatakan bahwa masalah kualitas pelayanan, pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami (Tjiptono, 2004 : 51). Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa/layanan yang unik yang membedakannya dari

barang, yaitu tidak berwujud, tidak terpisah antara produksi dan konsumsi, outputnya tidak terstandar dan tidak dapat disimpan (Kotler, 1997 : 115). Ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*).

Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen. Seperti yang dikemukakan Kotler (1997 : 116) bahwa “Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen”. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu layanan. Dalam melaksanakan misinya, seringkali organisasi hanya mementingkan pencapaian produktifitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitasnya, padahal kualitas selalu berfokus pelanggan (*customer focused quality*) sehingga kualitas mengacu pada segala sesuatu

yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai keinginan pelanggan.

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan kerekayasaan untuk mewujudkan tujuan-tujuan bisnis yang utama.

Dari penjelasan di atas, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan distribusi bahan bakar minyak tanah bersubsidi belum mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Distribusi Bahan Bakar Minyak Tanah di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa keandalan, responsivitas, keyakinan, empati dan berwujud memiliki skor rata-rata di bawah skor maksimum sehingga keandalan, responsivitas, keyakinan, empati dan berwujud perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kepuasan Masyarakat

Variabel kepuasan pelanggan yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan biaya memiliki skor rata-rata di bawah skor maksimum, berarti bahwa kepuasan pelanggan belum memenuhi harapan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Bahan Bakar minyak Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai sebesar 0,214, sehingga hubungan kedua variabel tersebut masuk dalam kategori rendah (0,20 – 0,399), ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat semakin baik.

Hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh nilai sebesar 0,214, sehingga hubungan kedua variabel tersebut masuk dalam kategori rendah (0,20 – 0,399), ini berarti bahwa tingkat hubungan kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat relatif rendah/negatif.

Hasil analisa uji t diperoleh statistik t sebesar 2,154. Nilai tersebut jika dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,671 maka lebih besar sehingga H_1 diterima dan disimpulkan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada taraf 95%.

Kontribusi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 3,6%, dan sisanya 96,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Distribusi Bahan Bakar Minyak Tanah di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya

- a. Pemerintah perlu memperbaiki prosedur pelayanan dalam memperoleh minyak tanah bersubsidi
- b. Perlu adanya peningkatan ketepatan waktu, kedisiplinan, dan daya tanggap agen minyak tanah dalam melayani masyarakat untuk memperoleh minyak tanah.
- c. Perlu adanya papan informasi di setiap agen minyak tanah untuk menginformasikan prosedur, persyaratan dan biaya dan ketersediaan minyak tanah.
- d. Perlu adanya peningkatan keadilan dalam pemberian pelayanan minyak tanah bersubsidi

2. Kepuasan Masyarakat

- a. Pemerintah perlu mengkaji ulang penetapan jumlah jatah minyak tanah yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Perlu adanya pengawasan pemerintah terhadap kualitas dan kuantitas minyak tanah bersubsidi di agen/pangkalan minyak tanah.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Bahan Bakar minyak Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya

- a. Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan rutin terhadap penjatahan kuota bagi agen/pangkalan minyak tanah sesuai jumlah rumah tangga yang berhak memperoleh minyak tanah.
- b. Pemerintah perlu menjamin kelancaran pendistribusian minyak tanah ke agen/pangkalan minyak tanah.
- c. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus guna mencapai kepuasan masyarakat yang diharapkan.
- d. Perlunya adanya pengawasan pemerintah terhadap agen dalam pelayanan pendistribusian bahan bakar minyak tanah bersubsidi bagi masyarakat di Distrik Wamena Kabupaten Jayawijaya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Dwiyanto, (2008), *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- (2010), *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kalaboratif*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Agung Kurniawan, (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Edi Suharto, (2008), *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Engel dan Paul W Miniard, (1994), *Prilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fandy, Tjiptono, (2004), *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Gaspersz Vincent, (1997), *Manajemen kualitas*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- (2001), *Total Quality Manajement*. Jakarta : Gramedia.
- (2004), *Manajemen Kualitas*. Jakarta : Gramedia
- Giese, DL dan J.A. Cote, (2000), Defining Consumer Statisfaction, *Academy of Marketing Science Review*, No 1, PP 1-24.
- Harbani Pasolong, (2008), *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Husaini Usman dan R Purnomo Setiyadi Akbar, (2006), *Pengantar Statistika*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Irawan, Prasetya, (2012), *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Iskandar, (2008), *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta : Gaung Persada Press.
- J. Supranto, (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineke Cipta.

- Kotler Philips, (2000), *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba.
- (2002), *Dasar-Dasar Pemasarn Jilid I* Alih Bahasa Alexander Sundana dan Benyamin. Jakarta : Prenhalindo.
- Lijan Poltak Sinambela, (2008), *Reformasi Pelayanan Publik*. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Lupiyoadi Rambat, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S, (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, MN. (2001), *Manajemen Terpadu : Total Quality Manajemen*. Jakarta : Galelea.
- (2005), *Reformasi Birokrasi : Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Osborne David dan Ted Gaebler, (1995), *Mewirusahaakan Birokrasi, Cetakan I*, Alih Bahasa Abdul Rosyid, Jakarta : Binaman Pressindo.
- dan Peter Palstrik, (2000), *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Edisi Revisi Cetakan Kedua, Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Romelan. Jakarta : Binaman Pressindo.
- Peter dan Olson, (1996), *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Singarimbuan Masri, (1995) *Teknik dan Pengambilan Sampel Purposive*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono dan Wibowo, (2002), *Statistika Penelitian*, Edisi I. Bandung : Alfabeta
- (2006), *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke 14. Bandung : PT. Alfabeta.
- Supranto, (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineke Cipta.

- Kotler Philips, (2000), *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba.
- (2002), *Dasar-Dasar Pemasarn Jilid I* Alih Bahasa Alexander Sundana dan Benyamin. Jakarta : Prenhalindo.
- Lijan Poltak Sinambela, (2008), *Reformasi Pelayanan Publik*. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Lupiyoadi Rambat, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S, (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, MN. (2001), *Manajemen Terpadu : Total Quality Manajemen*. Jakarta : Galelea.
- (2005), *Reformasi Birokrasi : Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Osborne David dan Ted Gaebler, (1995), *Mewirauahakan Birokrasi, Cetakan I*, Alih Bahasa Abdul Rosyid, Jakarta : Binaman Pressindo.
- dan Peter Palstrik, (2000), *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Edisi Revisi Cetakan Kedua, Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Romelan. Jakarta : Binaman Pressindo.
- Peter dan Olson, (1996), *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Singarimbuan Masri, (1995) *Teknik dan Pengambilan Sampel Purposive*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono dan Wibowo, (2002), *Statistika Penelitian*, Edisi I. Bandung : Alfabeta
- (2006), *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke 14. Bandung : PT. Alfabeta.
- Supranto, (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineke Cipta.

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

INSTRUMEN PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. No Responden :
2. Jabatan :
3. Umur :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Alamat :

II. Petunjuk Dan Ketentuan Pengisian

Untuk mengisi daftar pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu dimohon memilih salah satu jawaban yang sesuai dari jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda silang pada kolom yang tersedia dengan jawaban menggunakan skala likert di mana setiap item pertanyaan menggunakan skor dengan alternatif angka 1 d/s 5 dengan ketentuan sebagai berikut:

- Nilai 5 : Untuk jawaban sangat setuju artinya responden sangat setuju dengan pertanyaan karena sangat sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh responden(SS).
- Nilai 4 : Untuk jawaban setuju artinya pertanyaan sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh responden(S).
- Nilai 3 : Untuk Jawaban ragu-ragu artinya tidak dapat menentukan dengan pasti apa yang dirasakan(RG)
- Nilai 2 : Untuk Jawaban tidak setuju artinya responden tidak setuju dengan pertanyaan karena tidak sesuai dengan apa yang dirasakan(TS)

Nilai 1 : Untuk jawaban sangat tidak setuju artinya pertanyaan sangat tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh responden(STS).

PERNYATAAN :

Alternatif Jawaban Responden

- 5 = Sangat puas**
- 4 = Puas**
- 3 = Kurang puas**
- 2 = Tidak puas**
- 1 = Sangat Tidak puas**

1. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SP	P	KP	TP	STP
Keandalan						
1.	Pandangan konsumen terhadap prosedur pelayanan untuk memperoleh minyak tanah					
2.	Pendapat konsumen terhadap persyaratan untuk mendapatkan minyak tanah mudah					
3.	Distribusi bahan bakar minyak terpenuhi untuk seluruh masyarakat					
4.	Anda merasa puas dengan penetapan waktu dalam memperoleh minyak tanah					
Responsifitas						
1	Petugas disiplin dalam memberikan pelayanan					
2	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat					
3	Petugas tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan minyak tanah					
4	Petugas menerima saran dan keluhan masyarakat					
Keyakinan						
1	Petugas menginformasikan dengan benar tentang jumlah minyak tanah yang diterima masyarakat					
2	Petugas memberikan kepastian waktu pelayanan minyak tanah					
3	Petugas menginformasikan dengan benar harga untuk memperoleh minyak tanah					
4	Petugas meyakinkan masyarakat tentang kelancaran distribusi minyak tanah					
Empati						
1.	Petugas sopan dalam memberikan pelayanan					
2.	Petugas tulus dalam memberikan pelayanan					
3.	Petugas adil dalam memberikan pelayanan					
4.	Petugas sabar dalam memberikan pelayanan					
Berwujud						
1.	Tersedia angkutan/transportasi dalam mendistribusikan minyak tanah					
2.	Tersedia papan informasi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen					
3.	Tersedia tempat antrian yang memadai dalam					

2. Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SP	P	KP	TP	STP
Kualitas produk						
1.	Anda merasa puas dengan kualitas minyak tanah yang diterima saat ini					
2.	Jumlah minyak tanah yang diterima saat ini kebutuhan sehari-hari					
3.	Anda merasa puas dengan kuantitas/jumlah minyak tanah yang diterima saat ini					
Biaya						
1.	Harga yang ditentukan untuk mendapatkan minyak tanah terjangkau oleh konsumen					
2.	Pembayaran biaya minyak tanah sesuai dengan harga yang ditentukan					
3.	Konsumen selalu membayar lebih untuk mendapatkan minyak tanah					

----- Terima Kasih Atas Partisipasinya -----

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

TABEL
DATA HASIL PENELITIAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No Resp.	Skor Untuk Butir No :																			Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	48
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	36
3	1	2	1	1	2	3	2	1	4	2	1	2	2	3	1	2	4	1	1	29
4	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	39
5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	61
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	59
7	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
8	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	43
9	4	4	2	2	4	2	3	1	2	2	3	2	4	3	1	3	4	4	4	38
10	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	52
11	4	4	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	39
12	4	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	48
13	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	40
14	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	46
15	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	52
16	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	36
17	1	2	2	2	3	4	1	1	1	1	4	1	4	4	4	1	2	1	1	30
18	1	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	30
19	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	30
20	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	51
21	3	1	4	3	4	3	5	5	1	4	5	2	4	5	3	2	5	1	4	51
22	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
23	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	18
24	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	38
25	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	29
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	46
27	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	45
28	3	1	4	3	4	3	5	5	1	4	5	2	4	5	3	5	2	1	4	49
29	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
30	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	18
31	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	53
32	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	29
33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	46
34	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	45
35	3	1	4	3	4	3	5	5	1	4	5	2	4	5	3	2	5	1	4	49
36	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
37	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	39
38	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	38

39	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	29
40	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	46
41	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	45
42	3	1	4	3	4	3	5	5	1	4	5	2	4	5	3	2	5	1	4	49
43	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
44	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	18
45	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	38
46	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	29
47	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	46
48	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	45
49	2	4	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	45
50	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	45
51	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	45
52	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	38
53	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	29
54	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	46
55	2	4	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	45
56	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	49
57	3	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	53
58	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	18
59	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	38
60	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	29
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	46
62	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	45
63	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	49
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	53
65	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	18
66	4	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	3	38
67	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	29
68	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	46
69	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	3	45
70	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	45
71	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	29
72	4	4	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	46
73	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	45
74	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	49
75	3	4	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	53
76	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	18
77	4	4	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	38
78	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	3	29
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	46
80	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	45
81	2	4	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	3	45
82	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	29
83	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	46
84	2	4	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	45

85	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	49
86	3	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	53
87	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	18	
88	4	4	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	38	
89	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	3	29	
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	46	
91	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	45	
92	3	2	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	3	38	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	42	
94	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	40	
95	3	4	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	44	
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	46	
97	3	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	39	
98	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	4	4	2	33	
99	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	50	

TABEL
DATA HASIL PENELITIAN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

No Resp.	Skor Untuk Butir No :						Skor Total
	1	2	3	4	5	6	
1	3	3	3	4	4	3	20
2	4	3	3	3	2	1	16
3	4	3	3	4	4	3	21
4	4	4	4	3	2	4	21
5	5	5	5	5	5	4	29
6	3	3	3	4	3	4	20
7	3	3	4	4	5	5	24
8	4	1	1	4	4	1	15
9	4	2	1	3	3	1	14
10	5	3	3	4	4	2	24
11	4	3	3	3	3	3	19
12	4	3	3	4	4	3	21
13	4	4	4	4	4	4	24
14	1	2	2	3	3	3	14
15	4	3	3	3	4	3	20
16	5	4	4	3	3	3	22
17	5	4	4	3	3	2	21
18	3	3	3	3	3	2	17
19	4	4	2	2	2	2	16
20	4	3	3	3	3	4	20
21	1	1	1	2	3	4	12
22	3	4	3	3	3	3	19
23	4	3	3	3	5	3	21
24	1	2	2	2	1	2	10

25	1	1	1	1	1	1	6
26	4	3	4	3	3	3	20
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	3	4	3	3	3	20
29	4	4	4	3	4	3	22
30	1	2	2	3	3	1	12
31	4	4	3	3	3	3	20
32	5	3	3	3	3	3	20
33	1	1	1	4	4	3	14
34	2	1	1	1	1	1	7
35	4	4	1	4	2	2	17
36	4	4	4	4	4	4	24
37	1	1	3	1	1	5	12
38	4	4	4	5	5	5	27
39	4	3	3	4	3	2	19
40	4	5	1	4	4	2	20
41	4	5	1	4	4	4	22
42	4	1	1	4	4	4	18
43	4	4	3	4	4	2	21
44	5	3	4	1	1	1	15
45	4	2	2	4	2	3	17
46	2	2	2	2	2	3	13
47	5	2	2	4	4	4	21
48	2	2	2	4	4	4	18
49	2	2	2	2	2	2	12
50	4	2	2	4	4	4	20
51	4	5	1	4	2	2	20
52	3	3	3	4	4	4	21
53	4	3	3	4	4	4	22
54	4	4	2	4	4	1	19
55	4	3	4	4	2	2	19
56	1	5	1	1	1	1	10
57	2	4	2	5	5	2	20
58	4	1	1	5	1	2	14
59	5	4	5	4	4	4	26
60	5	5	5	5	5	5	30
61	5	4	5	4	4	4	26
62	5	4	5	4	5	5	28
63	4	3	2	4	3	3	19
64	2	4	2	3	3	2	16
65	4	3	3	3	3	3	19
66	4	2	1	4	4	1	16
67	4	3	3	2	2	2	16
68	4	3	4	4	4	4	23
69	4	3	4	4	4	2	21
70	4	3	4	4	4	4	23

71	2	2	1	4	4	3	16
72	3	3	2	4	4	3	19
73	3	2	2	4	4	2	17
74	3	2	2	4	2	2	14
75	3	3	4	3	3	4	20
76	2	1	1	4	4	3	12
77	1	1	4	4	1	1	12
78	2	2	1	2	1	1	9
79	3	4	3	4	4	4	22
80	4	4	1	5	3	2	19
81	3	3	4	4	4	3	21
82	2	2	3	3	3	2	15
83	1	2	1	3	4	2	13
84	2	4	4	4	2	2	18
85	4	3	2	4	3	3	19
86	4	4	4	4	4	3	23
87	3	2	2	4	4	4	19
88	4	2	2	4	4	1	17
89	3	2	3	4	4	4	19
90	3	3	3	4	4	4	21
91	3	2	3	4	4	4	20
92	2	1	2	3	3	3	14
93	4	3	3	4	4	4	22
94	4	4	2	4	2	2	18
95	5	4	4	5	4	3	25
96	3	2	3	3	3	3	17
97	3	4	2	2	4	4	19
98	1	1	1	4	2	1	10
99	3	1	1	3	3	3	13

Lampiran 3. Validitas

Kualitas Pelayanan

Correlations

	Kualitas Pelaya nan	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	skorto t
Kualitas Pelayanan	1	.369**	.178	.212	.531**	.230	.426**	.433**	.246	.486**	.153	.494**	.418**	.159	.163	.393**	.349**	.105	.732**	.474**
x2	.369**	1	-.128	.237	-.047	.311**	-.033	-.226*	.577**	.018	-.120	.516**	.414**	.048	.346**	.747**	-.157	.759**	.257	.346**
x3	.178	-.128	1	.614**	.431**	.351**	.401**	.408**	.186	.530**	.515**	-.082	.144	.252	.276**	.140	.217	.042	.450**	.393**
x4	.212	.237	.614**	1	.540**	.689**	.603**	.532**	.551**	.645**	.487**	.162	.403**	.524**	.619**	.535**	.135	.309**	.633**	.700**
x5	.531**	-.047	.431**	.540**	1	.684**	.762**	.779**	.241	.794**	.627**	.160	.555**	.633**	.466**	.344**	.560**	.080	.694**	.747**
x6	.230	.311**	.351**	.689**	.684**	1	.637**	.528**	.601**	.705**	.466**	.319	.613**	.687**	.781**	.610	.277**	.360**	.576**	.828**
x7	.426**	-.033	.401**	.603**	.762**	.637**	1	.826**	.283	.819**	.520**	.352**	.595**	.810**	.657**	.423**	.432**	-.037	.778**	.825**
x8	.433**	-.226*	.408**	.532**	.779**	.528**	.826**	1	.189	.829**	.587**	.257	.546**	.730**	.480**	.299	.482**	-.163	.714**	.744**
x9	.246	.577**	.186	.551**	.241	.601**	.283	.189	1	.500	-.047	.632	.291	.251	.593	.694	-.194	.469**	.456**	.584**
x10	.486**	.018	.530**	.645**	.794**	.705**	.819**	.829**	.500	1	.550**	.472**	.537**	.665**	.596**	.463	.397**	.043	.793**	.851**
x11	.153	-.120	.515**	.487**	.627**	.466**	.520**	.587**	-.047	.550**	1	-.139	.577**	.503	.335	.206	.507**	.190	.457**	.582**
x12	.494**	.516**	-.082	.162	.160	.319	.352**	.257	.632**	.472**	-.139	1	.427**	.271	.525	.619	-.066	.268**	.484**	.547**
x13	.418**	.414**	.144	.403**	.555**	.613**	.595**	.546**	.291	.537**	.577**	.427**	1	.762**	.632	.696	.478**	.463	.622**	.830**
x14	.159	.048	.252	.524**	.633**	.687**	.810**	.730**	.251	.665**	.503	.271	.762**	1	.693	.509	.455	.122	.562**	.816**
x15	.163	.346**	.276**	.619**	.466**	.781**	.657**	.480**	.593	.596**	.335	.525	.632**	.693	1	.735	.070	.340**	.563**	.819**
x16	.393**	.747**	.140	.535**	.344**	.610	.423	.299	.694**	.463	.206	.619	.696**	.509	.735	1	.036	.662**	.578**	.765**
x17	.349**	-.157	.217	.135	.560**	.277**	.432**	.482**	-.194	.397**	.507**	-.066	.478**	.455**	.070	.036	1	.108	.412**	.432**
x18	.105	.759**	.042	.309**	.080	.360**	-.037	-.163	.469**	.043	.190	.268**	.463**	.122	.340**	.662**	.108	1	.192	.405**
x19	.732**	.257	.450**	.633**	.694**	.576**	.778**	.714**	.456**	.793**	.457**	.484	.622**	.562**	.563	.578	.412**	.192	1	.826**
skortot	.474**	.346**	.393**	.700**	.747**	.828**	.825**	.744**	.584**	.851**	.582**	.547**	.830**	.816**	.819	.765**	.432**	.405**	.826**	1

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

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

Kepuasan pelanggan

Correlations

	Kepuasan Pelanggan	y2	y3	y4	y5	y6	skortot
Kepuasan Pelanggan	1	.509**	.429**	.406**	.317**	.203*	.503**
y2	.509**	1	.427**	.275**	.270**	.198*	.439**
y3	.429**	.427**	1	.197	.244*	.432**	.532**
y4	.406**	.275**	.197	1	.577**	.287**	.383**
y5	.317**	.270**	.244*	.577**	1	.470**	.433**
y6	.203*	.198*	.432**	.287**	.470**	1	.426**
skortot	.503**	.439**	.532**	.383**	.433**	.426**	1

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

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

Lampiran 4. Reliabilitas

Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	20

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	7

Lampiran 4. Uji Korelasi

Hasil Uji Korelasi

		Kualitas Pelayanan	Kpuasan pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	0.214(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	0.214(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

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

Lampiran 5. Uji Regresi

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.214 ^a	.046	.036	6.876

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219.317	1	219.317	4.639	.034 ^a
	Residual	4585.673	97	47.275		
	Total	4804.990	98			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.807	2.952		4.338	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.150	.070	.214	2.154	.034

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran 6. Hasil Analisis SPSS

1. Analisis Diskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Pelanggan	99	6.00	71.00	18.7778	6.91871
Kualitas Pelayanan	99	18.00	61.00	41.1616	9.95982
Valid N (listwise)	99				

2. Analisis Tabel frekwensi

keandalan 1

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	5	38	29	26	1	99
Percent	5.1	38.4	29.3	26.3	1.0	100.0
Valid Percent	5.1	38.4	29.3	26.3	1.0	100.0
Cumulative Percent	5.1	43.4	72.7	99.0	100.0	

keandalan 2

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	8	14	21	55	1	99
Percent	8.1	14.1	21.2	55.6	1.0	100.0
Valid Percent	8.1	14.1	21.2	55.6	1.0	100.0
Cumulative Percent	8.1	22.2	43.4	99.0	100.0	

keandalan 3

	Valid				
	1	2	3	4	Total
Frequency	12	31	38	18	99
Percent	12.1	31.3	38.4	18.2	100.0
Valid Percent	12.1	31.3	38.4	18.2	100.0
Cumulative Percent	12.1	43.4	81.8	100.0	

keandalan 4

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	12	29	45	12	1	99
Percent	12.1	29.3	45.5	12.1	1.0	100.0
Valid Percent	12.1	29.3	45.5	12.1	1.0	100.0
Cumulative Percent	12.1	41.4	86.9	99.0	100.0	

Responsivitas 1

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	7	43	29	19	1	99
Percent	7.1	43.4	29.3	19.2	1.0	100.0
Valid Percent	7.1	43.4	29.3	19.2	1.0	100.0
Cumulative Percent	7.1	50.5	79.8	99.0	100.0	

responsivitas 2

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	7	26	50	15	1	99
Percent	7.1	26.3	50.5	15.2	1.0	100.0
Valid Percent	7.1	26.3	50.5	15.2	1.0	100.0
Cumulative Percent	7.1	33.3	83.8	99.0	100.0	

responsivitas 3

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	21	16	51	2	9	99
Percent	21.2	16.2	51.5	2.0	9.1	100.0
Valid Percent	21.2	16.2	51.5	2.0	9.1	100.0
Cumulative Percent	21.2	37.4	88.9	90.9	100.0	

responsivitas 4

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	23	33	28	7	8	99
Percent	23.2	33.3	28.3	7.1	8.1	100.0
Valid Percent	23.2	33.3	28.3	7.1	8.1	100.0
Cumulative Percent	23.2	56.6	84.8	91.9	100.0	

keyakinan 1

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	21	24	39	13	2	99
Percent	21.2	24.2	39.4	13.1	2.0	100.0
Valid Percent	21.2	24.2	39.4	13.1	2.0	100.0
Cumulative Percent	21.2	45.5	84.8	98.0	100.0	

keyakinan 2

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	20	35	21	22	1	99
Percent	20.2	35.4	21.2	22.2	1.0	100.0
Valid Percent	20.2	35.4	21.2	22.2	1.0	100.0
Cumulative Percent	20.2	55.6	76.8	99.0	100.0	

keyakinan 3

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	8	15	29	39	8	99
Percent	8.1	15.2	29.3	39.4	8.1	100.0
Valid Percent	8.1	15.2	29.3	39.4	8.1	100.0
Cumulative Percent	8.1	23.2	52.5	91.9	100.0	

Keyakinan 4

	Valid				
	1	2	3	4	Total
Frequency	14	23	47	15	99
Percent	14.1	23.2	47.5	15.2	100.0
Valid Percent	14.1	23.2	47.5	15.2	100.0
Cumulative Percent	14.1	37.4	84.8	100.0	

empati 1

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	7	3	23	65	1	99
Percent	7.1	3.0	23.2	65.7	1.0	100.0
Valid Percent	7.1	3.0	23.2	65.7	1.0	100.0
Cumulative Percent	7.1	10.1	33.3	99.0	100.0	

empatt 2

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	8	13	31	39	8	99
Percent	8.1	13.1	31.3	39.4	8.1	100.0
Valid Percent	8.1	13.1	31.3	39.4	8.1	100.0
Cumulative Percent	8.1	21.2	52.5	91.9	100.0	

empati 3

	Valid				
	1	2	3	4	Total
Frequency	22	11	30	36	99
Percent	22.2	11.1	30.3	36.4	100.0
Valid Percent	22.2	11.1	30.3	36.4	100.0
Cumulative Percent	22.2	33.3	63.6	100.0	

empati 4

	Valid				
	1	2	3	4	Total
Frequency	8	22	19	50	99
Percent	8.1	22.2	19.2	50.5	100.0
Valid Percent	8.1	22.2	19.2	50.5	100.0
Cumulative Percent	8.1	30.3	49.5	100.0	

berwujud 1

	Valid				
	2	3	4	5	Total
Frequency	12	34	44	9	99
Percent	12.1	34.3	44.4	9.1	100.0
Valid Percent	12.1	34.3	44.4	9.1	100.0
Cumulative Percent	12.1	46.5	90.9	100.0	

berwujud2

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	17	4	28	48	2	99
Percent	17.2	4.0	28.3	48.5	2.0	100.0
Valid Percent	17.2	4.0	28.3	48.5	2.0	100.0
Cumulative Percent	17.2	21.2	49.5	98.0	100.0	

berwujud3

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	2	23	35	38	1	99
Percent	2.0	23.2	35.4	38.4	1.0	100.0
Valid Percent	2.0	23.2	35.4	38.4	1.0	100.0
Cumulative Percent	2.0	25.3	60.6	99.0	100.0	

kualitas produk 1

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	11	12	19	45	12	99
Percent	11.1	12.1	19.2	45.5	12.1	100.0
Valid Percent	11.1	12.1	19.2	45.5	12.1	100.0
Cumulative Percent	11.1	23.2	42.4	87.9	100.0	

kualitas produk 2

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	13	22	32	26	6	99
Percent	13.1	22.2	32.3	26.3	6.1	100.0
Valid Percent	13.1	22.2	32.3	26.3	6.1	100.0
Cumulative Percent	13.1	35.4	67.7	93.9	100.0	

kualitas produk 3

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	21	24	27	22	5	99
Percent	21.2	24.2	27.3	22.2	5.1	100.0
Valid Percent	21.2	24.2	27.3	22.2	5.1	100.0
Cumulative Percent	21.2	45.5	72.7	94.9	100.0	

biaya1

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	5	9	27	51	7	99
Percent	5.1	9.1	27.3	51.5	7.1	100.0
Valid Percent	5.1	9.1	27.3	51.5	7.1	100.0
Cumulative Percent	5.1	14.1	41.4	92.9	100.0	

biaya 2

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	9	13	26	44	7	99
Percent	9.1	13.1	26.3	44.4	7.1	100.0
Valid Percent	9.1	13.1	26.3	44.4	7.1	100.0
Cumulative Percent	9.1	22.2	48.5	92.9	100.0	

biaya 3

	Valid					
	1	2	3	4	5	Total
Frequency	14	26	27	27	5	99
Percent	14.1	26.3	27.3	27.3	5.1	100.0
Valid Percent	14.1	26.3	27.3	27.3	5.1	100.0
Cumulative Percent	14.1	40.4	67.7	94.9	100.0	

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf signifikan		N	Taraf signifikan		N	Taraf signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 7. Tabel t

NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t

α untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
α untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576