

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA TOKO MODERN
PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KOTA LUBUKLINGGAU**



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

Disusun Oleh :

DEDY APRIAN

NIM. 500045781

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2015**

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Izin Usaha Toko Modern Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

Dedy Aprian
dedyaprianbudiman@yahoo.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang wajib diselenggarakan negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau merupakan salah satu Dinas yang memberikan pelayanan Izin Usaha Toko Modern (IUTM) di Kota Lubuklinggau. Judul penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan izin Usaha Toko Modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan izin usaha toko modern, mengapa kualitas pelayan belum optimal dan faktor-faktor apakah yang menghambat kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau Tahun 2014.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Service Quality (SERVQUAL) yang mengukur kualitas pelayanan izin usah toko modern beradsarkan lima dimensi yaitu tangible, reliability responsiveness, assurance, dan empathy. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan izin usaha toko modern belum maksimal. Dimensi yang paling mendesak untuk diperbaiki adalah dimensi tangible, assurance dan empathy

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian disarankan untuk dapat segera memperbaiki serta membenahi fasilitas yang lengkap untuk memberikan pelayanan, tanggungjawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan, komunikasi antar pegawai dengan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan,

ABSTRACT

The Service Quality of Modern Store Business Permit at Department of Industry and Commerce Lubuklinggau City

Dedy Aprian
dedyaprianbudiman@yahoo.com

Post Graduate Program
Open University

Public service refers to the compulsory service to be provided by the state as the effort to fulfill the basic needs and rights of the citizens as mandated in the preamble of Indonesian constitution 1945. The department of industry and commerce Lubuklinggau is one of the departments which provide the service of modern store business permit at Lubuklinggau city. The title of this research is the service quality of modern store business permit at department of industry and commerce Lubuklinggau City.

The problem of this research are as follow: (1) how is the service quality of modern store business permit at Lubuklinggau city ?, (2) why the service quality isn't optimal yet?, and (3) what are the inhibiting factors of the service quality of Modern Store Business Permit at Department of Industry and Commerce Lubuklinggau City in the year 2014.

The method used in this research is a *servqual method* which measures the service quality of the modern store business permit based on five dimensions as follow: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the result of the research, it was found out that in general the service quality of modern store business permit is not yet optimal. The most urgent dimension to be improved was found to be tangibility, assurance, and empathy.

Based on the purpose and result of the research, it was suggested that the government should immediately improve the service and provide adequate facilities in service delivery, responsibility to the customers, and communication between the employees and customers.

Keywords: service quality

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

Seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka
saya bersedia menerima sanksi akademik.

Palembang,

Yang Menyatakan



(Dedy Aprian)
NIM 500045781

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Izin Usaha Toko Modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

Penyusun TAPM : Dedy Aprian
NIM : 500045781
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Jum'at / 12 Juni 2015

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,

DR. Liestyodo B. Irianto, M. Si
 NIP. 19581215 198601 1 009

Prof. DR. Kgs. M. Sobri, M.Si
 NIP. 196311061990031001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu
 Program Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana

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

Suciati, M.Sc., Ph.D.
 NIP 19520213 198503 2 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Dedy Aprian
NIM : 50045781
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Izin Usaha Toko Modern pada Dinas
Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

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

Hari/Tanggal : Jumat, 12 Juni 2015

W a k t u : 19.30 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Dr. M. Yunus, SS, MA
Tandatangan

Penguji Ahli : Prof. Dr. Sangkala, M.Si
Tandatangan

Pembimbing I : Prof. DR. Kgs. M. Sobri, M.Si
Tandatangan

Pembimbing II : DR. Liestyodo B. Irianto, M. Si
Tandatangan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya jualah kita masih diberikan nikmat kesehatan dan nikmat kesempatan sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir program magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini merupakan salah syarat untuk memperoleh gelar S.2 pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Palembang . Adapun judul tugas akhir program masgister saya ini berjudul “Kualitas Pelayanan Izin Usaha Toko Modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau”.

Saya menyadari dalam penyusunan TAPM ini banyak sekali mendapat bimbingan, arahan dan bantuan sehingga proses yang penulis jalani berjalan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. Kgs M. Sobri M.Si selaku pembimbing I dan Bapak DR. Liestyodono B Irianto M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan memberikan motivasi dalam penyusunan tugas akhir program magister ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir program magister ini.
2. Bapak Jamaluddin selaku Ketua Universitas Terbuka Palembang, Bapak Steven selaku pengelola pendidikan S2 UPBJJ Palembang Lubuklinggau, Bapak Fajar, dan seluruh pegawai Universitas Terbuka Palembang yang tidak dapat saya sebutkan satu - satu

3. Bapak Dr. M. Yunus, SS, MA selaku Ketua Komisi Penguji, Bapak Prof. Dr. Sangkala M. Si selaku penguji ahli yang telah banyak memberikan pengetahuan dan arahan kepada penulis.
4. Orang tua saya (Hj. Djuariah) atas do'a, kasih sayang, pengorbanan dan motivasinya untuk menyelesaikan studi ini.
5. Istri tercinta saya Winasta Ayu Duri ST MM yang memberi motivasi dan dukungan baik moril maupun spirit sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir program magister ini.
6. Ketiga anak anak saya yang tercinta dan tersayang, Violita Windy Ariezky, Vanya Putri Andesta, Velyn Calista Syakira yang selalu menjadi inspirasi membantu dan mendoakan agar cepat selesai
7. Semua saudara saya kakak, adik yang selalu mendoakan agar cepat menyelesaikan studi ini.
8. Teman-teman mahasiswa Universitas Terbuka Palembang UPBJJ Lubuklinggau yang saling membantu dan memberikan pemikiran dalam penyelesaian tugas akhir program magister ini.
9. Para responden yang telah membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.

Akhirnya penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan tugas akhir program magister ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan tugas akhir program ini.

Lubuklinggau , 2015

Penulis

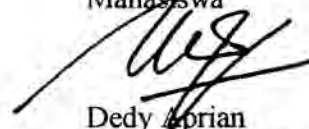
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Nama Lengkap | DEDY APRIAN |
| 2 | NIM | 500045781 |
| 3 | Program Studi | Magister Administrasi Publik |
| 4 | Tempat Lahir dan Tanggal Lahir | Palembang, 31 Maret 1975 |
| 5 | Jenis kelamin | Laki - Laki |
| 6 | Agama | Islam |
| 8 | Alamat Rumah | a. Jalan Yos Sudarso No 186 |
| | | b. Kelurahan / Desa Watervang |
| | | c. Kecamatan Lubuklinggau Timur I |
| | | d. Kabupaten/Kota Lubuklinggau |
| | | e. Provinsi Sumatera Selatan |
- 9 Riwayat Pendidikan :
- Lulus SD di Xaverius 5 Palembang pada tahun 1988
- Lulus SMP di SMPN 2 Palembang pada tahun 1991
- Lulus SMA di Xaverius 2 Palembang pada tahun 1994
- Lulus S-1 di Tridinanti Palembang pada tahun 2000
- 10 Riwayat Pekerjaan :
- Tahun 1999 s/d Tahun 2000 sebagai staf BIPP Kota Palembang di Palembang
- Tahun 2000 s/d Tahun 2006 sebagai staf Badan Ketahanan Pangan Prov Sumsel di Plg
- Tahun 2006 s/d Februari 2007 sebagai staf Disperindag Kota Lubuklinggau
- Tahun 2007 s/d Agustus 2008 sebagai Kasi Pendaftaran Perusahaan di Disperindag LLG
- Tahun 2008 s/d Juni 2013 sebagai Kasi Metrologi dan Bantuan Modal di Disperindag
- Tahun 2013 s/d Januari 2015 sebagai Kasi Usaha Perdagangan di Disperindag Kota LLG
- Tahun 2015 s/d sekarang sebagai Kasi Promosi dan Pemasaran di BPPTPM Kota LLG

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat keterangan yang tidak benar saya bersedia dituntut di muka pengadilan serta bersedia menerima segala tindakan yang diambil pemerintah.

Lubuklinggau, 2015

Mahasiswa



Dedy Aprian
NIM 500045781

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Riwayat Hidup	
Daftar Gambar	
Daftar Tabel	
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	
1. Konsep Pelayanan Publik dalam Administrasi Publik	
a) Pengertian Pelayanan Publik	8
b) Pengertian Administrasi Publik	10
c) Prinsip Administrasi Publik	11
d) Batasan Administrasi Publik	12
2. Prinsip Pelayanan Publik	13
3. Kualitas Pelayanan Publik	14
4. Kepuasan Pelayanan Publik	19
5. Mengukur Kepuasan Pelanggan	26
6. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
7. Harapan Kualitas dan Pelanggan Jasa	
a) Harapan Pelanggan	34
b) Konsep Kualitas Jasa dalam Pelayanan Izin Usaha Toko Modern	34
c) Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Jasa	35
B. Teori yang digunakan dalam penelitian ini	36
C. Penelitian Terdahulu	40
D. Kerangka Pemikiran	42
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	52
B. Populasi dan Sampel	53
C. Sumber Data	
1. Data Primer	54
2. Data Sekunder	55

D	Teknik Pengumpulan Data	
1	Data Primer	57
2	Data Sekunder	57
G	Instrumen Penelitian	
1	Uji Validitas Instrumen	58
2	Uji Reabilitas Instrumen	62
H	Metode Analisis Data	
1	Analisis Deskriptif	62
2	Diagram Kartesius	64
3	Uji Hipotesis	66

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A	Gambaran Umum Kota Lubuklinggau	
1	Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perindustrian dan Kota Linggau	68
2	Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota LLG	69
B	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Servqual	
1.	Persepsi	
a)	Dimensi Bukti Langsung	71
b)	Dimensi Kehandalan	72
c)	Dimensi Daya Tanggap	73
d)	Dimensi Jaminan	74
e)	Dimensi Empati	76
2	Analisis Nilai Persepsi	77
3	Nilai Harapan	
a)	Dimensi Bukti Langsung	81
b)	Dimensi Kehandalan	82
c)	Dimensi Daya Tanggap	84
d)	Dimensi Jaminan	85
e)	Dimensi Empati	86
4	Analisis Nilai Harapan	87
5	Analisis Kualitas Pelayanan	91
C	Analisis Diagram Pencar	96
D	Analisis Uji Paired T – Test Sample	104

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A	Kesimpulan	106
B	Saran	107

DAFTAR PUSTAKA QUESTIONER

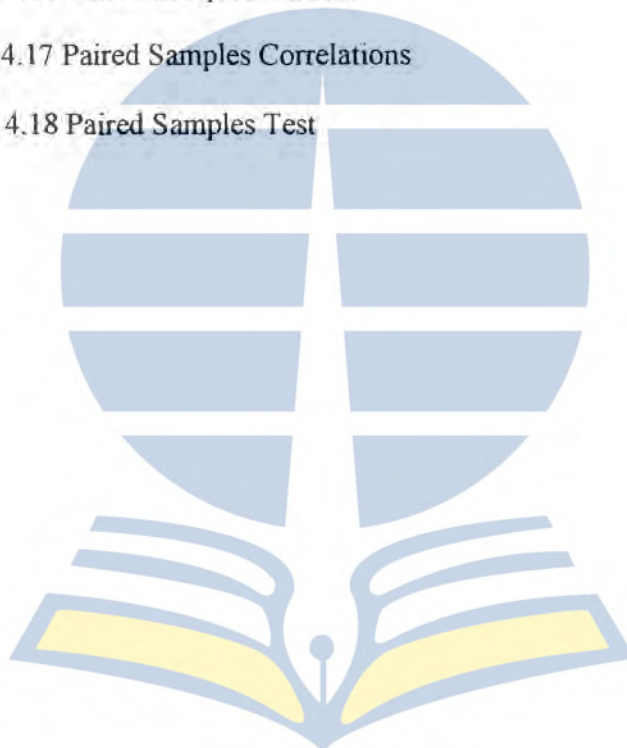
DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 2.1 Customer Satisfaction	21
2.	Gambar 2.2 Model Kepuasan – Ketidakpuasan Pelanggan	22
3.	Gambar 2.3 Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	23
4.	Gambar 2.4 Respons Pelanggan Setelah Kegagalan Layanan	25
5.	Gambar 2.5 Pentingnya dan Kinerja Matriks)	26
6.	Gambr 2.6 Kerangka teori	51
7.	Gambar 3.1 Diagram Kartesius	65
8.	Gambar 4. 1 pemetaan diagram pencar antara nilai persepsi dan nilai harapan	97

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1.1 Penyelesaian Penerbitan Izin Usaha Toko Modern T2014	4
2.	Tabel 2.1 Operasional Variabel	39
3.	Tabel 3.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	54
4.	Tabel 3.2 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	55
5.	Tabel 3.3 Uji Validitas Nilai Persepsi	58
6.	Tabel 3.4 Uji Validitas Nilai Harapan	59
7.	Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	61
8.	Tabel 4.1 Skor Persepsi Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung	70
9.	Tabel 4.2 Skor Persepsi Berdasarkan Dimensi Kehandalan	72
10.	Tabel 4.3 Skor Persepsi Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	73
11.	Tabel 4.4 Skor Persepsi Berdasarkan Dimensi Jaminan	74
12.	Tabel 4.5 Skor Persepsi Berdasarkan Dimensi Empati	75
13.	Tabel 4.6 Analisis Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan	76
14.	Tabel 4.7 Skor harapan Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung	81
15.	Tabel 4.8 Skor Harapan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	82
16.	Tabel 4.9 Skor Harapan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	83
17.	Tabel 4.10 Skor Harapan Berdasarkan Dimensi Jaminan	85
18.	Tabel 4.11 Skor Harapan Berdasarkan Dimensi Empati	86
19.	Tabel 4.12 Analisis Nilai harapan Kualitas Pelayanan	87
20.	Tabel 4.13 Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Selisih Skor Persepsi dan Skor Harapan	91

21.	Tabel 4.14 Karakteristik Nilai Persepsi dan Nilai Harapan Kualitas Pelayanan	97
22.	Tabel 4.15 Nilai persepsi dan nilai harapan kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau	98
23.	Tabel 4.16 Paired Samples Statistic	103
24.	Tabel 4.17 Paired Samples Correlations	103
25.	Tabel 4.18 Paired Samples Test	104



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Pemerintahan Daerah yang lahir semenjak reformasi di Indonesia dimana sistem pemerintah daerah mulai menganut sistem otonomi daerah yang luas. Artinya pemerintah pusat memberikan kewenangan yang cukup besar kepada pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Pemerintah pusat memberikan hampir seluruh kewenangannya kepada pemerintah daerah, kecuali urusan pertahanan, urusan hubungan luar negeri, urusan peradilan, urusan keuangan dan urusan agama. Sistem kewenangan desentralisasi ini memberikan harapan yang besar agar terjadinya sistem pemerintahan yang lebih merata ke daerah hingga ke pelosok daerah terpencil yang selama ini kurang terjamah dan kurang tersentuh oleh pemerintah pusat.

Pemerintahan otonomi daerah tersebut muncul karena sistem desentralisasi sangat memungkinkan terjadinya pengambilan keputusan yang terjadi pada tingkat lokal yang lebih dekat dengan warga tentu dengan tetap memperhatikan aspek aspek yang prinsip sehingga pengambilan keputusan dapat lebih mengerti aspirasi warga. Dengan demikian, setiap keputusan dapat lebih menyelesaikan pemecahan masalah yang terjadi di warga..

Harapan terhadap perbaikan pelaksanaan pelayanan publik juga meluas seiring penerapan desentralisasi ini. Salah satu tujuan diterapkannya

kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah daerah kepada warga negara pada umumnya.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang wajib diberikan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara seperti yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Kurang memadainya pelayanan publik dapat mengakibatkan tidak terpenuhinya hak asasi manusia oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik wajib diberikan kepada setiap warga negara, semua lapisan golongan, baik yang berada di pusat maupun daerah pelosok, baik yang mendatangkan keuntungan atau tidak. Karena itu pemerintah harus mengambil peranan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah akan melindungi setiap warga negaranya dan akan memastikan bahwa masyarakat telah mendapat pelayanan publik yang baik dan layak. Pemerintah perlu mengatur tatacara dan mekanisme hubungan antara warga negara, antara pengguna pelayanan publik, dengan penyelenggara pelayanan publik. Hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, bahkan dipahami, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, serta terjadinya praktek pungutan liar yang merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik. Selain itu juga, masih adanya kecenderungan keberpihakan dalam pelayanan suatu perizinan, di mana masyarakat yang tergolong menengah ke bawah mengalami kesulitan untuk

memperoleh pelayanan yang maksimal. Sedangkan bagi golongan yang mempunyai kedudukan tinggi, dengan sangat mudah untuk mendapatkan segala pelayanan yang mereka inginkan. Apabila kesenjangan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan berpotensi dapat merugikan bangsa Indonesia secara mikro, dan jika dibiarkan berlarut – larut maka akan berdampak secara makro pada pertumbuhan perekonomian.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau juga berperan penting dalam hal pelayanan publik terhadap masyarakat, walau dalam kondisi pelayanan publik secara makro, Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai fungsi melakukan perumusan kebijaksanaan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan, melakukan pelaksanaan pembinaan operasional di bidang perindustrian dan perdagangan, melakukan pelaksanaan bimbingan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Walikota berdasarkan Peraturan Perundang-undangan, melakukan pengendalian dan pengawasan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan, melakukan pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan urusan bidang perindustrian, perdagangan; melakukan pembinaan, koordinasi, pengendalian dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang perindustrian, perdagangan; memberikan pertimbangan secara teknis tentang perizinan dalam pelaksanaan pelayanan umum di bidang perindustrian dan perdagangan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh serta melakukan pengendalian dan pembinaan UPTD dalam lingkup tugasnya;

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dalam proses menjalankan tugas pokok dan fungsinya juga mendapatkan penilaian independen dari masyarakat. Dalam memberikan pelayanan pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau masih belum maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fenomena yang terjadi di lapangan masih banyak kendala dan kelemahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat antara lain lambatnya proses penyelesaian perizinan. kepada masyarakat oleh pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau antara lain lambannya proses penyelesaian perizinan. Di bawah ini diuraikan hasil pengurusan izin penerbitan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuk Linggau pada tahun 2013 dan Tahun 2014.

Tabel 1.1. Penyelesaian Penerbitan Izin Usaha Toko Modern Tahun 2013 dan Tahun 2014

No	Pemohon	Waktu Penyelesaian	
		Target (hari)	Realisasi (hari)
1.	CV Alfamart Batu Urip	14	18
2.	CV Alfamart Majapahit	14	14
3.	CV Alfamart Taba Jemekeh	14	8
4.	CV Alfamart Simpang Periuk	14	11
5.	CV Alfamart Marga Rahayu	14	9
6.	Indomaret Cereme Taba	14	9
7.	Indomaret Jawa Kiri	14	12
8.	Indomaret Taba Jemekeh	14	17
9.	Indomaret Watervang	14	11
10.	Indomaret Taba Pingin	14	11

11	JM Plaza	14	21
12	Ceria Toserba	14	12
13.	Win Exspo	14	16
14.	SM Swalayan	14	14
15.	Raya Baru	14	12

Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau, Tahun 2013 dan tahun 2014

Berdasarkan Tabel 1.1. di atas rata- rata penerbitan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau belum sesuai dengan harapan masyarakat. Dari 15 pengguna jasa toko modern yang telah mendapatkan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau, masih terdapat 4 pengguna jasa pelayanan toko modern penyelesaian yang tidak sesuai dengan standar waktu yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan fenomena dan fakta tersebut di atas, maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis serta memahami lebih mendalam tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dengan mengambil judul penelitian ” Kualitas Pelayanan Izin Usaha Toko Modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau Tahun 2013 dan 2014?
2. Mengapa kualitas pelayanan izin usaha toko modern belum optimal Tahun 2013 dan 2014 ?
3. Faktor-faktor apakah yang menghambat kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau Tahun 2013 dan 2014?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau Tahun 2013 dan 2014
2. Untuk mengetahui mengapa kualitas pelayanan izin usaha toko modern belum optimal pada Tahun 2013 dan Tahun 2014.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan (*responsiveness, assurance, reliability, empathy, dan tangibles*) izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan memberikan hasil berupa sumbangan pengetahuan tentang bagaimana melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan memberikan hasil berupa sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Kota Lubuklinggau khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Konsep pelayanan publik dalam administrasi publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Winarsih dan Ratminto (2006:4-5), pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan perijinan, disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya.

Pelayanan publik didefinisikan berbagai ahli dengan batasan yang berbeda. Mahmudi (2010) mendefinisikan pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Mahmudi juga mengemukakan yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

- (1) Satuan kerja/satuan organisasi kementerian,
- (2) Departemen,

- (3) Lembaga Pemerintah Non Departemen,
- (4) Kesekretariat Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, seperti sekretariat dewan dan sekretariat negara,
- (5) Badan Usaha Milik Negara (BUMN),
- (6) Badan Hukum Milik Negara (BHMN),
- (7) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan
- (8) Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Surjadi (2009) mendefinisikan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapat pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Dari berbagai pendapat ahli tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengembangan kinerja pelayanan publik sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik hendaklah menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi pelayanan.

Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek – aspek yang terkandung dalam pemberian layanan prima ini meliputi sumber daya manusia aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas, dan kuantitas produk lainnya.

Mahmudi (2010) mengatakan dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, adalah :

- (a) **Transparansi**
Pemberian pelayanan publik hendaknya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- (b) **Tidak diskriminatif**
Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- (c) **Kondisional**
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- (d) **Akuntabilitas**
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (e) **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- (f) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

b) Pengertian Administrasi Publik

Menurut Syafee (2006:14) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan – keputusan yang telah diambil dan

pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Prajudi Atmosudirja dalam Syafeei (2006:13) mendefenisikan administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi daripada administrasi ini berkaitan dalam organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi.

Keban (2004:3) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Pfiffner dan Robert V. Presthus (2006:24) menyatakan secara global, administrasi publik sebagai proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

c) Prinsip Administrasi Publik

Menurut Robbins (2001:380) prinsip administrasi publik terdiri dari :

- (1) Pembagian pekerjaan, spesialisasi meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.
- (2) Wewenang. Manajer harus memberi perintah, wewenang akan membuat mereka melakukan perintah dengan baik.
- (3) Disiplin. tenaga kerja harus membantu dan melaksanakan aturan yang ditentukan organisasi.
- (4) Komando. Setiap tenaga kerja menerima perintah hanya dari yang berkuasa.

- (5) Kesatuan arah. Beberapa kelompok aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
- (6) Mengalahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum.
- (7) Pemberian upah. Pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan mereka.
- (8) Pemusatan. Berhubungan pada perbandingan yang mana mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
- (9) Orang dan bahan-bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat.
- (10) Keadilan. Manajer dapat berbuat baik dan terbuka pada bawahannya.
- (11) Stabilitas pada jabatan personal.
- (12) Inisiatif. Tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana yang akan digunakan upaya pada tingkat tinggi.
- (13) Rasa persatuan. Kekuatan promosi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesatuan dalam organisasi.

Herbert Simon (2004:68) membagi empat prinsip-prinsip administrasi yang lebih umum yang terdiri dari :

- (1) Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui suatu spesialisasi tugas di kalangan kelompok,
- (2) Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok di dalam suatu hierarki yang pasti,
- (3) Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil,
- (4) Efisiensi Administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan: tujuan, proses, langganan, tempat.

d) Batasan Administrasi Publik

Menurut Indiahono (2009:3) meyakinkan bahwa ada empat asumsi dasar dari administrasi publik :

- 1) Administrasi adalah suatu kesatuan proses yang dapat dipelajari secara seragam di pemerintah pusat, negara dan tingkatan lokal,
- 2) Administarsi adalah bagian dari seni, tetapi transformasi ideal dari ilmu adalah memenuhi dua hal: mungkin dan bermanfaat.

- 2) Administrasi adalah bagian dari seni, tetapi transformasi ideal dari ilmu adalah memenuhi dua hal: mungkin dan bermanfaat.
- 3) Pengenalan administrasi, bahwa administrasi telah menjadi, dan akan terus berkembang sebagai kajian yang membahas permasalahan dalam pemerintahan modern.
- 4) Dasar dari studi adalah manajemen, bukan hukum,

2. Prinsip Pelayanan Publik

Mahmudi (2010) mengatakan instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip pelayanan yang meliputi :

- a) Kesederhanaan prosedur
Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit.
- b) Kejelasan
Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik pencaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan.
- c) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
- d) Akurasi produk pelayanan publik
Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.
- e) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
- f) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik haruslah memberikan kepastian hukum dan keamanan. Tidak boleh adanya intimidasi kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

- g) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).
- j) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi. Lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2006:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari

- a) Akuntabilitas
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- b) Transparansi
Pemberian pelayanan publik hendaknya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- c) Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- d) Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

f) Kesamaan Hak

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

Ibrahim (2008:23-24) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Ketidakmampuan suatu institusi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen, telah menjadi daftar keluhan panjang dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Kirom (2009:5) menyatakan bahwa faktor-faktor yang menjadi bagian dari ketidakmampuan memberikan pelayanan yang baik antara lain : sarana dan fasilitas yang kurang memadai. Kondisi lingkungan yang kurang mendukung, tidak tersedianya sumber daya manusia yang dapat bekerja secara profesional pada bidangnya.

Ibrahim (2008:28) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, maka pelayanan yang dilakukan harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

a) Kesederhanaan, tata cara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh pelanggan/masyarakat.

- b) Keramahan, yang termasuk di dalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dengan pelanggan/masyarakat yang dilayani, walaupun tidak berlebihan.
- c) Realibilitas, meliputi konsistensi/keajegan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan/integrasi antara penyedia pelayanan dan pelanggan/masyarakat, seperti menjaga ketepatan perhitungan uang/ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitasnya.
- d) Dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak hanya dengan tatap muka, tetapi menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai (misalnya: *E-information*, *E-Commerce*, *E-Government*, *E-Learning*, dan lainnya).
- e) Keterbukaan, pelanggan /masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tatacara/prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya dan lain-lainnya.
- f) Kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
- g) Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya (*trust*).
- h) Keamanan pelayanan, sehingga pelanggan/ masyarakat merasa aman, bebas dari was-was dan bahaya, serta resiko yang tidak perlu dari pelayanan yang diberikan.
- i) Efisien, bahwa pelayanan hanya dibatasi dalam konteks hal yang dilayani, sehingga dapat berjalan dengan baik.
- j) Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan dengan pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungi pelanggan/masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan kepada pelanggan/masyarakat.
- k) Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
- l) Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup handal, identitas yang jelas, dan kelengkapan-kelengkapan penunjang lainnya.
- m) Komunikasi yang lancar dan kontinyu antara petugas dengan pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan sebelumnya (pelanggan/masyarakat tidak terkaget-kaget dengan perubahan mendadak, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu).

- n) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat, berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani.
- o) Ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai dengan jenis/kategori pelayanan yang diberikan.

Dalam penilaian kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, diperlukan adanya kriteria yang menunjukkan apakah pelayanan publik tersebut dikatakan baik atau buruk. Parasuraman, dalam Zeithaml and Berry (1988 : 15) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya mereka menambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL. Persepsi adalah penilaian kualitas konsumen tentang keunggulan keseluruhan entitas atau superioritas. Dalam kualitas pelayanan, harapan dipandang sebagai hasrat atau keinginan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.

Penelitian Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 : 15) tersebut, menemukan penilaian kualitas pelayanan didasarkan atas lima dimensi kualitas yaitu Reliability adalah kemampuan suatu perusahaan untuk

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Tangibility yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Responsiveness adalah kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Assurance yang meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Emphaty yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dikatakan baik. Hal ini senada diungkapkan Pasolong (2008 : 143). Mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah agar diketahui tingkat kinerja pelayanan publiknya dapat dilakukan dengan banyak ukuran. Ada banyak variasi dalam upaya mendefinisikan serqual sektor publik. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan berbagai uraian tersebut diatas, maka penilaian atau indikator dari kualitas pelayanan dilihat dari dimensi reliability (kehandalan), tangibles (bukti langsung), responsiveness (daya tanggap), assurance

(jaminan) dan empathy (empati) yang selanjutnya akan dijadikan dimensi dalam penelitian ini

4. Kepuasan Pelayanan Publik

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan – perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan. Didalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan konsumen adalah apakah konsumen tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut diwaktu yang akan datang.

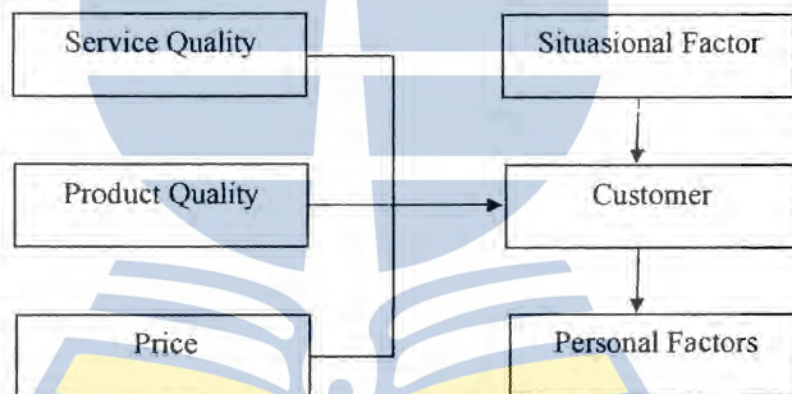
Adapun beberapa pengertian kepuasan konsumen menurut para peneliti adalah sebagai berikut : Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9): Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen

mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai.

Menurut Kotler (2000:34) definisi nilai pelanggan adalah : nilai yang dirasakan pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan. Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

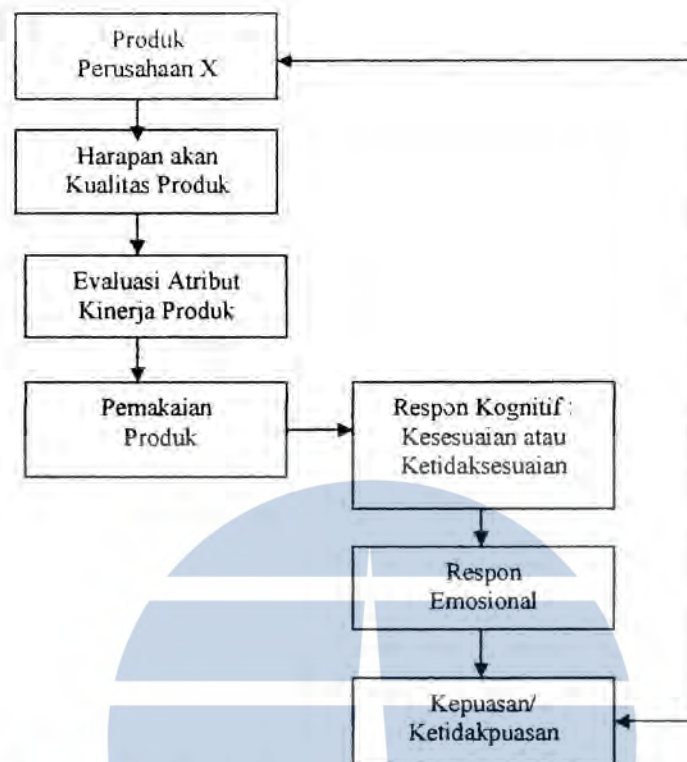
Sedangkan menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry , mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya . Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kekecewaan, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Schiffman dan Kanuk menandakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapannya.

Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sebagaimana terlihat pada gambar 2.1 kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (jasa) , kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif , yaitu kepuasan di tentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.



Gambar 2.1 Customer Satisfaction Model

Hasan (2008:58) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan timbul dari adanya respon emosional terhadap produk yang digunakan, khususnya ketika pelanggan membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, yang prosesnya seperti dalam gambar 2.2 berikut.



Gambar 2.2 Model Kepuasan – Ketidakpuasan Pelanggan

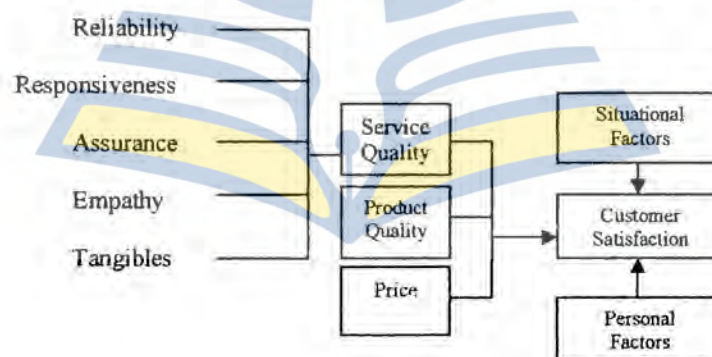
Sumber : Ali Hasan, Marketing. Yogyakarta: Media Pressindo, 2008.H.58

Hasan (2008:58) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dasar dari sejumlah value produk (kinerja) yang dipersepsikan oleh pelanggan dibanding dengan harapan pelanggan sebelum mengonsumsi produk atau jasa tersebut. Kemungkinan pelanggan akan menyatakan kepuasan dari berbagai tingkatan sebagai berikut

- a) apabila pelanggan mempersepsikan bahwa produk yang dinikmatinya lebih besar atau lebih tinggi dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka sangat puas ($\text{kinerja} > \text{harapan} \rightarrow \text{sangat puas}$)

- b) apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka puas ($\text{kinerja} = \text{harapan} \rightarrow \text{puas}$)
- c) apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya lebih kecil atau lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka kecewa ($\text{kinerja} < \text{harapan} \rightarrow \text{kecewa}$).

Zeithaml dan Bitner (2007:74) menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan fokus evaluasi yang merefleksikan persepsi pelanggan akan dimensi – dimensi dari jasa, sedangkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan akan kualitas jasa, kualitas barang, harga, faktor situasi, dan faktor individu dapat dilihat pada Gambar 2.3 berikut:

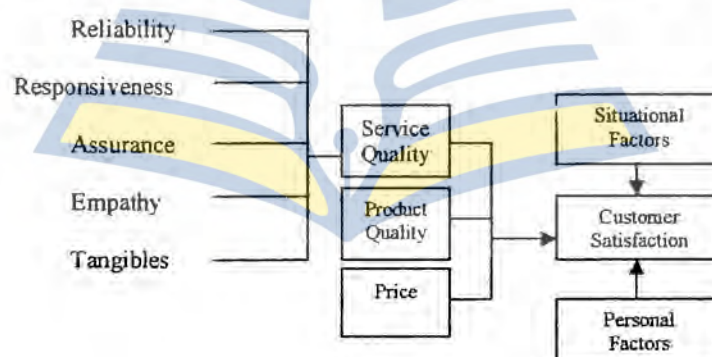


**Gambar 2.3 Customer Perceptions of Quality and Customers Satisfaction
(Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan)**

Sumber : Valerie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, USA : McGraw-Hill, 2000.p.75.

- b) apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka puas ($\text{kinerja} = \text{harapan} \rightarrow \text{puas}$)
- c) apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya lebih kecil atau lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka kecewa ($\text{kinerja} < \text{harapan} \rightarrow \text{kecewa}$).

Zeithaml dan Bitner (2007:74) menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan fokus evaluasi yang merefleksikan persepsi pelanggan akan dimensi – dimensi dari jasa, sedangkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan akan kualitas jasa, kualitas barang, harga, faktor situasi, dan faktor individu dapat dilihat pada Gambar 2.3 berikut:

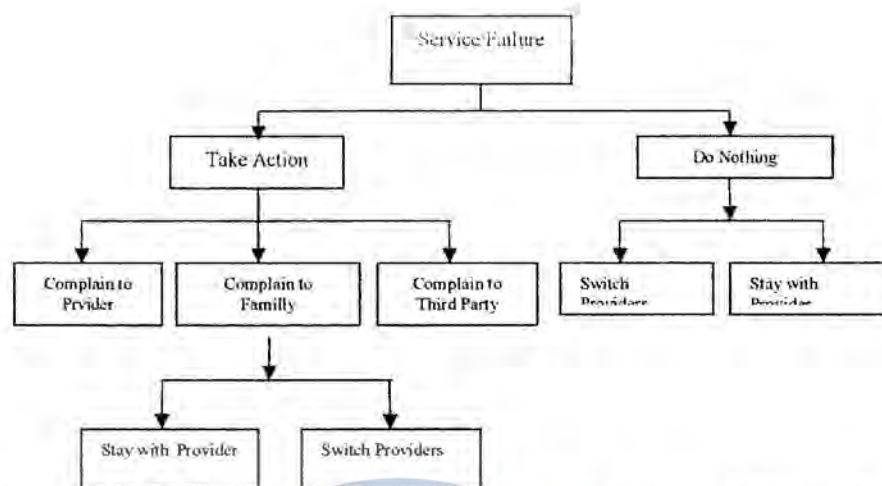


**Gambar 2.3 Customer Perceptions of Quality and Customers Satisfaction
(Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan)**

Sumber : Valerie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, USA : McGraw-Hill, 2000.p.75.

Apabila terjadi ketidakpuasan pelanggan akan layanan yang diberikan, Tjiptono (2009:317) menyatakan paling tidak terdapat empat kemungkinan respon pelanggan, yaitu:

- a) Pelanggan tidak melakukan apa-apa. Maksudnya, pelanggan tidak menyampaikan komplainnya kepada siapapun. Namun, kebanyakan antara mereka praktis sudah beralih ke pemasok atau penyedia layanan lain.
- b) Pelanggan berhenti membeli produk/jasa perusahaan bersangkutan dan/atau menyampaikan *negative word-of-mouth* kepada keluarga, rekan sejawat, maupun orang dekat lainnya (*private action*). Informasi negatif semacam ini biasanya mengalir cepat dan berdampak negatif pada citra perusahaan maupun sikap pelanggan terhadap penyedia jasa/produk. Akibatnya pelanggan bisa kehilangan banyak pelanggan potensial maupun pelanggan saat ini yang beralih ke pesaing.
- c) Pelanggan menyampaikan komplain secara langsung dan/atau meminta kompensasi kepada perusahaan maupun penyalurnya. Hal ini merupakan keuntungan bagi perusahaan karena perusahaan mendapatkan umpan balik berharga dari berbagai komplain yang disampaikan dan ada peluang untuk mengatasi masalah sebelum menyebar luas (apalagi sampai merusak citra dan reputasi perusahaan). Bila komplain berhasil ditangani secara efektif dan memuaskan, maka konsumen yang semula tidak puas bisa berubah menjadi puas dan tetap akan menggunakan layanan dari perusahaan tersebut.
- d) Pelanggan mengadu lewat media massa, mengadu ke lembaga konsumen atau instansi pemerintah terkait, dan/atau menurut produsen/penyedia layanan secara hukum.



Gambar 2.4 Customer Response Following Service Failure (Respons Pelanggan Setelah Kegagalan Layanan)

Sumber : Valarie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. USA : McGraw-Hill, 2000.p.168

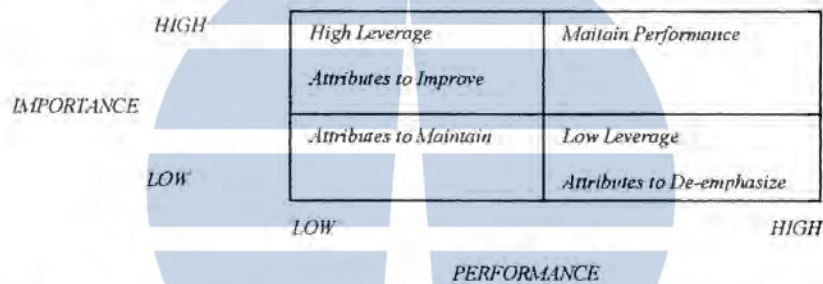
Importance dan Performance Matrix (Pentingnya dan Kinerja Matriks)

Matriks yang teruang dalam konsep ini berasal dari konsep SERVQUAL yang terdiri dari 4 kuadran : dimana kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua di sebelah kanan atas, kuadran ketiga di sebelah bawah, dan kuadran keempat di sebelah kanan bawah. Menurut (Rangkuti, 2006:112) keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (*attributes to improve*). Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga *performance* atau kinerja variabel dalam kuadran ini akan meningkat.
2. Kuadran 2 (*maintain performance*). Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang

- termasuk dalam ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan, sehingga mereka tertarik untuk memanfaatkan produk/jasa tersebut.
3. Kuadran 3 (*attributes to maintain*). Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
 4. Kuadran 4 (*main priority*). Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan namun jika dilihat dari tingkat kepuasannya, pelanggan merasa kurang puas.

Secara jelas dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 2.5 Importance and Performance Matrix (Pentingnya dan Kinerja Matriks)

Sumber : Freddy Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction-Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. 2006. Hal 111

5. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler, mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a) Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka.

Media yang di gunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Mungkin saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut.

b) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat di lakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

2) *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

3) *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu : masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan

dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance-Performance Analysis*

Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

c) Belanja siluman(*Ghost shopping*).

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang(*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.

d) Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk

mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan akan dapat terwujud apabila adanya kualitas pelayanan di dalam (internal) suatu lembaga. Kualitas pelayanan internal tercermin dalam lingkungan yang kondusif seperti tersedianya fasilitas suatu lembaga yang dibutuhkan oleh pelanggannya.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai (yang telah dijanjikan);
- b) Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
- c) Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan;
- d) Empathy, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan;
- e) Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima layanan sama atau melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya

berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Dimensi kualitas diatas dapat dijadikan dasar bagi pelaku bisnis untuk mengetahui apakah ada kesenjangan (gap) atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Harapan pelanggan sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi. Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan menyatakan ada tiga pendekatan evaluasi (penilaian) mutu, yaitu dari aspek (Supranto, 1997):

- a) Struktur yaitu penilaian terhadap perlengkapan-perengkapan dan instrument-instrument yang tersedia dan dipergunakan sebagai alat untuk pelayanan, penilaian terhadap struktur, meliputi sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia, dan sumber daya lain di fasilitas pelayanan;
- b) Proses yaitu penilaian terhadap pelaksana pelayanan dan profesi dalam me "manage" pelanggan
- c) *Outcome* yaitu penilaian terhadap hasil akhir dari izin usaha toko modern atau kepuasan. Penelitian terhadap *outcome* meliputi perubahan derajat pelayanan dan kepuasan, baik positif maupun negatif.

6. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Nursya'bani Purnama (2006) dalam menentukan kualitas produk harus dibedakan antara produk manufaktur atau barang (*goods*) dengan produk layanan (*service*) karena keduanya memiliki banyak

perbedaan. Menyediakan produk layanan (jasa) berbeda dengan menghasilkan produk manufaktur dalam beberapa cara. Perbedaan tersebut memiliki implikasi penting dalam manajemen kualitas. Perbedaan antara produk manufaktur dengan produk layanan adalah: 1) Kebutuhan konsumen dan standar kinerja seringkali sulit diidentifikasi dan diukur, sebab masing-masing konsumen mendefinisikan kualitas sesuai keinginan mereka dan berbeda satu sama lain. 2) Produksi layanan memerlukan tingkatan "*customization* atau *individual customer*" yang lebih tinggi dibanding manufaktur. Dalam manufaktur sasarannya adalah keseragaman. Dokter, ahli hukum, personal penjualan asuransi, dan pelayanan restoran, harus menyesuaikan layanan mereka terhadap konsumen individual. 3) Output sistem layanan tidak terwujud, sedangkan manufaktur berwujud. Kualitas produk manufaktur dapat diukur berdasarkan spesifikasi desain, sedangkan kualitas layanan pengukurannya subyektif menurut pandangan konsumen, dikaitkan dengan harapan dan pengalaman mereka. Produk manufaktur jika rusak dapat ditukar atau diganti, sedangkan produk layanan harus diikuti dengan permohonan maaf dan pemberian pelayanan ulang yang lebih baik. 4) produk layanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama, sedangkan produk manufaktur diproduksi sebelum dikonsumsi. Produk layanan tidak bisa disimpan atau diperiksa sebelum disampaikan kepada konsumen. 5) Konsumen seringkali terlibat dalam proses layanan dan hadir ketika layanan dibentuk, sedangkan produk manufaktur dibentuk di luar keterlibatan langsung dari konsumen. Misalnya konsumen restoran layanan

cepat menempatkan ordernya sendiri atau mengambil makanan sendiri, membawa makanan sendiri ke meja, dan diharapkan membersihkan meja ketika setelah makan. 6) Layanan secara umum padat tenaga kerja, sedangkan manufaktur lebih banyak padat modal. Kualitas interaksi antara produsen dan konsumen merupakan faktor vital dalam penciptaan layanan. 7) Banyak organisasi layanan harus menangani sangat banyak transaksi konsumen. Sebagai contoh pada hari-hari tertentu seperti libur nasional atau cuti bersama, sebuah bank mungkin harus memproses jutaan transaksi nasabah pada berbagai kantor cabang dan mesin ATM atau barangkali perusahaan jasa kiriman harus menangani jutaan paket kiriman diseluruh dunia.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai (yang telah dijanjikan);
- b) Responsiveness (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
- c) Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan;
- d) Empathy, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan;
- e) Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima layanan sama atau melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Dimensi kualitas diatas dapat dijadikan dasar bagi pelaku bisnis untuk mengetahui apakah ada kesenjangan (gap) atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Harapan pelanggan sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi. Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

Dalam mengukur mutu pelayanan menurut (Supranto, 1997) menyatakan ada tiga pendekatan evaluasi (penilaian) mutu, yaitu :

- a) Struktur yaitu penilaian terhadap perlengkapan-perengkapan dan instrument-instrument yang tersedia dan dipergunakan sebagai alat untuk pelayanan, penilaian terhadap struktur, meliputi sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia, dan sumber daya lain di fasilitas pelayanan;
- b) Proses yaitu penilaian terhadap pelaksana pelayanan dan profesi dalam me "*manage*" pelanggan
- c) *Outcome* yaitu penilaian terhadap hasil akhir dari izin usaha toko modern atau kepuasan. Penelitian terhadap *outcome* meliputi perubahan derajat pelayanan dan kepuasan, baik positif maupun negatif.

Mengukur mutu suatu jasa pelayanan izin usaha toko modern adalah tidak langsung. Yang diukur adalah petunjuk yang dianggap relevan dengan aspek-aspek tertentu yang ada peranannya dalam produksi/jasa tersebut. Petunjuk-petunjuk tersebut dibedakan dalam:

- a) indikator yaitu merupakan fenomena yang dipantau yang menunjuk kepada kewajaran dan derajat mutu pelayanan yang diberikan;
- b) kriteria yaitu merupakan fenomena yang dapat diukur dan dihitung untuk memspesifikan indikator.

7. Harapan Pelanggan dan Kualitas Jasa

a) Harapan Pelanggan

Menurut Olson dan Dever, harapan pelanggan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk tersebut. Secara umum harapan pelanggan adalah perkiraan atau keyakinan komponen kepuasan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila pelanggan membeli atau mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa. Sedangkan aktor yang mempengaruhi yaitu (Supranto, 1997) :

- 1) Pengalaman pelanggan dalam menggunakan jasa dimasa lalu.
- 2) Komunikasi dari luar yang berhubungan dengan penyedia jasa
- 3) Keinginan atau kebutuhan dari masing-masing individu pelanggan tergantung pada karakteristik dan keadaan yang dihadapi oleh pelanggan.

b) Konsep Kualitas Jasa dalam Pelayanan Izin Usaha Toko Modern

Penilaian dari pemakai jasa pelayanan izin usaha toko modern terhadap mutu pelayanan izin usaha toko modern. Dimensi kualitas jasa

yang dianut ternyata sangat berbeda dengan penyelenggara pelayanan jasa. Penelitian yang dilakukan oleh Smith dan Metzner (1970) telah mencatat adanya perbedaan dimensi yang dimaksud (Supranto, 1997).

Disebutkan untuk petugas sebagai penyelenggara pelayanan yang dipandang paling penting adalah pengetahuan yang dimiliki oleh petugas (90%), perhatian petugas secara pribadi kepada pelanggan (60%), keterampilan yang dimiliki petugas (50%), efisiensi pelayanan jasa (45%) serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (8%). Sedangkan untuk pelanggan sebagai pemakai jasa pelayanan jasa, mutu pelayanan jasa yang dipandang paling penting adalah efisiensi pelayanan jasa (45%), perhatian petugas secara pribadi kepada pelanggan (40%), pengetahuan ilmiah yang dimiliki (40%). Keterampilan yang dimiliki (35%) serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan (35%).

c) Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Jasa

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan pada perbandingan antara harapan konsumen dengan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Adapun ukuran kepuasan konsumen adalah evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) *Service quality < Expectation*

Kinerja pelayanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan mutu dipersepsikan buruk.

2) *Service quality: Expectation*

Kinerja pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan mutu yang dipersepsikan oleh pelanggan adalah baik.

3) *Service quality > Expectation*

Kinerja pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan mutu dipersepsikan kualitas yang baik/ideal.

B. Teori yang Dipakai dalam Penelitian ini

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) yang mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERQUAL.

Untuk memberikan kejelasan mengenai arah penelitian ini, maka definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan Publik adalah mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Dalam penyelenggaraannya, aparatur pemerintah bertanggung jawab

untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, yang terdiri dari dimensi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

2. Kepuasan Pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau adalah kualitas pelayanan yang unggul dalam bidang pelayanan jasa disebut dengan pelayanan prima bidang jasa perizinan, pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau kepada masyarakat dalam bidang jasa perizinan. Konsep pelayanan didasarkan pada *service quality gap* (kesenjangan kualitas pelayanan) yang merupakan perbedaan antara Perception (P) dan Expectation (E) yang dapat digambarkan sebagai berikut

$$S = [P_i - E_i]$$

Dimana S adalah Satisfaction, P adalah Perception (persepsi) dan E adalah Expectation (harapan) dan I adalah pada (1) bukti langsung (*tangibles*), (2) kehandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*) dan (5) kepedulian (*empathy*) (Supranto, 2006:223).

Hasilnya, ada tiga kemungkinan yang terjadi, yaitu :

- $S < 0$: persepsi kinerja lebih rendah dibanding ekspektasi, kepuasan pelayanan belum baik
- $S = 0$: persepsi kinerja sesuai dengan ekspektasi, kepuasan pelayanan baik

- $S > 0$ persepsi kinerja lebih tinggi dibanding ekspektasi, kepuasan pelayanan yang baik.
3. Pelanggan adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau
 4. Persepsi adalah pelayanan apa yang dirasakan oleh pelanggan merupakan penilaian kualitas konsumen tentang keunggulan keseluruhan pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau.
 5. Harapan adalah pelayanan apa yang diharapkan oleh pelanggan merupakan keinginan konsumen sebelum mencoba jasa pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau Tahun 2014, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.

Sedangkan operasional variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut yang dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini

1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*) diukur dengan 4 indikator pertanyaan.
2. Dimensi kehandalan (*reliability*) diukur 4 indikator pertanyaan.
3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diukur dengan 4 indikator pertanyaan.
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) diukur dengan 4 indikator pertanyaan.
5. Dimensi Empati (*Emphaty*) diukur dengan 4 indikator pertanyaan

Tabel. 2.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
1	2	3	4
1	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	Gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan	1
		Tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan	2
		Ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda	3
		Petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu	4
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit,	5
		Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan,	6
		Keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan,	7
		Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal	8
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan,	9
		Keinginan untuk membantu pelanggan	10
		Akses informasi yang jelas dan memadai,	11
		Hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan.	12
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan,	13
		Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas,	14
		Akses informasi yang jelas dan memadai,	15
		Pelayanan yang ramah	16
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan,	17
		Kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan,	18
		Komunikasi antara pegawai dengan pelanggan,	19
		Perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan	20

Kualitas pelayanan dapat diketahui dari dua ukuran yaitu ukuran mengenai harapan dan ukuran mengenai persepsi pada lima dimensi yaitu: bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan rincian sebagai berikut:

1. Nilai harapan, yaitu pelayanan apa yang diharapkan oleh pelanggan
2. Nilai persepsi, yaitu pelayanan apa yang dirasakan oleh pelanggan

Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dihitung melalui metode *service quality gap* (kesenjangan kualitas pelayanan) selisih dari nilai persepsi dan nilai harapan:

$$S = [P_i - E_i]$$

Dimana S adalah Satisfaction, P adalah *Perception* (persepsi) dan E adalah *Expection* (harapan) dan i adalah dimensi pada (1) bukti langsung (*tangibles*), (2) kehandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*) dan (5) kepedulian (*empaty*) (Supranto, 2006:223).

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu secara sederhana dapat dijelaskan sebagai penelitian yang telah selesai dilaksanakan dan dijadikan acuan oleh peneliti lain. Manfaat utama dari penggunaan hasil penelitian terdahulu adalah menambah wawasan bagi seorang peneliti baru sebelum terjun ke lapangan mengadakan penelitian. Penjelasan ini sejalan dengan yang diutarakan Arikunto (1998:40) bahwa terdapat tiga manfaat dari penelitian terdahulu yaitu: pertama, penelitian terdahulu dapat memperjelas masalah. Kedua,

menjajaki kemungkinan dilanjutkan penelitian yang sudah dilakukan. Ketiga mengetahui apa yang sudah dihasilkan orang lain bagi penelitian serupa dan bagian mana dari permasalahan yang belum dipecahkan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan :

1. Hasibuan (2012) pada pelayanan publik terhadap pengurusan Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi pada Bagian Administrasi Pembangunan Kota Padang Sidempuan dengan metode *Servqual* ditemukan bahwa dari keseluruhan dimensi penilaian, baik dimensi *Tangible*, *Assurance*, *Responsiveness*, *ssurance*, dan *Emphaty*, masih belum memenuhi harapan-harapan pelanggan/responden. Dari kelima dimensi, dimensi *Tangible* memperoleh nilai kepuasan terendah, sedangkan dimensi *Assurance* mendapatkan nilai kepuasan lebih baik dibanding dimensi lainnya
2. Aris Yuseno (2007) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Lubuklinggau”, membahas permasalahan yaitu adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Lubuklinggau dan faktor-faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Lubuklinggau. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Lubuklinggau dan empati sebagai faktor yang dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

3. Susi Chandrayani (2007) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelanggan (Studi Penelitian di Kabupaten Rembang tentang Akte Kelahiran Bebas Biaya). Fokus penelitiannya pada masalah kualitas pelayanan dengan dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*). Penelitian ini menggunakan responden yang datang ke Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Rembang dari tanggal 16 April sampai dengan 15 Mei 2007. Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan bervariasi, dimana berdasarkan kelompok usia adalah tinggi, berdasarkan tingkat pendidikan adalah sedang dan tinggi, dan berdasarkan jarak tempat tinggal adalah sedang, tinggi dan sangat tinggi. Kepuasan pelanggan dalam pembuatan akte kelahiran yang bebas biaya di Kabupaten Rembang bernilai negatif, artinya pelanggan kecewa.

4. Kerangka Teori

Adapun kerangka teori dalam penelitian ini selanjutnya dapat dituangkan pada gambar 2.6. Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau terhadap pengguna jasa izin usaha took modern berdasarkan lima dimensi utama kualitas pelayanan adalah bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Lima dimensi

dimensi utama kualitas pelayanan dihitung berdasarkan skor SERVQUAL yaitu selisih antara kinerja yang diharapkan dan kinerja dipersepsikan. Jika selisih bernilai positif atau tidak ada selisih, maka disimpulkan pengguna jasa menyatakan pelayanan baik. Akan tetapi jika selisih bernilai negatif, maka pengguna jasa menyatakan pelayanan belum baik.

1. Tangible (bukti langsung)

Bukti Langsung atau tangibles adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil penyedia jasa (Parasuraman, 1998 : 14). Untuk menilai kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau pada tahun dan tahun 2014, dapat dilihat dari bukti langsung berupa apakah tersedianya fasilitas yang lengkap, bersih, nyaman dan mudah dijangkau. Fasilitas yang dimiliki Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau merupakan penilaian pengguna jasa terhadap peralatan yang dimiliki atau digunakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dan dapat dilihat dari teknologi yang digunakan dalam melakukan pelayanan izin usaha toko modern.

Penampilan fasilitas fisik gedung kantor adalah penilaian pengguna jasa layanan terhadap tempat kegiatan sehari-hari dalam memberikan pelayanan. Kenyamanan keindahan dan penataan gedung akan membuat pengguna jasa layanan yang menunggu dapat merasa nyaman yang sangat berdampak penting memberikan citra yang baik bagi pengguna

jasa, Fasilitas lainnya yang tak kalah penting yang berkaitan dengan tampilan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau adalah ruangan penunjang lainnya yaitu apakah tersedia ruang WC yang memadai, ruang pelayanan yang nyaman serta penunjang lainnya yang kondusif.

Kebersihan dan kerapian ruang pelayanan merupakan faktor lain yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pengguna jasa. Untuk menjaga tingkat kebersihan dan kenyamanan, maka diperlukan adanya perawatan sekaligus penataan ruangan. Selain itu pengaturan suhu udara, adanya air mineral, tersedianya surat kabar juga dirasakan sangat penting bagi kenyamanan pengguna jasa.

Kerapian dan kesopanan penampilan petugas merupakan wujud dari citra suatu lembaga. Agar petugas selalu dapat tampil dengan rapi dan sopan maka diperlukan kesadaran dari seluruh pegawai bahwa mereka itu akan dinilai oleh pengguna jasa pelayanan. Kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau tahun 2013 dan tahun 2014 dipengaruhi oleh penilaian masyarakat pengguna jasa melalui penilaian bukti fisik.

Menurut Tjiptono & Chandra (2007 : 177), oleh karena kinerja jasa tidak berwujud dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

2. Reliability (keandalan)

Kehandalan (Reliability) adalah ukuran pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan, atau kemampuan penyedia jasa memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau yang disepakati dengan pelanggan (Parasuraman, 1998 : 14). Kehandalan dapat dinilai melalui prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit, kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan, keberadaan dan kesiapan pegawai ditempat kerja untuk melayani pengguna jasa serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal.

Kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan dapat terlihat dari tertibnya data administrasi yang ada, kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan izin usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau. Maka kualitas sumber daya manusia/apatur yang prima dan profesional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau.

Keberadaan dan kesiapan pegawai ditempat kerja untuk melayani pengguna jasa pelayanan dapat dilihat dengan standbynya aparatur ditempat kerja. Apabila petugas yang bersangkutan tidak dapat hadir melayani pengguna jasa pelayanan maka harus ada apatur lainnya yang bertugas. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat terhadap masalah izin usaha toko modern mereka. Layanan

sebagai aktivitas yang berlangsung sistematis dapat diukur dari penggunaan waktu. Kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dipengaruhi oleh pengguna jasa melalui penilaian terhadap kehandalan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2007 : 157), daya handal atau realibilitas suatu pelayanan dapat diukur melalui atribut apakah suatu organisasi pemberi layanan menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, apakah suatu pelayanan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, apakah suatu jasa disampaikan dengan benar sejak pertama kali dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan apakah petugasnya menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.

3. Responsiveness (ketanggapan)

Daya tanggap atau responsiveness adalah suatu rasa daya tanggap, tanggungjawab, komitmen memberikan jasa layanan prima serta membantu dalam menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul saat memakai jasa yang diterima oleh pelanggan (Parasuraman, 1998 : 14).

Daya tanggap dapat dinilai oleh pengguna jasa melalui kecepatan pegawai dalam merespons permintaan pelayanan dari pengguna jasa, respon pegawai dalam menyelesaikan masalah dalam pelayanan, keinginan untuk membantu pelanggan serta hasil yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.

Dalam pelayanan izin usaha toko modern, tingkat kemampuan dari petugas untuk merespon atau ketanggapan mereka terhadap keinginan para pengguna jasa izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau penting bagi pengguna jasa pelayanan. Informasi tentang rata-rata waktu maksimal penyelesain pelayanan izin usaha toko modern penting bagi pengguna jasa pelayanan sebagai indikasi apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau tahun 2013 dan tahun 2014 dipengaruhi oleh penilaian pengguna jasa pelayanan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2007 : 157), daya tanggap suatu pelayanan dapat dinilai oleh pengguna jasa melalui layanan yang cepat bagi pelanggan, apakah suatu organisasi penyedia layanan mampu menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, apakah petugasnya bersedia untuk membantu pelanggan dan apakah petugasnya siap merespon permintaan pelanggan.

4. Assurance (jaminan dan kepastian)

Jaminan atau assurance adalah garansi yang diberikan penyedia jasa atas suatu jasa yang ditawarkan untuk membangkitkan keyakinan pelanggan atas kemampuan pegawai (pengetahuan, sikap, keahlian) dalam memperoleh suatu jasa yang diterima oleh pelanggan (Parasuraman, 1998 : 14). Dimensi jaminan dapat dilihat melalui tanggungjawab pada pengguna jasa dalam memberikan pelayanan,

pelayanan yang menyeluruh dan tuntas, akses informasi yang jelas dan memadai serta pelayanan yang sopan dan ramah.

Dimensi jaminan berhubungan dengan tingkat kemampuan dari aparaturnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau untuk memberikan jaminan bagi pengguna jasa pelayanan izin usaha toko modern bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan dari aparaturnya yang ahli dan profesional. Kemampuan aparaturnya dalam melakukan komunikasi yang efektif sehingga informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa pelayanan izin usaha toko modern dapat diterima dan dicerna dengan baik sehingga pengguna jasa pelayanan tersebut tidak salah mengartikan informasi yang disampaikan itu. Akses informasi yang jelas dapat ditampilkan melalui papan pengumuman yang ditempatkan di lokasi dinas yang mudah dibaca oleh pengguna jasa pelayanan mengenai mekanisme tata cara serta persyaratan untuk mendapatkan layanan izin usaha toko modern. Kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau juga dipengaruhi oleh penilaian pengguna jasa pelayanan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2007 : 157) jaminan dapat dinilai oleh pengguna jasa melalui apakah petugas mampu menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan dan membuat pelanggan merasa aman sewaktu menerima pelayanan, apakah petugas secara konsisten bersikap sopan dan mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

5. Empathy (empati)

Empati adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan dan keluhan pelanggan atau penerima jasa (Parasuraman, 1998 : 14). Dimensi empati dapat dinilai melalui kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan, kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan, komunikasi antara pegawai dengan pelanggan serta perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan. Dimensi empati adalah kepedulian Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau untuk memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa pelayanan izin usaha toko modern. Aparatur dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau wajib untuk memberikan kesempatan kepada pengguna jasa pelayanan izin usaha toko modern dalam bertanya maupun menyampaikan keluhan, saran, serta bersedia untuk meminta maaf kepada pengguna jasa pelayanan apabila dalam pelayanan izin usaha toko modern yang diberikan merasa kurang atau belum maksimal. Kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau juga dipengaruhi oleh penilaian pengguna jasa pelayanan.

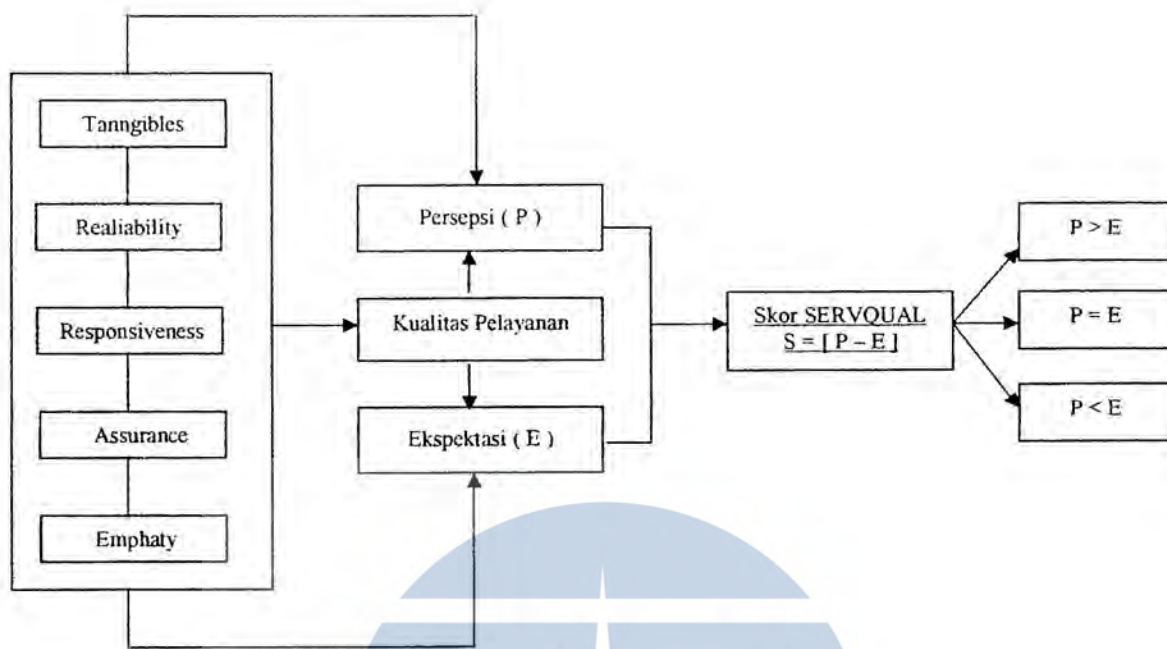
Menurut Tjiptono & Chandra (2007 : 157) empati dinilai oleh pengguna jasa melalui apakah petugas mampu memberikan perhatian individual kepada para pelanggan dan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, apakah petugas sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan.

6. Persepsi

Menurut Philip Kotler (Manajemen Pemasaran, 1993) : Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses kategorisasi dan interpretasi yang bersifat selektif. Adapun faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah katakteristik orang yang dipersepsi dan faktor situasional.

7. Ekspektasi

Menurut Vroom's Expectancy Theory, perilaku yang diharapkan dalam pekerjaan akan meningkat jika seseorang merasakan adanya hubungan yang positif antara usaha-usaha yang dilakukannya dengan kinerja (Simamora, 1999). Perilaku-perilaku tersebut selanjutnya meningkat jika ada hubungan positif antara kinerja yang baik dengan imbalan yang mereka terima, terutama imbalan yang bernilai bagi dirinya (Nelson, 1996). Vroom dalam Koontz, 1990, mengemukakan bahwa orang-orang akan termotivasi untuk melakukan hal-hal tertentu guna mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tindakan mereka akan mengarah pada pencapaian tujuan tersebut.



Gambar 2.6 Kerangka Teori

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini merupakan riset yang bersifat deskriptif dalam bentuk *single cross sectional*, bersifat deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan sesuatu, biasanya karakteristik atau fungsi-fungsi tertentu, dan yang dimaksud *single cross sectional* adalah penelitian yang menarik informasi hanya satu kali dari satu sampel (Anandya, dkk.,2005,h.37-44).

Jenis penelitian dirancang melalui langkah-langkah penelitian dari mulai operasional variabel, penentuan jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan diakhiri dengan merancang analisis data dan pengujian hipotesis.

Menurut Sugiyono (2010:4) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut: "Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif, valid, dan realibel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah." Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara pemecahan masalah penelitian yang dilaksanakan secara terencana dan cermat dengan maksud mendapatkan fakta dan kesimpulan agar dapat memahami, menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan keadaan. Metode penelitian

juga merupakan cara kerja untuk memahami dan mendalami objek yang menjadi sasaran. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode studi dengan pendekatan deskriptif statistik

Menurut Moh. Nazir (2005:54) pengertian dari metode deskriptif analisis adalah : “Metode analisis deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.”

Metode deskriptif analisis dalam penelitian ini digunakan untuk menguraikan berbagai data yang terkumpul untuk dipilih, diklasifikasikan, diolah dalam pengujian hipotesis statistik dan diinterpretasikan dengan menarik suatu kesimpulan.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2002) dalam Riduwan (2004,h.10), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan definisi sampel menurut Arikunto (1998) dalam Riduwan (2004,h.11) adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner, dan penulis mengambil populasi yang dijadikan sampel untuk tujuan penelitian

masyarakat pengguna jasa layanan perizinan usaha toko modern yang akan diambil sampel sebanyak 30 orang, jumlah sampel yang dianggap dapat mewakili populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah toko modern yang tercakup dalam ruang lingkup kota Lubuklinggau yang terdaftar pada tahun 2013 dan tahun 2014 sebanyak 30 orang.

C. Sumber Data

Menurut Hasan (2004,h.19) data yang digunakan dalam penelitian terbagi menjadi dua yaitu

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner untuk diisi oleh responden, Adapun jumlah responden tersebut sebanyak 30 orang yang telah mendapatkan pelayan izin usaha toko modern yang terdaftar pada tahun 2013 dan tahun 2014 dalam ruang lingkup kota Lubuklinggau dan dikelompokkan berdasarkan karakteristik usia dan tingkat pendidikan responden seperti pada pada tabel 3.1 dan tabel 3.2 dibawah ini :

a) Karakteristik Responden berdasarkan usia

Tabel 3.1

Karatersitik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Frekuensi	Persentase
< 25 tahun	3	10.00%
26 s/d 34 tahun	6	20.00%
35 s/d 44 tahun	11	36,67%

45 s/d 54 tahun	8	26,67 %
> 55 tahun	2	6,67%
Total	30	100,00%

Sumber: Data primer diolah , Tahun 2015

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 35-44 tahun yang berjumlah 11 responden atau (36,67%), selebihnya yaitu 3 responden atau (10,0%) berusia kurang dari 25 tahun, 6 responden (26%) berusia antara 26 tahun hingga 34 tahun, 8 responden (26,67%) berusia 45 tahun hingga 54 tahun, dan 2 responden atau (6,67%) berusia lebih dari 55 tahun. Informasi ini menunjukkan sebagian besar responden termasuk dalam kategori usia muda dan produktif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keputusan responden untuk menggunakan jasa Dinas Perindustrian dan Perdagangan Lubuklinggau telah melalui pertimbangan yang matang, karena pada usia diatas 35 tahun pengambilan keputusan biasanya telah mempertimbangkan berbagai aspek termasuk untung ruginya keputusan tersebut diambil.

b) Karakteristik Responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 3.2

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
SD	0	0.00%
SMP	2	6.67%

SMA/SMK	5	16,67 %
DIPLOMA	7	23,33 %
S1	12	40,00 %
S2	4	13,33%
Jumlah	30	100,00%

Sumber : Data primer diolah, tahun 2015

Berdasarkan Tabel 3.2. dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah berpendidikan S-1 yakni sebanyak 12 responden (40%), 2 responden (6,67%) dengan pendidikan SMP, 5 responden (16,67%) dengan pendidikan SMA/SMK, 7 responden (23,33%) dengan pendidikan Diploma, dan 4 responden (13,33%) dengan pendidikan S-2. Dari hasil penelitian ini tergambar bahwa lebih dari separuh responden berpendidikan perguruan tinggi. Mengingat sebagian besar pelanggannya adalah berpendidikan perguruan tinggi yang biasanya dikenal kritis dan tidak cepat puas serta selalu memberikan penilaian negatif jika mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Lubuklinggau,

2. Data skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada, dimana data sekunder ini terbagi dalam dua jenis, antara lain :

- a) Data internal merupakan data yang bersumber dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

- b) Data eksternal, merupakan data yang bersumber dari luar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau, dalam hal ini media cetak dan hasil penelitian terdahulu.

D. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan pengambilan data yang berasal dari dalam dan luar objek penelitian. Karena itu, peneliti menggunakan dua macam cara pengumpulan data, yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang diperoleh pertama kali dan merupakan segala informasi yang diamati dan dicatat oleh peneliti secara langsung dari subyek penelitian menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner dan pengisian kuesioner. Data yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 30 orang responden yang telah mendapatkan pelayanan isin usaha toko modern yang dikelompokkan berdasarkan usia dan tingkat pendidikan.

2. Data Sekunder

Data yang sudah tersedia, diperoleh berdasarkan laporan-laporan tertulis yang dikeluarkan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau. Selain itu juga diperoleh dari literatur, buku-buku dan referensi lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Instrumen Penelitian

Alat ukur penelitian ini berbentuk kuisioner (daftar pertanyaan). Penentuan menggunakan Skalakert (Riduwan, 2009:86). menyebutkan bahwa dengan Skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi dan dimensi dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Kategori jawaban terdiri dari 5 tingkatan berdasarkan Skalakert. Adapun alasan menggunakan skalalikt dalam penelitian ini adalah karena dalam penggunaannya, skalalikt dapat dibuat dan diinterpretasikan dengan mudah dan skalalikt merupakan bentuk pengukuran yang lazim dipakai.

Untuk analisis secara kuantitatif, kuisioner persepsi dan harapan diberikan skor dengan menggunakan skala Linkert dengan skala 1 – 5, dimana 1 merupakan skala untuk tidak baik/sangat rendah, skor 2 untuk kurang baik/kurang, skor 3 untuk cukup baik/cukup, 4 untuk baik/tinggi, dan skor 5 untuk sangat baik/sangat tinggi.

Adapun uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat sejauh mana indikator-indikator yang membentuk konsep dapat mewakili variabel yang dibentuk dalam penelitian. Sebuah konsep dapat mewakili variabel yang dibentuk apabila nilai *corrected item total correlation CIRC* (skor korelasi) $> 0,5$. Hasil olahan data menunjukkan bahwa semua indikator dalam variabel (100%) memiliki nilai skor korelasinya $> 0,5$, ini menunjukkan bahwa data

dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Setelah dilakukan perhitungan dengan teknik korelasi “*product moment*” diperoleh koefisien korelasi butir (r -hitung) dari 20 pertanyaan (kuesioner) dengan sampel sebanyak 30 orang ($n = 30$ orang), bila r hitung $< r$ tabel, maka butir pernyataan tersebut tidak valid dan apabila r hitung $> r$ tabel, maka butir pernyataan tersebut dapat digunakan (valid). Berdasarkan hasil uji validitas instrument pada aspek persepsi dan harapan responden pada penelitian ini, menunjukkan bahwa semua indicator pertanyaan tersebut bersifat valid untuk digunakan sebagai kuisioner. Nilai-nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen setiap variabel, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel. 3.3. Uji Validitas Nilai Persepsi

Dimensi	CITC	Status
Bukti Langsung (tangible)		
Tan 1	0,967	Valid
Tan 1	0,957	Valid
Tan 3	0,943	Valid
Tan 4	0,914	Valid
Kehandalan (reliablity)		
Rel 5	0,916	Valid
Rel 6	0,924	Valid
Rel 7	0,956	Valid

Rel 8	0,946	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)		
Res 9	0,912	Valid
Res 10	0,938	Valid
Res 11	0,914	Valid
Res 12	0,939	Valid
Jaminan (assurance)		
Ass 13	0,957	Valid
Ass 14	0,949	Valid
Ass 15	0,962	Valid
Ass 16	0,945	Valid
Empati		
Em 17	0,967	Valid
Em 18	0,955	Valid
Em 19	0,972	Valid
Em 20	0,940	Valid

Tabel. 3.4. Uji Validitas Nilai Harapan

Dimensi	CITC	Status
Bukti Langsung (tangible)		
Tan 1	0,895	Valid
Tan 1	0,951	Valid

Tan 3	0,947	Valid
Tan 4	0,916	Valid
Kehandalan (reliability)		
Rel 5	0,979	Valid
Rel 6	0,934	Valid
Rel 7	0,934	Valid
Rel 8	0,945	Valid
Daya Tanggap (responsiveness)		
Res 9	0,971	Valid
Res 10	0,974	Valid
Res 11	0,855	Valid
Res 12	0,974	Valid
Jaminan (assurance)		
Ass 13	0,958	Valid
Ass 14	0,962	Valid
Ass 15	0,914	Valid
Ass 16	0,933	Valid
Empati		
Em 17	0,918	Valid
Em 18	0,986	Valid
Em 19	0,961	Valid
Em 20	0,986	Valid

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Untuk uji reliabilitas persepsi dan harapan responden dengan menggunakan dengan program SPSS, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* diperoleh $> 0,5$ (Siswoyo, 2007 h. 152) hasil olahan data dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	N of cases	N of item		Cronbach's Alpha ()	
			P	H	Persepsi	Harapan
1	Tangible	30	4	4	0,974	0,969
2	Reliability	30	4	4	0,968	0,975
3	Assurance	30	4	4	0,968	0,978
4	Responsiveness	30	4	4	0,979	0,977
5	Empathy	30	4	4	0,981	0,985

Sumber: Data diolah, Tahun 2015

F. Metode Analisa Data

1. Analisis Deskriptif

Data yang diperoleh ditabulasikan dan diklasifikasikan yang kemudian data tersebut dianalisis. Analisis ini dilakukan dengan mengetahui tinggi rendah rata-rata tanggapan responden pada tiap item kuisioner. Distribusi frekuensi dari variabel kualitas pelayanan diperoleh dari frekuensi skor rata-rata persepsi dan harapan menurut responden dari

sejumlah indikator pertanyaan dan ditampilkan dalam bentuk table untuk tiap-tiap dimensi.

Frekuensi skor rata-rata dari seluruh responden pada tiap item kuisioner selanjutnya dikategorikan berdasarkan interval yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah dengan menentukan jarak interval sebagai berikut :

$$i = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Banyaknya interval}}$$

$$i = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah mengetahui jarak interval, maka kategori dapat ditentukan sebagai berikut :

1,00 – 1,80 = sangat rendah

3,41 – 4,20 = tinggi

1,81 – 2,60 = rendah

4,21 – 5,00 = sangat tinggi

2,61 – 3,40 = sedang

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multi – item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pernyataan untuk variabel harapan dan variabel persepsi

berdasarkan skala likert yang telah dimodifikasi, (Tjiptono & Chandra, 2007:157).

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan :

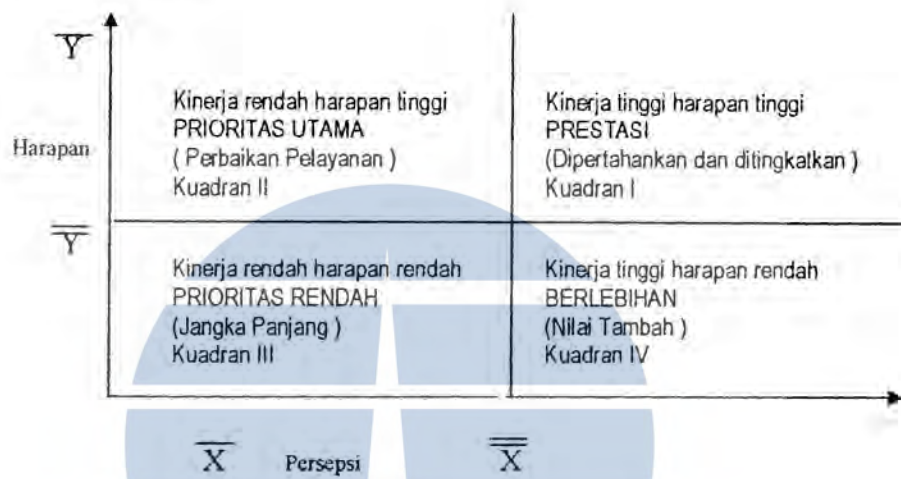
$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

- a) *item-by-item analysis*, misal: $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst
- b) *Dimensi-by-dimensional analysis*, misal: $(P1 + P2 + P3 + P4 + P5/5) - (H1 + H2 + H3 + H4 + H5/5)$ dimana $P1$ sampai $P5$ dan $H1$ sampai $H5$ mencerminkan 5 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- c) Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / Gap Servqual yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P20/20) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H20/20)$
- d) Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus SERVQUAL (Parasuraman, et al. 1988)

2. Diagram Kartesius

Analisis berikutnya menggunakan diagram kartesius. Menjabarkan tingkat unsur-unsur/atribut tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X;Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan / persepsi dari pelanggan, dan Y merupakan rata-rata

dari rata-rata skor tingkat kepentingan / harapan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau seperti gambar 3.1 dibawah ini



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Dengan diagram ini kita dapat menentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang kemudian dapat diprioritaskan untuk diperbaiki atau dikembangkan lebih lanjut. Berdasarkan diagram kartesius tersebut, untuk langkah selanjutnya maka diambil satu bagian yang dianggap sangat penting, yaitu bagian kuadran 2 yang berarti menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan/masyarakat dalam pencapaian kualitas pelayanan, termasuk unsure-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga merasa kurang puas.

3. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini digunakan uji t dua sampel berpasangan (*Paired – Samples T' Test*). Uji paired-samples T test digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata dua sampel yang berpasangan. Maksud berpasangan (*paired*) adalah sebuah sampel dengan subjek (orang) yang sama namun fenomenanya diukur dua kali (Sugiyama, 2008:218). Langkah-langkah pengujian hipotesis pada kepuasan kualitas izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut:

H_0 : kedua rata-rata populasi dan harapan terhadap kualitas pelayanan adalah sama, pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau belum baik

H_1 : kedua rata-rata populasi dan harapan terhadap kualitas pelayanan adalah tidak sama, pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau sudah baik

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_1 ditolak

Statistik uji t dua sampel berpasangan dihitung dengan rumus berikut :

$$t = \frac{\overline{D}}{S_D / \sqrt{n}}$$

Dimana,

$$\bar{D} = \frac{\sum \bar{D}}{n} \text{ dan } S_D = \sqrt{\frac{\sum D^2 - \frac{(\sum D)^2}{n}}{n-1}}$$

t = Nilai t hitung

$\bar{D}$ = Rata-rata selisih pengukuran sampel persepsi dan harapan

S_D = Standar deviasi selisih pengukuran persepsi dan harapan

n = Jumlah sample

Bandingkan t hitung dengan table atau p -value dengan α ., dimana t -tabel diperoleh dari table distribusi t -student dengan db (derajat bebas) = $(n-1)$

Jika t hitung $> t$ table, atau jika p -value $< \alpha$, maka tolak H_0

Kesimpulan : jika H_0 ditolak, dengan kepercayaan sebesar 95% dapat dinyatakan bahwa bila rata-rata persepsi lebih besar dari harapan maka kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau sangat baik, kemudian bila rata-rata harapan lebih besar dari persepsi maka kualitas pelayanan belum baik.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

1. Kedudukan, Tugas Pokok Pembentukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

Kedudukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau merupakan perangkat unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kota Lubuklinggau di bidang Perindustrian dan Perdagangan. Dinas Perindustrian dan Perdagangan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Pokok Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan dan ker.venangan daerah di bidang Perindustrian dan Perdagangan serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Provinsi.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai fungsi :

- a) perumusan kebijaksanaan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan;

- b) pelaksanaan pembinaan operasional di bidang perindustrian dan perdagangan;
- c) pelaksanaan bimbingan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Walikota berdasarkan Peraturan Perundang-undangan;
- d) pengendalian dan pengawasan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan;
- e) pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan urusan bidang perindustrian, perdagangan;
- f) pembinaan, koordinasi, pengendalian dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang perindustrian, perdagangan;
- g) pemberian pertimbangan secara teknis tentang perizinan dalam pelaksanaan pelayanan umum di bidang perindustrian dan perdagangan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Walikota berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- h) pengendalian dan pembinaan UPTD dalam lingkup tugasnya;
- i) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

Berikut adalah susunan struktur organisasi dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau.

Susunan organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan terdiri dari :

- a) Kepala Dinas;
- b) Sekretariat, membawahi:
 - (1) Sub Bagian Umum;
 - (2) Sub Bagian Keuangan; dan
 - (3) Sub Bagian Kepegawaian.
- c) Bidang Industri, membawahi:
 - (1) Seksi Industri Kimia, Agro dan Hasil Hutan;
 - (2) Seksi Industri Logam, Mesin, Elektronika dan Aneka;
 - (3) Seksi Penataan dan Pengawasan Usaha Industri'
- d) Bidang Perdagangan, membawahi :
 - (1) Seksi Usaha Perdagangan;
 - (2) Seksi Metrologi dan Bantuan Modal;
 - (3) Seksi Perlindungan dan Pengawasan barang beredar.
- e) Bidang Penelitian Pengembangan (LITBANG) dan Promosi, membawahi :
 - (1) Seksi Penelitian dan Pengembangan;
 - (2) Seksi Informasi dan Promosi; dan
 - (3) Seksi Investasi.
- f) Bidang Program, membawahkan :
 - (1) Seksi Penyusunan Program;
 - (2) Seksi Pengolahan Data; dan
 - (3) Seksi Evaluasi dan Pelaporan.

- g) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD); dan
- h) Kelompok Jabatan Fungsional.

B. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Servqual

1. Nilai Persepsi

a) Dimensi Bukti Langsung

Skor rata – rata indikator persepsi untuk dimensi bukti langsung dapat dilihat pada tabel 4.1.dibawah ini. Dimana pada tabel tersebut menunjukkan bahwa indikator pertanyaan dari dimensi bukti langsung yaitu gedung yang refresentatif untuk melakukan pelayanan, tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan, ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda, petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu memperoleh penilaian skor rata-rata sedang dari pengguna layanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yaitu berkisar 2,80 – 3,87. berdasarkan persepsi.

Tabel. 4.1 Skor Persepsi untuk dimensi bukti langsung

Per - tanyaan	Dimensi Bukti Langsung	Total Responden (30)					Skor Rata- rata	Kate- gori
		1	2	3	4	5		
1	Gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan	2	5	6	7	10	3,60	tinggi
2	Tersedia fasiitas yg lengkap untuk melakukan pelayanan	7	6	5	7	5	2,90	sedang

3	Ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda	8	7	5	3	7	2,80	sedang
4	Petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu	1	3	5	11	10	3,87	tinggi

Sumber data: Data primer diolah, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

3,41-4,20 = tinggi

1,81-2,60 = rendah

4,21-5,00 = sangat tinggi

2,61-3,40 = sedang

b) Dimensi Kehandalan

Skor rata – rata indikator persepsi untuk dimensi kehandalan pada layanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau, dapat dilihat pada tabel 4.2. dibawah ini. Dimana tabel tersebut menunjukkan bahwa keempat indikator pertanyaan pada dimensi kehandalan yaitu prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit, kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan, keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal memperoleh penilaian skor rata-rata sedang dari pengguna layanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yaitu berkisar 2,90 – 4,10.

Tabel. 4.2 Skor Persepsi untuk Dimensi Kehandalan

Per - tanyaan	Dimensi Kehandalan	Total Responden (30)					Skor Rata- rata	Kate- gori
		1	2	3	4	5		
5	Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit,	0	4	4	7	15	4.10	tinggi
6	Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan,	1	3	4	10	12	3.97	tinggi
7	Keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan,	6	7	5	6	6	2.97	sedang
8	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal	7	6	6	5	6	2.90	sedang

Sumber data: Data primer diolah, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

3,41-4,20 = tinggi

1,81-2,60 = rendah

4,21-5,00 = sangat tinggi

2,61-3,40 = sedang

c) Dimensi Daya Tanggap

Skor rata – rata indikator persepsi untuk dimensi daya tanggap pada layanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dapat dilihat pada tabel 4.3. dibawah ini. Dimana pada tabel tersebut menunjukkan bahwa keempat indikator pertanyaan pada dimensi daya tanggap yaitu kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan, respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan, keinginan untuk membantu pelanggan dan hasil yang diterima sesuai

dengan yang telah dijanjikan memperoleh penilaian skor rata-rata sedang dari pengguna layanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yaitu berkisar 2,90 – 4,07.

Tabel. 4.3 Skor Persepsi untuk Dimensi Daya Tanggap

Per-tanyaan	Dimensi Daya Tanggap	Total Responden (30)					Skor Rata- Rata	Kategori
		1	2	3	4	5		
9	Kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan,	1	2	6	6	15	4.07	tinggi
10	Respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan,	6	7	6	6	5	2.90	sedang
11	Keinginan untuk membantu pelanggan	2	1	6	8	13	3.97	tinggi
12	Hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan.	5	8	6	6	5	2.93	sedang

Keterangan: Data primer diolah, Tahun 2015

1,00-1,80 = sangat rendah

1,81-2,60 = rendah

2,61-3,40 = sedang

3,41-4,20 = tinggi

4,21-5,00 = sangat tinggi

d) Dimensi Jaminan

Skor rata – rata indikator persepsi untuk dimensi jaminan pada layanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dapat dilihat pada tabel 4.4.dibawah ini. Dimana pada tabel tersebut menunjukkan bahwa keempat

indikator pada dimensi jaminan yaitu tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang menyeluruh dan tuntas, akses informasi yang jelas dan memadai dan pelayanan yang ramah memperoleh penilaian skor rata-rata tinggi dari pengguna layanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yaitu berkisar 2,90 – 3,83.

Tabel. 4.4 Skor Persepsi untuk Dimensi Jaminan

Per-tanyaan	Dimensi Jaminan	Total Responden (30)					Skor Rata- rata	Kate- gori
		1	2	3	4	5		
13	Tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan,	7	6	5	7	5	2.90	sedang
14	Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas	2	4	4	8	12	3.80	tinggi
15	Akses informasi yang jelas dan memadai,	6	7	5	6	6	2.97	sedang
16	Pelayanan yang ramah	1	4	5	9	11	3.83	tinggi

Sumber data: Data primer diolah, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

1,81-2,60 = rendah

2,61-3,40 = sedang

3,41-4,20 = tinggi

4,21-5,00 = sangat tinggi

e) Dimensi Empati

Skor rata – rata indikator persepsi untuk dimensi empati pada layanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau, dapat dilihat pada tabel 4.5.

dibawah ini. Dimana pada tabel tersebut menunjukkan bahwa keempat indikator pertanyaan pada dimensi empati yaitu kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan, kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan, komunikasi antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan memperoleh penilaian skor rata-rata sedang dari pengguna layanan izin usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yaitu berkisar 2,90 – 3,77.

Tabel. 4.5 Skor Persepsi untuk Dimensi Empati

Per-tanyaan	Dimensi Empati	Total Responden (30)					Skor Rata- rata	Kate- gori
		1	2	3	4	5		
17	Kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan,	1	5	6	7	11	3.73	tinggi
18	Kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan,	7	7	5	5	6	2.87	sedang
19	Komunikasi antara pegawai dengan pelanggan,	6	7	6	6	5	2.90	sedang
20	Perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan	1	5	4	10	10	3.77	tinggi

Sumber data: Data primer diolah, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

1,81-2,60 = rendah

2,61-3,40 = sedang

3,41-4,20 = tinggi

4,21-5,00 = sangat tinggi

2. Analisis Nilai Persepsi

Keseluruhan nilai persepsi kualitas perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau terangkum dalam table 4.6, dibawah ini, dimana bahwa seluruh indikator pertanyaan kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau berdasarkan persepsi masyarakat yang menggunakan pelayanan memiliki skor nilai sedang 2,80 untuk indikator ke 3 dimensi langsung yaitu ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai kebutuhan anda dan nilai tertinggi sebesar 4,10 pada indikator ke 5 dimensi kehandalan yaitu prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit dan terperinci mengenai jasa yang akan diberikan.

Tabel 4.6. Analisis Nilai Persepsi Kualitas perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

Per-tanyaan	DIMENSI	Total Responden (30)					Skor Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5		
Dimensi Bukti Langsung								
1	Gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan	2	5	6	7	10	3.60	tinggi
2	Tersedia fasiltas yang lengkap untuk melakukan pelayanan	7	6	5	7	5	2.90	sedang
3	Ruang tunggu yang nyaman dan aman	8	7	5	3	7	2.80	sedang

	sesuai dengan kebutuhan anda							
4	Petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu	1	3	5	11	10	3.87	tinggi
Dimensi Kehandalan								
5	Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit,	0	4	4	7	15	4.10	tinggi
6	Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan,	1	3	4	10	12	3.97	tinggi
7	Keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan,	6	7	5	6	6	2.97	sedang
8	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal	7	6	6	5	6	2.90	sedang
Dimensi Daya Tanggap								
9	Kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan,	1	2	6	6	15	4.07	tinggi
10	Respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan,	6	7	6	6	5	2.90	sedang
11	Keinginan untuk membantu pelanggan	2	1	6	8	13	3.97	tinggi

12	Hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan.	5	8	6	6	5	2.93	sedang
Dimensi Jaminan								
13	Tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan,	7	6	5	7	5	2.90	sedang
14	Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas	2	4	4	8	12	3.80	tinggi
15	Akses informasi yang jelas dan memadai,	6	7	5	6	6	2.97	sedang
16	Pelayanan yang ramah	1	4	5	9	11	3.83	tinggi
Dimensi Empati								
17	Kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan,	1	5	6	7	11	3.73	tinggi
18	Kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan,	7	7	5	5	6	2.87	sedang
19	Komunikasi antara pegawai dengan pelanggan,	6	7	6	6	5	2.90	sedang
20	Perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan	1	5	4	10	10	3.77	tinggi

Sumber data: Data primer diolah, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

1,81-2,60 = rendah

2,61-3,40 = sedang

3,41-4,20 = tinggi

4,21-5,00 = sangat tinggi

Berdasarkan tabel 4.6. diatas persepsi pengguna jasa pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yang seharusnya diperoleh, dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan memiliki skor rata-rata 2,80 – 4,10 dengan kategori sedang dan tinggi. Persepsi yang tertinggi dari seluruh pernyataan indikator pertanyaan ada pada dimensi kehandalan yakni prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit (4,10).

Pengguna jasa perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau memberikan persepsi yang tinggi terhadap kehandalan dari pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yaitu prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit. Sebaliknya data di atas menggambarkan persepsi pengguna jasa pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yang terendah dari seluruh indikator pertanyaan ada pada dimensi bukti langsung yaitu ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai kebutuhan anda memiliki skor 2,80

Menurut Lovelock (2005), karena kinerja jasa tidak berwujud, bukti fisik memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga para manajer perlu memikirkan secara cermat sifat dari bukti fisik pelanggan.

Berdasarkan hasil kuisioner persepsi masyarakat pengguna jasa layanan pengguna jasa pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau berada pada kategori sedang, sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat memiliki persepsi sedang dan tinggi terhadap layanan pengguna jasa pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

3. Nilai Harapan

a) Dimensi Bukti Langsung

Skor rata – rata indikator harapan untuk dimensi bukti langsung dapat dilihat pada table 4.7. dibawah ini. Dimana palam tabel tersebut menunjukkan bahwa indikator pertanyaan pada dimensi bukti langsung yaitu gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan, tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan, ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda, petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu mendapatkan nilai skor rata-rata penilaian yang sangat tinggi yaitu berkisar 4,43 – 4,67

Tabel. 4.7 Skor Harapan untuk Dimensi Bukti Langsung

Per-tanyaan	Dimensi Bukti Langsung	Total Responden (30)					Skor rata- rata	Kate- gori
		1	2	3	4	5		
1	Gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan	0	0	3	4	23	4,67	Sangat tinggi
2	Tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan	0	0	4	5	21	4,57	Sangat tinggi
3	Ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda	0	1	3	7	19	4,47	Sangat tinggi
4	Petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu	0	0	5	7	18	4,43	Sangat tinggi

Sumber data: Data primer diolah, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

1,81-2,60 = rendah

2,61-3,40 = sedang

3,41-4,20 = tinggi

4,21-5,00 = sangat tinggi

b) Dimensi Kehandalan

Skor rata – rata indikator harapan pada dimensi kehandalan pada layanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau, dapat dilihat pada tabel 4.8. dibawah ini. Dimana pada tabel tersebut menunjukkan bahwa keempat indikator pertanyaan pada dimensi kehandalan yaitu prosedur

pendaftaran yang tidak berbelit-belit, kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan, keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal mempunyai skor rata-rata yang masuk kategori tinggi yaitu berkisar sangat 4,43 – 4,47.

Tabel. 4.8 Skor Harapan untuk Dimensi Kehandalan

Per-tanyaan	Dimensi Kehandalan	Total Responden (30)					Skor Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5		
5	Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit,	0	1	4	6	19	4,43	Sangat tinggi
6	Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan,	0	0	6	5	19	4,43	Sangat tinggi
7	Keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan,	1	1	2	7	19	4,40	Sangat tinggi
8	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal	0	0	4	8	18	4,47	Sangat tinggi

Sumber data: Data primer diolah, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

1,81-2,60 = rendah

2,61-3,40 = sedang

3,41-4,20 = tinggi

4,21-5,00 = sangat tinggi

c) Dimensi Daya Tanggap

Skor rata – rata indikator harapan untuk dimensi daya tanggap pada layanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dapat dilihat pada tabel 4.9. Dimana pada tabel tersebut menunjukkan bahwa keempat indikator pertanyaan pada dimensi daya tanggap yaitu kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan, respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan, keinginan untuk membantu pelanggan dan hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan mempunyai skor rata-rata yang masuk kategori sangat tinggi yaitu berkisar 4,43 – 4,57

Tabel. 4.9 Skor Harapan untuk Dimensi Daya Tanggap

Per-tanyaan	Dimensi Daya Tanggap	Total Responden (30)					Skor Rata- Rata	Kate- gori
		1	2	3	4	5		
9	Kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan,	0	0	5	6	19	4,47	Sangat tinggi
10	Respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan,	0	0	5	7	18	4,43	Sangat tinggi

11	Keinginan untuk membantu pelanggan	0	1	2	6	21	4,57	Sangat tinggi
12	Hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan.	0	0	5	7	18	4,43	Sangat tinggi

Sumber data: Hasil pengolahan data primer, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

3,41-4,20 = tinggi

1,81-2,60 = rendah

4,21-5,00 = sangat tinggi

2,61-3,40 = sedang

d) Dimensi Jaminan

Skor rata – rata indikator harapan untuk dimensi jaminan pada layanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau, dapat dilihat pada tabel 4.10. Dimana pada tabel tersebut menunjukkan bahwa keempat indikator pertanyaan pada dimensi jaminan yaitu tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang menyeluruh dan tuntas, akses informasi yang jelas dan memadai dan pelayanan yang ramah mempunyai skor rata-rata yang masuk kategori sangat tinggi yaitu berkisar 4,47 – 4,63.

Tabel. 4.10 Skor Harapan untuk Dimensi Jaminan

Per-tanyaan	Dimensi Jaminan	Total Responden (30)					Skor Rata- rata	Kate- gori
		1	2	3	4	5		
13	Tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan,	0	0	3	6	21	4,60	Sangat tinggi
14	Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas	0	0	4	6	20	4,53	Sangat tinggi
15	Akses informasi yang jelas dan memadai,	0	0	4	8	18	4,47	Sangat tinggi
16	Pelayanan yang ramah	0	0	3	5	22	4,63	Sangat tinggi

Sumber data: Data primer, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

1,81-2,60 = rendah

2,61-3,40 = sedang

3,41-4,20 = tinggi

4,21-5,00 = sangat tinggi

e) Dimensi Empati

Skor rata – rata indikator harapan untuk dimensi empati pada layanan perizinan usaha toko modern, dapat dilihat pada tabel 4.11. Dimana pada tabel tersebut menunjukkan bahwa keempat indikator pertanyaan pada dimensi empati yaitu kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan, kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan, komunikasi antara pegawai dengan pelanggan, perhatian

pegawai secara individu kepada pelanggan mempunyai skor rata-rata yang masuk kategori sangat tinggi yaitu berkisar 4,43 – 4,57.

Tabel. 4.11 Skor Harapan untuk Dimensi Empati

Per-tanyaan	Dimensi Empati	Total Responden (30)					Skor Rata- rata	Kate- gori
		1	2	3	4	5		
17	Kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan,	0	0	5	7	18	4,43	Sangat tinggi
18	Kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan,	0	0	4	6	20	4,53	Sangat tinggi
19	Komunikasi antara pegawai dengan pelanggan,	0	0	4	5	21	4,57	Sangat tinggi
20	Perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan	0	0	4	6	20	4,53	Sangat tinggi

Sumber data: Data primer diolah, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

1,81-2,60 = rendah

2,61-3,40 = sedang

3,41-4,20 = tinggi

4,21-5,00 = sangat tinggi

4. Analisis Nilai Harapan

Nilai rata – rata indikator harapan dalam kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau diperoleh dari masing-masing indikator pertanyaan pada kuisioner penelitian yang diberikan oleh responden, dan dikategorikan menurut interval kualitas pelayanan seperti tabel berikut:

Tabel. 4.12 Nilai Harapan Kualitas Pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau

Per- tanyaan	DIMENSI	Total Responden (30)					Skor Rata- rata	Kate- gori
		1	2	3	4	5		
Dimensi Bukti Langsung								
1	Gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan	0	0	3	4	0	4,67	Sangat tinggi
2	Tersedia fasiltas yang lengkap untuk melakukan pelayanan	0	0	4	5	0	4,57	Sangat tinggi
3	Ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda	0	1	3	7	0	4,47	Sangat tinggi
4	Petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu	0	0	5	7	0	4,43	Sangat tinggi
Dimensi Kehandalan								
5	Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit,	0	1	4	6	19	4,43	Sangat tinggi
6	Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan,	0	0	6	5	19	4,43	Sangat tinggi

7	Keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan,	1	1	2	7	19	4,40	Sangat tinggi
8	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal	0	0	4	8	18	4,47	Sangat tinggi
Dimensi Daya Tanggap								
9	Kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan,	0	0	5	6	19	4,47	Sangat tinggi
10	Respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan,	0	0	5	7	18	4,43	Sangat tinggi
11	Keinginan untuk membantu pelanggan	0	1	2	6	21	4,57	Sangat tinggi
12	Hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan.	0	0	5	7	18	4,43	Sangat tinggi
Dimensi Jaminan								
13	Tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan,	0	0	3	6	21	4,60	Sangat tinggi
14	Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas	0	0	4	6	20	4,53	Sangat tinggi
15	Akses informasi yang jelas dan memadai,	0	0	4	8	18	4,47	Sangat tinggi

16	Pelayanan yang ramah	0	0	3	5	22	4,63	Sangat tinggi
Dimensi Empati								
17	Kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan,	0	0	5	7	18	4,43	Sangat tinggi
18	Kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan,	0	0	4	6	20	4,53	Sangat tinggi
19	Komunikasi antara pegawai dengan pelanggan,	0	0	4	5	21	4,57	Sangat tinggi
20	Perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan	0	0	4	6	20	4,53	Sangat tinggi

Sumber data: Data primer diolah, Tahun 2015

Keterangan:

1,00-1,80 = sangat rendah

1,81-2,60 = rendah

2,61-3,40 = sedang

3,41-4,20 = tinggi

4,21-5,00 = sangat tinggi

Berdasarkan tabel 4.12, yang menggambarkan harapan pengguna jasa pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yang seharusnya diperoleh, dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan memiliki skor rata-rata 4,40 – 4,67 dengan kategori sangat tinggi. Harapan pelanggan yang tertinggi dari seluruh indikator pertanyaan yang ada pada dimensi bukti langsung yakni gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan (4,67).

Masyarakat pengguna jasa perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau manaruh harapan yang tinggi terhadap bukti fisik dari pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yaitu gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan. Dari pengolahan data di atas menggambarkan harapan pengguna jasa pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau yang terendah dari seluruh indikator pertanyaan yang ada pada dimensi kehandalan yaitu keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan (4,40).

Harapan masyarakat pengguna jasa layanan pengguna jasa pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau berada pada kategori sangat tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan pengguna jasa pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau. Menurut Tjiptono (2007:120) harapan atau ekspestasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba suatu produk, yang menjadi standar dalam menilai kinerja produk yang bersangkutan.

5. Analisis Kualitas Pelayanan

Perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan oleh para pelanggan untuk setiap indikator pertanyaan yang berkaitan dengan

harapan dan persepsi dengan cara menggunakan model SERVQUAL yang mencakup Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Tjiptono & Chandra (2007:156-158) mengatakan bahwa Model SERVQUAL didasarkan pada analisis gap antara jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Berikut ini perhitungan kualitas pelayanan yang diperoleh dari selisih skor persepsi dan harapan dari setiap item pernyataan.

Tabel. 4.13. Kualitas pelayanan berdasarkan selisih skor persepsi dan skor harapan

Per- tanyaan	DIMENSI	Skor rata-rata		Skor Rata- Rata	Ket
		Persepsi	Harapan		
Dimensi Bukti Langsung					
1	Gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan	3.60	4,67	-1.07	negatif
2	Tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan	2.90	4,57	-1.67	negatif
3	Ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda	2.80	4,47	-1.67	negatif
4	Petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu	3.87	4,43	-0.56	negatif

Dimensi Kehandalan					
5	Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit,	4.10	4,43	-0.33	negatif
6	Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan,	3.97	4,43	-0.46	negatif
7	Keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan,	2.97	4,40	-1.43	negatif
8	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal	2.90	4,47	-1.57	negatif
Dimensi Daya Tanggap					
9	Kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan,	4.07	4,47	-0.4	negatif
10	Respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan,	2.90	4,43	-1.53	negatif
11	Keinginan untuk membantu pelanggan	3.97	4,57	-0.6	negatif
12	Hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan.	2.93	4,43	-1.5	negatif
Dimensi Jaminan					
13	Tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan,	2.90	4,60	-1.7	negatif

14	Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas	3.80	4,53	-0.73	negatif
15	Akses informasi yang jelas dan memadai,	2.97	4,47	-1.5	negatif
16	Pelayanan yang ramah	3.83	4,63	-0.8	negatif
Dimensi Empati					
17	Kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan,	3.73	4,43	-0.7	negatif
18	Kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan,	2.87	4,53	-1.66	negatif
19	Komunikasi antara pegawai dengan pelanggan,	2.90	4,57	-1.67	negatif
20	Perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan	3.77	4,53	-0.76	negatif

Sumber data: Hasil pengolahan data primer, Tahun 2015

Berdasarkan tabel. 4.13, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dipersepsikan belum baik oleh pengguna jasa perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau. Selisih skor yang paling tinggi terdapat pada dimensi bukti langsung pada indikator pertanyaan 2 dan 3; tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda. Hal ini berarti bahwa masyarakat

kecewa terhadap fasilitas dan ruang tunggu yang digunakan dalam memberikan pelayanan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dalam melayani perizinan usaha toko modern.

Fasilitas yang disediakan merupakan salah satu bukti fisik yang penting yang mempengaruhi penilaian kualitas jasa yang seharusnya disediakan dalam layanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau. Menurut Tjiptono (1997:136), jasa bersifat *intangible*, maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Orang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum ia mengkonsumsikannya sendiri. Oleh karena itu untuk mengurangi ketidakpastian, para pelanggan akan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut.

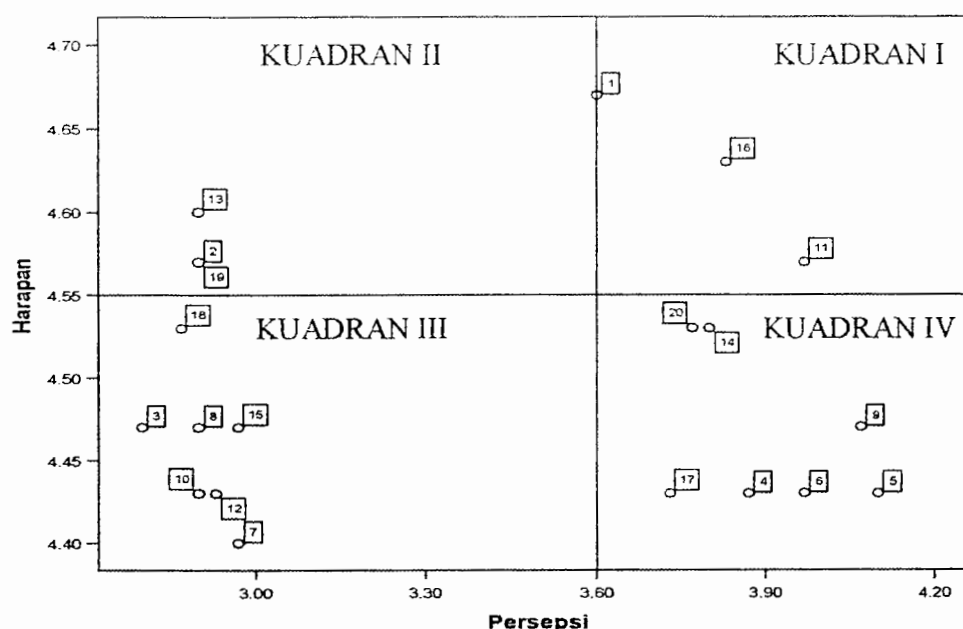
Menurut Ibrahim (2008:23), penilaian kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelayanan tersebut, saat terjadi kontak antara pengguna jasa dengan pihak yang memberikan pelayanan. Kualitasnya apakah baik atau buruk atau biasa-biasa saja, terlihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima antara pengguna jasa dengan apa yang mereka harapkan dari tindakan pelayanan oleh pemberi layanan tersebut.

Berdasarkan hasil skor selisih antara persepsi kualitas pelayanan dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau, masyarakat mengharapkan adanya peningkatan dari seluruh indikator pada setiap dimensi kualitas. Secara keseluruhan berdasarkan 20 indikator

pertanyaan, nilai persepsi semuanya dalam kategori tinggi (2,80-4,10), sehingga kualitas layanan dipersepsikan sedang dan baik. Namun penilaian harapan dari masyarakat lebih tinggi terhadap persepsi kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2007: 128), ekspektasi pelanggan bersifat dinamis dan berkembang dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin bertambahnya informasi yang diterima pelanggan dan semakin bertambahnya pengalaman.

C. Analisis Diagram Pencar

Untuk menggambarkan hubungan kepuasan pelayanan berdasarkan persepsi dan kepuasan pelayanan berdasarkan harapan, digunakan skor rata-rata persepsi dan harapan yang ada menjadi diagram pencar, dimana nilai median dari skor persepsi dan skor harapan dimasukkan sebagai titik perpotongan sumbu X dan sumbu Y. Nilai median dari skor persepsi adalah 3,38 dan nilai median dari skor harapan adalah 4,50, dimana sumbu X sebagai persepsi dan sumbu Y sebagai harapan yang dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini :



Gambar 4.1 pemetaan diagram pencar antara nilai persepsi dan nilai harapan

Menurut Nasution (2001:57) mengatakan bahwa diagram kartesius merupakan salah satu metode untuk mengetahui sejauhmana tanggapan konsumen atas suatu produk atau jasa. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan konsumen atau pengguna jasa. Artinya suatu institusi seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting.

Berdasarkan diagram pencar gambar 4.1 di atas maka dapat disusun indikator – indikator pertanyaan dari dimensi Servqual menjadi tabel yang berisikan masing-masing indikator sesuai dengan kuadran beserta batas kepentingannya yang juga dipakai dalam penentuan batas sumbu diagram. Selanjutnya diperoleh karakteristik kualitas pelayanan seperti pada table dibawah ini :

Tabel 4.14 Karakteristik Nilai Persepsi dan Nilai Harapan Kualitas Pelayanan pada 4 (empat) Kuadran

Kuadran II: Prioritas Utama (Perbaikan pelayanan) Persepsi Rendah Harapan Tinggi	Kuadran I: Prestasi (Dipertahankan & Ditingkatkan) Persepsi Tinggi Harapan Tinggi
Kuadran III: Prioritas Rendah (Jangka Panjang) Persepsi Rendah Harapan Rendah	Kuadran IV: Berlebihan (Nilai Tambah) Persepsi Tinggi Harapan Rendah

Pembagian kuadran dalam diagram dibagi menjadi empat bagian yaitu:

1. Kuadran I menunjukkan indikator – indikator pertanyaan yang telah berhasil dilaksanakan, yang wajib dipertahankan dan ditingkatkan yang dianggap sangat penting dan memuaskan.
2. Kuadran II menunjukkan inidikator – indicator pertanyaan yang dianggap sangat penting bagi pengguna jasa namun pihak pemberi layanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga menimbulkan kekecewaan atau rasa tidak puas. Dengan kata lain indikator-indikator tersebut dalam keadaan kritis untuk segera diperbaiki.
3. Kuadaran III menunjukkan inidikator-inidikator pertanyaan yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa dan pelaksanaannya oleh pihak pemberi layanan biasa-biasa saja yang dianggap kurang penting dan kurang baik.

4. Kuadran IV menunjukkan indikator-indikator pertanyaan yang dianggap kurang penting tetapi dalam pelaksanaannya oleh pihak pemberi pelayanan berlebihan yang dianggap kurang penting tapi pelaksanaannya sudah baik.

Tabel 4.15. Nilai persepsi dan nilai harapan kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau

KUADRAN II PRIORITAS UTAMA (Perbaikan Pelayanan) • Indikator ke 2 : tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan • Indikator ke 13 : tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan • Indikator ke 19 : komunikasi antara pegawai dengan pelanggan	KUADRAN I PRESTASI (Dipertahankan & Ditingkatkan) • Indikator 1 : gedung yang representatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan • Indikator 11 : keinginan untuk membantu pelanggan • Indikator 16 : pelayanan yang ramah
Kuadran III BERLEBIHAN (Nilai Tambah) • Indikator 3 : ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda. • Indikator 7 : keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja	Kuadran IV PRIORITAS RENDAH • Indikator 4 : petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu • Indikator 5 : prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit

untuk melayani pelanggan, • Indikator 8 : ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal • Indikator 10: respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan, • Indikator 12 : hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan • Indikator 15 : akses informasi yang jelas dan memadai • Indikator 18 : kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan	• Indikator 6 : kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan • Indikator 9 : kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan • Indikator 14 : pelayanan yang menyeluruh dan tuntas • Indikator 17 : kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan • Indikator 20 : perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan
--	---

Sumber : Pembagian indikator pertanyaan berdasarkan diagram kartesius

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kuadran I (prestasi / dipertahankan dan ditingkatkan)

Pada kuadran ini terdapat 3 indikator yang berada pada posisi kuadran I dari 20 indikator pertanyaan kuesioner yang jawaban diberikan oleh pelanggan/pengguna jasa izin usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau, dalam kuadran persepsi tinggi harapan tinggi, pengguna jasa pelayanan memberikan penilaian harapan yang tinggi pada kuadran I ini. Posisi pada kuadran I menunjukkan bahwa kondisi tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Adapun ketiga indikator tersebut adalah (1) gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan, (11) keinginan

untuk membantu pelanggan dan (16) pelayanan yang ramah. Kuadran ini menunjukkan bahwa beberapa indikator yang telah berhasil dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau dalam memberikan pelayanan, indikator pada kuadran itu wajib dipertahankan serta ditingkatkan karena dianggap sangat penting oleh pengguna jasa pelayanan perizinan usaha toko modern pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau.

2. Kuadran II (prioritas utama/perbaiki pelayanan)

Pada kuadran ini terdapat 3 indikator yang berada dalam kuadran II ini dari 20 indikator pertanyaan kuesioner yang jawabannya diberikan oleh pelanggan/pengguna jasa izin usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau. Adapun ketiga indikator tersebut adalah (2) tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan, (13) tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan dan (19) komunikasi antara pegawai dengan pelanggan. Pada kuadran II ini menunjukkan bahwa persepsi rendah sedangkan harapan tinggi, sehingga indikator tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan, tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan dan komunikasi antara pegawai dengan pelanggan mendapatkan prioritas utama yang harus diperbaiki dalam memberikan pelayanan izin usaha took modern. Kuadran ini menunjukkan faktor paling dianggap mempengaruhi kualitas pelayanan termasuk indikator yang dianggap penting namun oleh

pihak dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa layanan izin usaha toko modern

3. Kuadran III (prioritas rendah/jangka panjang)

Pada kuadran ini terdapat 7 indikator yang berada dalam kuadran III dari 20 indikator pertanyaan kuesioner yang jawabannya diberikan oleh pelanggan/pengguna jasa izin usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau. Adapun ketujuh indikator tersebut adalah (3) ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda, (7) keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan, (8) ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal, (10) respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan, (12) hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan, (15) akses informasi yang jelas dan memadai dan (19) kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan. Pada kuadran III ini menunjukkan bahwa persepsi tinggi, harapan rendah, keempat indikator tersebut berhubungan langsung dengan aparatur pemberi pelayanan perizinan usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau. Ketujuh indikator tersebut tetap wajib untuk ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau sehingga indikator tersebut dapat berubah dan pindah ke kuadran II

4. Kuadran IV (berlebihan/nilai tambah)

Pada kuadran ini terdapat 7 indikator yang berada dalam kuadran IV ini dari 20 indikator pertanyaan kuesioner yang jawabannya diberikan oleh pelanggan/pengguna jasa izin usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau. Adapun ketujuh indikator tersebut adalah (4) petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu, (5) prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit. (6) kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan, (9) kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan, (14) pelayanan yang menyeluruh dan tuntas, (17) kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan dan (20) perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan. Pada kuadran IV ini menunjukkan bahwa persepsi tinggi sedangkan harapan tinggi, sehingga indikator tersedia petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu, prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit. kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan, kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan, pelayanan yang menyeluruh dan tuntas, kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan dan perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan. Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator kuisoner yang dinilai prioritas rendah dalam memberikan pelayanan izin usaha toko modern kepada pengguna jasa pelayanan ini

D. Analisis Uji Paired T – Test Sample

Analisis uji paired T – test sample ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan antara rata - rata dua sampel harapan dan persepsi

Tabel 4.16 . Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std Deviation	Std Error Mean
Pair 1 Persepsi	3.3875	20	0,50881	0,11377
Harapan	4.5030	20	0,07814	0,01747

Sumber : Pengolahan data tahun 2015

Tabel 4.17 Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig
Pair 1 Persepsi Harapan	20	0,013	0,958

Sumber : pengolahan data tahun 2015

Mean rata-rata dari persepsi 3,3875 sedangkan mean rata-rata dari harapan 4,5030 dengan korelasi 0,013 dengan probabilitas $< 0,05$ dengan signifikan 0,958 Dengan kata lain tingkat persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan izin usaha toko modern sangat erat kaitannya (sangat signifikan)

H_0 = kedua rata-rata populasi persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan izin usaha toko modern adalah sama.

H_1 = kedua rata-rata populasi persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan izin usaha toko modern adalah tidak sama.

Tabel 4.18 Paired Samples Test

	Paired Differences							
	Mean	Std Deviation	Std Error Mean	95 % Confidence Interval of The Difference		t	df	Sig (2 tailed)
				lower	upper			
Pair 1 Harapan Persepsi	1,11550	0,513379	0,11489	0,87504	1,35596	9,709	19	0,000

Sumber : Pengolahan data tahun 2015

Jika t hitung $< t$ tabel maka H_0 ditolak, jika t hitung $> t$ tabel maka H_1 diterima, t hitung 9,709 dengan signifikan (2 tailed) 0,000 $< 0,05$, maka H_0 ditolak dalam pengertian persepsi dan harapan pelayanan kualitas izin usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau tidak sama. Perbedaan itu nampak jelas pada rata-rata persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan izin usah toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau yang signifikan pada taraf kepercayaan 95 %. Dugaan terhadap kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau didasarkan adanya perbedaan antara persepsi dan harapan telah terbukti. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dari keseluruhan nilai harapan melebihi nilai persepsi, hal ini menandakan bahwa pelayanan izin usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau yang dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan izin usaha toko modern ini masih dirasakan belum baik

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disimpulkan sebagai berikut :

1. Selisih skor persepsi dan harapan secara keseluruhan (- 0,33 sd - 170) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern pada tahun 2013 dan tahun 2014 dipersepsikan belum baik oleh pengguna jasa pelayanan izin usaha toko modern
2. Dimensi tangible pada indikator fasilitas yang lengkap dalam memberikan pelayanan, dimensi assurance pada indikator tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan serta dimensi empati pada indikator komunikasi antara pegawai dengan pelanggan merupakan penyebab utama pelayanan perizinan usaha toko modern belum dapat secara maksimal diberikan pada tahun 2013 dan tahun 2014.
3. Kelima dimensi kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern dapat dikatakan belum maksimal, dimensi yang paling rendah dalam memberikan pelayanan perizinan usaha toko modern yaitu dimensi tangible, assurance dan dimensi empati merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan pembenahan dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha toko modern.

B. Saran

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan izin usaha toko modern pada dinas perindustrian dan perdagangan kota lubuklinggau disarankan sebagai berikut :

1. Segera memperbaiki serta membenahi fasilitas yang lengkap untuk memberikan pelayanan perizinan usaha.
2. Mendidik aparatur/pegawai untuk lebih professional melalui pendidikan dan latihan sehingga dalam memberikan pelayanan dapat bertanggung jawab sepenuhnya atas pelayanan yang diberikan.
3. Menempatkan pegawai yang komunikatif dan informatif sehingga komunikasi antara pegawai dengan pelanggan berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. International Edition: New Jersey: Prentice Hall.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Mearsuring Customer Satisfaction-Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Syafie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ibrahim A (2008) *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung CV Mandar Maju
- Parasuraman,et all (1988), Serqual, A Multiple-item, Scale for Measuring Consumen Perfection of Service Quality Journal of Retailing New York
- Supranto J (1997) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Surjadi (2009), *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung PT Refika Aditama
- Tjiptono G dan Chandra G (2007) *Service Quality & Satifaction* Yogyakarta, Penerbit Andi Yogyakarta
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perseptions and Ecpectations*, New York: The Free Press.

- Zeithaml, V.A., and M.J.Bitner. (2001). *Service Marketing: Customer Focus, Across The Firm International Edition*, McGraw-Hill, United States of America.
- Aris Yuseno, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Lubuklinggau*, 2007
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1,Edisi Kesembilan, Alih Bahasa Alexander Sindoro, Indeks, Jakarta.
- Mahmudi (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Riduwan (2009), *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung.
- Riduwan (2010), *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Anandya, Dudi & Suprihhadi, *Riset Pemasaran Prospektif dan Terapan*, Bayu Media Publishing, Malang, 2005
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*, Andi, Yogyakarta, 2008
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 1996
- Petter J Paul dan Jerry C Olson, *Consumer Behavior and Marketting*, Irwin Profesional Publising
- Schiffman Leon G dan Lesle Lazar Kanuk 2007, *Perilaku Konsumen*, Edisi Ketujuh PT Indeks Jakarta
- Cristhoper H Lovelock dan Lauren K Wright 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua Jakarta Indeks

data persepsi.sav

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
1	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00
2	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
3	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
4	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
5	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00
6	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00
7	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00
8	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00
9	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00
10	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00
11	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00
12	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00
13	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00
14	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00
15	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00
16	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00
17	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00
18	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00
19	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00
20	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00
21	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
22	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
23	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
24	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
25	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
26	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
28	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
30	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

data persepsi.sav

	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00
3	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00
4	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00
5	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00
6	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	2.00
7	2.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00
8	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00
9	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00
10	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	2.00
11	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	2.00
12	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	2.00
13	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	2.00
14	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
15	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
16	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00
17	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00
18	3.00	3.00	5.00	3.00	5.00	3.00
19	4.00	3.00	5.00	3.00	5.00	3.00
20	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
21	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
22	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
23	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
24	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
25	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00
26	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
28	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
30	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

data persepsi.sav

	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00
3	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00
4	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00
5	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00
6	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00
7	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00
8	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00
9	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00
10	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00
11	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00
12	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00
13	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00
14	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00
15	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
16	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
17	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
18	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
19	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00
20	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
21	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
22	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
23	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
24	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
25	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
26	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
28	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
30	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

data persepsi.sav

	VAR00019	VAR00020
1	1.00	1.00
2	1.00	2.00
3	1.00	2.00
4	1.00	2.00
5	1.00	2.00
6	1.00	2.00
7	2.00	3.00
8	2.00	3.00
9	2.00	3.00
10	2.00	3.00
11	2.00	4.00
12	2.00	4.00
13	2.00	4.00
14	3.00	4.00
15	3.00	4.00
16	3.00	4.00
17	3.00	4.00
18	3.00	4.00
19	3.00	4.00
20	4.00	4.00
21	4.00	5.00
22	4.00	5.00
23	4.00	5.00
24	4.00	5.00
25	4.00	5.00
26	5.00	5.00
27	5.00	5.00
28	5.00	5.00
29	5.00	5.00
30	5.00	5.00

```

GET
  FILE='F:\revisi tesis\data persepsi.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] F:\revisi tesis\data persepsi.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.974	.978	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.6000	1.30252	30
VAR00002	2.9000	1.44676	30
VAR00003	2.8000	1.54026	30
VAR00004	3.8667	1.10589	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00001	1.000	.948	.921	.943

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00002	.948	1.000	.950	.875
VAR00003	.921	.950	1.000	.875
VAR00004	.943	.875	.875	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00001	1.697	1.786	1.848	1.359
VAR00002	1.786	2.093	2.117	1.400
VAR00003	1.848	2.117	2.372	1.490
VAR00004	1.359	1.400	1.490	1.223

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	9.5667	15.702	.967	.954	.957
VAR00002	10.2667	14.685	.957	.942	.959
VAR00003	10.3667	14.102	.943	.911	.967
VAR00004	9.3000	17.666	.914	.897	.977

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.1667	27.385	5.23307	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

```
[DataSet1] F:\revisi tesis\data persepsi.sav
```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.968	.974	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00005	4.1000	1.09387	30
VAR00006	3.9667	1.12903	30
VAR00007	2.9667	1.44993	30
VAR00008	2.9000	1.47040	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
VAR00005	1.000	.952	.872	.864
VAR00006	.952	1.000	.884	.870
VAR00007	.872	.884	1.000	.985
VAR00008	.864	.870	.985	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
VAR00005	1.197	1.176	1.383	1.390
VAR00006	1.176	1.275	1.447	1.445
VAR00007	1.383	1.447	2.102	2.100
VAR00008	1.390	1.445	2.100	2.162

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00005	9.8333	15.523	.916	.912	.965
VAR00006	9.9667	15.206	.924	.919	.961
VAR00007	10.9667	12.654	.956	.973	.951
VAR00008	11.0333	12.585	.946	.971	.955

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.9333	24.616	4.96146	4

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] F:\revisi tesis\data persepsi.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.968	.970	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00009	4.0667	1.14269	30
VAR00010	2.9000	1.39827	30
VAR00011	3.9667	1.18855	30
VAR00012	2.9333	1.36289	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
VAR00009	1.000	.846	.966	.844
VAR00010	.846	1.000	.849	.992
VAR00011	.966	.849	1.000	.850
VAR00012	.844	.992	.850	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
VAR00009	1.306	1.352	1.313	1.315
VAR00010	1.352	1.955	1.410	1.890
VAR00011	1.313	1.410	1.413	1.377
VAR00012	1.315	1.890	1.377	1.857

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00009	9.8000	14.579	.912	.937	.962
VAR00010	10.9667	12.585	.938	.984	.955
VAR00011	9.9000	14.231	.914	.938	.961
VAR00012	10.9333	12.823	.939	.984	.953

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.8667	23.844	4.88300	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] F:\revisi tesis\data persepsi.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

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

Reliability

[DataSet1] F:\revisi tesis\data persepsi.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.981	.984	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00017	3.7333	1.22990	30
VAR00018	2.8667	1.47936	30
VAR00019	2.9000	1.39827	30
VAR00020	3.7667	1.19434	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
VAR00017	1.000	.927	.946	.966
VAR00018	.927	1.000	.977	.899
VAR00019	.946	.977	1.000	.915
VAR00020	.966	.899	.915	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
VAR00017	1.513	1.687	1.528	1.418
VAR00018	1.687	2.189	2.021	1.589
VAR00019	1.628	2.021	1.955	1.528
VAR00020	1.418	1.589	1.528	1.426

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.979	.982	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00013	2.9000	1.44676	30
VAR00014	3.8000	1.29721	30
VAR00015	2.9667	1.44993	30
VAR00016	3.8333	1.17688	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
VAR00013	1.000	.908	.985	.901
VAR00014	.908	1.000	.913	.971
VAR00015	.985	.913	1.000	.906
VAR00016	.901	.971	.906	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
VAR00013	2.093	1.703	2.066	1.534
VAR00014	1.703	1.683	1.717	1.483
VAR00015	2.066	1.717	2.102	1.546
VAR00016	1.534	1.483	1.546	1.385

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00013	10.6000	14.662	.957	.970	.971
VAR00014	9.7000	15.872	.949	.949	.973
VAR00015	10.5333	14.602	.962	.972	.970
VAR00016	9.6667	16.851	.945	.946	.977

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.5000	27.362	5.23088	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00017	9.5333	15.844	.967	.957	.973
VAR00018	10.4000	14.041	.955	.954	.977
VAR00019	10.3667	14.516	.972	.966	.970
VAR00020	9.5000	16.328	.940	.933	.980

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.2667	26.823	5.17909	4

data harapan.sav

	VAR00	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
1	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
9	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
10	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
13	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
14	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
15	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
16	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
17	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
18	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
19	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
20	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
21	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
22	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
23	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
24	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
25	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
26	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
28	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
30	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

data harapan.sav

	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
1	1.000	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
2	2.000	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	3.000	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4	3.000	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
5	4.000	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
6	4.000	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	4.000	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	4.000	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
9	4.000	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
10	4.000	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
11	4.000	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
12	5.000	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
13	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
14	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
15	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
16	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
17	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
18	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
19	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
20	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
21	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
22	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
23	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
24	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
25	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
26	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
27	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
28	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
30	5.000	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

data harapan.sav

	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
5	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
9	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
10	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
11	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00
12	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00
13	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
14	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
15	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
16	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
17	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
18	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
19	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
20	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
21	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
22	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
23	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
24	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
25	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
26	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
28	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
30	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

data harapan.sav

	VAR00019	VAR00020
1	3.00	3.00
2	3.00	3.00
3	3.00	3.00
4	3.00	3.00
5	4.00	4.00
6	4.00	4.00
7	4.00	4.00
8	4.00	4.00
9	4.00	4.00
10	5.00	4.00
11	5.00	5.00
12	5.00	5.00
13	5.00	5.00
14	5.00	5.00
15	5.00	5.00
16	5.00	5.00
17	5.00	5.00
18	5.00	5.00
19	5.00	5.00
20	5.00	5.00
21	5.00	5.00
22	5.00	5.00
23	5.00	5.00
24	5.00	5.00
25	5.00	5.00
26	5.00	5.00
27	5.00	5.00
28	5.00	5.00
29	5.00	5.00
30	5.00	5.00

```

GET
  FILE='F:\revisi tesis\data harapan.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] F:\revisi tesis\data harapan.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	83.3
	Excluded ^a	6	16.7
	Total	36	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.969	.971	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4.6667	.66089	30
VAR00002	4.5667	.72793	30
VAR00003	4.4667	.81931	30
VAR00004	4.4333	.77385	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00001	1.000	.908	.870	.832

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00002	.908	1.000	.929	.896
VAR00003	.870	.929	1.000	.921
VAR00004	.832	.896	.921	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00001	.437	.437	.471	.425
VAR00002	.437	.530	.554	.505
VAR00003	.471	.554	.671	.584
VAR00004	.425	.505	.584	.599

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	13.4667	5.085	.895	.830	.969
VAR00002	13.5667	4.668	.951	.909	.951
VAR00003	13.6667	4.299	.947	.905	.954
VAR00004	13.7000	4.552	.916	.860	.961

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.1333	8.189	2.86156	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

```
[DataSet1] F:\revisi tesis\data harapan.sav
```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	83.3
	Excluded ^a	6	16.7
	Total	36	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.975	.980	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00005	4.4333	.85836	30
VAR00006	4.4333	.81720	30
VAR00007	4.4000	1.00344	30
VAR00008	4.4667	.73030	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
VAR00005	1.000	.952	.953	.931
VAR00006	.952	1.000	.875	.921
VAR00007	.953	.875	1.000	.913
VAR00008	.931	.921	.913	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
VAR00005	.737	.668	.821	.584
VAR00006	.668	.668	.717	.549
VAR00007	.821	.717	1.007	.669
VAR00008	.584	.549	.669	.533

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00005	13.3000	6.079	.979	.968	.955
VAR00006	13.3000	6.424	.934	.932	.968
VAR00007	13.3333	5.540	.934	.931	.975
VAR00008	13.2667	6.823	.945	.897	.970

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.7333	10.961	3.31073	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] F:\revisi tesis\data harapan.sav

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	83.3
	Excluded ^a	6	16.7
	Total	36	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.978	.978	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00009	4.4667	.77608	30
VAR00010	4.4333	.77385	30
VAR00011	4.5667	.77385	30
VAR00012	4.4333	.77385	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
VAR00009	1.000	.972	.865	.972

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
VAR00010	.972	1.000	.843	1.000
VAR00011	.865	.843	1.000	.843
VAR00012	.972	1.000	.843	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
VAR00009	.602	.584	.520	.584
VAR00010	.584	.599	.505	.599
VAR00011	.520	.505	.599	.505
VAR00012	.584	.599	.505	.599

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00009	13.4333	5.013	.971	.	.962
VAR00010	13.4667	5.016	.974	.	.962
VAR00011	13.3333	5.333	.855	.	.994
VAR00012	13.4667	5.016	.974	.	.962

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.9000	8.990	2.99828	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] F:\revisi tesis\data harapan.sav

- Scale: ALL VARIABLES

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] F:\revisi tesis\data harapan.sav

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	83.3
	Excluded ^a	6	16.7
	Total	36	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.985	.986	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00017	4.4333	.77385	30
VAR00018	4.5333	.73030	30
VAR00019	4.5667	.72793	30
VAR00020	4.5333	.73030	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
VAR00017	1.000	.919	.896	.919

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	83.3
	Excluded ^a	6	16.7
	Total	36	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.977	.977	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00013	4.6000	.67466	30
VAR00014	4.5333	.73030	30
VAR00015	4.4667	.73030	30
VAR00016	4.6333	.66868	30

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
VAR00013	1.000	.938	.882	.963
VAR00014	.938	1.000	.940	.909
VAR00015	.882	.940	1.000	.857
VAR00016	.963	.909	.857	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
VAR00013	.455	.462	.434	.434
VAR00014	.462	.533	.501	.444
VAR00015	.434	.501	.533	.418
VAR00016	.434	.444	.418	.447

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00013	13.6333	4.240	.958	.950	.964
VAR00014	13.7000	4.010	.962	.937	.963
VAR00015	13.7667	4.116	.914	.883	.977
VAR00016	13.6000	4.317	.933	.928	.971

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.2333	7.357	2.71247	4

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
VAR00018	.919	1.000	.969	1.000
VAR00019	.896	.969	1.000	.969
VAR00020	.919	1.000	.969	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
VAR00017	.599	.520	.505	.520
VAR00018	.520	.533	.515	.533
VAR00019	.505	.515	.530	.515
VAR00020	.520	.533	.515	.533

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00017	13.6333	4.723	.918	.	.993
VAR00018	13.5333	4.740	.986	.	.974
VAR00019	13.5000	4.810	.961	.	.981
VAR00020	13.5333	4.740	.986	.	.974

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.0667	8.409	2.89986	4

Diagram pencar.sav

	Prinsip	Harapan	Persepsi
1	1.00	4.67	3.60
2	2.00	4.57	2.90
3	3.00	4.47	2.80
4	4.00	4.43	3.87
5	5.00	4.43	4.10
6	6.00	4.43	3.97
7	7.00	4.40	2.97
8	8.00	4.47	2.90
9	9.00	4.47	4.07
10	10.00	4.43	2.90
11	11.00	4.57	3.97
12	12.00	4.43	2.93
13	13.00	4.60	2.90
14	14.00	4.53	3.80
15	15.00	4.47	2.97
16	16.00	4.63	3.83
17	17.00	4.43	3.73
18	18.00	4.53	2.87
19	19.00	4.57	2.90
20	20.00	4.53	3.77


```

GET
FILE='C:\Users\TOSHIBA\AppData\Local\Temp\Rar$DIa0.673\Diagram pencar.sav'.
DATASET NAME DataSet0 WINDOW=FRONT.
T-TEST PAIRS=Harapan WITH Persepsi (PAIRED)
/CRITERIA=CI(.9500)
/MISSING=ANALYSIS.

```

T-Test

[DataSet1] C:\Users\TOSHIBA\AppData\Local\Temp\Rar\$DIa0.673\Diagram pencar.sav

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Harapan	4.5030	20	.07814	.01747
	Persepsi	3.3875	20	.50881	.11377

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Harapan & Persepsi	20	.013	.958

Paired Samples Test

		Paired Differences					t
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		
					Lower	Upper	
Pair 1	Harapan - Persepsi	1.11550	.51379	.11489	.87504	1.35596	9.709

Paired Samples Test

		df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Harapan - Persepsi	19	.000

Kuesioner (daftar pertanyaan) pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Lubuklinggau

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (x) pada jawaban yang anda anggap paling tepat mewakili penilaian/pendapat anda terhadap yang anda rasakan atas pelayanan yang anda terima dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Lubuklinggau dengan penjelasan:

- 1 = Sangat tidak baik
- 2 = Tidak baik
- 3 = Cukup baik
- 4 = baik
- 5 = Sangat baik

NO	URAIAN	PERSEPSI				
		1	2	3	4	5
	<i>Tangible (Bukti Langsung)</i>					
1	Gedung yang refresentatif untuk melakukan pekerjaan pelayanan					
2	Tersedia fasilitas yang lengkap untuk melakukan pelayanan					
3	Ruang tunggu yang nyaman dan aman sesuai dengan kebutuhan anda					
4	Petugas yang berpenampilan rapi dan sopan dan melayani tanpa memandang bulu					
	<i>Reliability (Kehandalan)</i>					
5	Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit,					
6	Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan,					
7	Keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja untuk melayani pelanggan,					
8	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal					

NO	URAIAN	PERSEPSI				
		1	2	3	4	5
	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
9	Kecepatan pegawai dalam merespon permintaan pelayanan dari pelanggan,					
10	Respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan,					
11	Keinginan untuk membantu pelanggan					
12	Hasil yang diterima sesuai dengan yang telah dijanjikan.					
	<i>Assurance (Jaminan)</i>					
13	Tanggung jawab pada pelanggan dalam memberikan pelayanan,					
14	Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas					
15	Akses informasi yang jelas dan memadai,					
16	Pelayanan yang ramah					
	<i>Empathy</i>					
17	Kesediaan pegawai untuk ditemui bila ada kesulitan,					
18	Kesiapan pegawai membantu kesulitan pelanggan,					
19	Komunikasi antara pegawai dengan pelanggan,					
20	Perhatian pegawai secara individu kepada pelanggan					

KUESIONER PENELITIAN**DATA RESPONDEN**

Isi dan berilah tanda (✓) pada kotak jawaban yang tersedia

1. Nama :

2. Alamat :

3. Usia : ☐ < 20 th
: ☐ 21 - 30 th
: ☐ 31 - 40 th
: ☐ 41 - 50 th
: ☐ > 51 th

4. Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP
: ☐ SMA ☐ D3/S-1/S-2