

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR PELAYANAN PERIJINAN
TERPADU KOTA SIBOLGA**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

ADE MAHLIGAI PUTRA LUBIS, ST

NIM: 018263896

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

ABSTRACT

Public service is reflected in all forms of activities in order to setup, training, provision of facilities, and other services implemented by the government to the public in accordance with the provisions of the legislation in force. Development of public services is one of the strategic choice to develop good government. This is because the implementation of quality public services and community-oriented is one measure of good governance. As one of the area Sibolga, Integrated Licensing Service Office (KPPT) Sibolga given the authority to carry out services in the field of licensing services. The purpose of this study is to identify and analyze how the impact of service quality and price of services to the satisfaction of the people who take care of the licensing KPPT Sibolga. The number of samples taken from a population of 91 respondents 923 respondents who took care of permits during the year 2013, where the determination of the sample is obtained through Slovin formula (Riduwan, 2010). Analysis of the data is used other than as a description is also using multiple linear regression analysis techniques were processed through SPSS. The results of the research showed that simultaneous description of the service quality dimensions consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy affect the satisfaction of the people who take care licensing KPPT Sibolga, while the price of the service does not affect the satisfaction of the people who take care of licensing on KPPT Sibolga, but together comprising service quality dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy affect the price of the service to the satisfaction of the people who take care of the licensing KPPT Sibolga. While partially responsiveness dimensions of service quality, and empathy as well as the variable cost of the service does not significantly influence the society administering licensing KPPT Sibolga. It is not without effect, but these variables were not considered by society as respondents. From these results, it can be suggested that KPPT Sibolga maintain service quality has been good, improve, caring, responsive attitude KPPT officer Sibolga in providing services to the public.

Keywords: Quality of care, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, service prices, public satisfaction.

ABSTRAK

Pelayanan publik tercermin dalam segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik. Hal ini disebabkan karena terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi kepada masyarakat merupakan salah satu tolok ukur penyelenggaraan pemerintah yang baik. Sebagai salah satu perangkat daerah Kota Sibolga, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga diberikan kewenangan untuk melaksanakan pelayanan di bidang pelayanan perijinan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada KPPT Kota Sibolga. Banyaknya sampel yang diambil sebanyak 91 orang responden dari populasi 923 responden yang mengurus perijinan selama tahun 2013, dimana penentuan sample ini diperoleh melalui rumus Slovin (Riduwan, 2010). Analisis data yang digunakan selain dengan cara deskripsi juga dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang diolah melalui program SPSS. Hasil dari penelitian secara deskripsi menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada KPPT Kota Sibolga, sedangkan untuk harga pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada KPPT Kota Sibolga, akan tetapi secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh dengan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada KPPT Kota Sibolga. Sedangkan secara parsial dimensi kualitas pelayanan *responsiveness*, dan *emphaty* serta variabel harga pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap masyarakat yang mengurus perijinan pada KPPT Kota Sibolga. Hal ini bukannya tidak berpengaruh, akan tetapi variabel tersebut tidak dipertimbangkan oleh masyarakat yang dijadikan responden. Dari hasil penelitian ini, dapat disarankan agar KPPT Kota Sibolga mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, meningkatkan kemampuan, kepedulian, sikap cepat tanggap petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, harga pelayanan, kepuasan masyarakat.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga” adalah hasil karya sendiri, dan 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.

Medan, Juni 2014

Yang Menyatakan



Materai Rp. 6.000,0

**ADE MAHLIGAI PUTRA LUBIS, ST
NIM. 018263896**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

NAMA : ADE MAHLIGAI PUTRA LUBIS, ST
NIM : 018263896
PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN
JUDUL TESIS : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI HARGA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KOTA SIBOLGA

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

Hari/Tanggal : Jum'at / 06 Juni 2014
W a k t u : 15.30 WIB s/d 17.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Dr. Suciati, M. Sc., Ph. D

Penguji Ahli : Dr. Lerbin Aritonang, MM

Pembimbing I : Dr. Endang Sulistya Rini, M. Si

Pembimbing II : Prof. Dr. Prihatin Lumban Raja, M. Si



KATA PENGANTAR

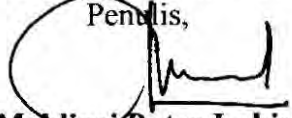
Segala Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas hikmat dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul ***“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga”*** dengan baik, yang merupakan salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Dengan selesainya penulisan tesis ini, penulis sangat berterima kasih atas segala bantuan dan fasilitas dari berbagai pihak yang telah diberikan kepada penulis guna mendukung penyelesaian tesis ini. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Endang Sulistya Rini, M. Si sebagai pembimbing pertama yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan, dan saran selama penulis mengikuti program Magister Manajemen, khususnya dalam penyelesaian tesis ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya pula penulis sampaikan kepada Ibu Prof. Dr. Prihatin Lumban Raja, M. Si sebagai pembimbing kedua yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis. Terima kasih yang sama disampaikan kepada :

1. Ibu Prof. Ir. Tian. Belawati, M. Ed., Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka, yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan jenjang Strata 2 (S2) pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Ibu Dr. Suciati, M. Sc. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Maya Maria, SE, MM selaku Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Manajemen Universitas Terbuka untuk motivasi dan dorongannya kepada penulis.
4. Bapak Drs. Amril Latif, M. Si. Selaku Kepala UPBJJ-UT Medan yang telah membantu memfasilitasi kegiatan belajar mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka di Medan.
5. Para guru besar dan seluruh dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang telah tulus membina dan membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis untuk mengembangkan diri di masyarakat kelak.
6. Seluruh staf administrasi Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang telah memberikan segala layanan administrasi kepada penulis untuk bisa menyelesaikan perkuliahan tanpa hambatan yang berarti.
7. Bapak Walikota Sibolga yang telah memberikan izin belajar kepada penulis untuk menempuh pendidikan jenjang Strata 2 (S2).

8. Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga beserta staf yang telah menyediakan waktu luang, dan memberikan dukungan, informasi, serta data yang diperlukan penulis dalam penelitian ini.
9. Seluruh masyarakat yang berkepentingan dalam pengurusan perijinan dan terutama kepada masyarakat yang telah menjadi responden penelitian, karena telah memberikan informasi berharga bagi penelitian ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Program Magister Manajemen satu angkatan yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu atas berbagi pengalaman dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan jenjang Strata 2 (S2).
11. Kedua orang tua, mertua dan seluruh keluarga besar, atas do'a dan bantuannya, serta istri tercinta Dinny Siti Aisyah, ST dan Putri kecilku Alula Farzana Putri Lubis yang telah memberikan dukungan dan memotivasi untuk menyelesaikan studi dan penulisan tesis ini.

Penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis memohon kepada seluruh pihak untuk memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan hasil penelitian. Akhir kata, dengan segala hormat, kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini, semoga Allah SWT melimpahkan berkatNya kepada kita semua. Amin.

Sibolga, Juni 2014
Penulis,

Ade Mahligai Putra Lubis, ST
NIM. 018263896

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Pernyataan Anti Plagiat	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Persetujuan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
1. Kegunaan Teoritis	8
2. Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Pelayanan Publik	10
2. Kualitas Pelayanan	14
3. Harga Pelayanan	19
4. Kepuasan Masyarakat	22
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berfikir	28
D. Hipotesis	29
E. Definisi Operasional	30
1. Kualitas Pelayanan	30
2. Harga Pelayanan	31
3. Kepuasan Masyarakat	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
1. Kualitas Pelayanan	35
2. Harga Pelayanan	36
3. Kepuasan Masyarakat	37
B. Populasi dan Sampel	41
C. Metode Pengumpulan Data	43
1. Jenis Sumber Data	43
2. Teknik Pengumpulan Data	43
3. Instrumen Penelitian	44

4. Uji Validitas	46
5. Uji Reliabilitas	48
6. Analisis Data	49
a. Melihat kelayakan model regresi	50
b. Uji Asumsi Klasik	50
c. Analisis Regresi Linier Berganda	51
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
B. Deskripsi Responden	60
C. Distribusi Jawaban Responden	63
D. Analisis Data	76
1. Uji Hipotesa 1	76
2. Uji Hipotesa 2	82
3. Uji Hipotesa 3	87
E. Pembahasan	93
1. Uji Hipotesa 1	93
2. Uji Hipotesa 2	96
3. Uji Hipotesa 3	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xviii
BIODATA	xix

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu	27
3.1	Operasionalisasi Variabel	37
3.2	Validitas Instrumen - Item Total Statistics	47
3.3	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	49
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	61
4.3	Profil Responden Berdasarkan Alamat	61
4.4	Profil Responden Berdasarkan Umur	62
4.5	Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	63
4.6	Variabel Harga Pelayanan (X2)	70
4.7	Variabel Kepuasan Pelayanan (Y)	72
4.8	ANOVA ^b Hipotesis 1	76
4.9	Coefficients(a) Hipotesis 1	78
4.10	Model Summary(b) Hipotesis 1	79
4.11	ANOVA ^b Hipotesis 1	80
4.12	Coefficients(a)	81
4.13	ANOVA ^b Hipotesis 2	82
4.14	Coefficients(a) Hipotesis 2	84
4.15	Model Summary(b) Hipotesis 2	85
4.16	ANOVA ^b Hipotesis 2	86
4.17	Coefficients(a)	86
4.18	ANOVA ^b Hipotesis 3	87
4.19	Coefficients(a) Hipotesis 3	89
4.20	Model Summary(b) Hipotesis 3	90
4.21	ANOVA ^b Hipotesis 3	91
4.22	Coefficients(a)	92

DAFTAR GAMBAR

1.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	29
3.1	Model Penelitian	35
4.1	Uji Normalitas Hipotesis 1	77
4.2	Uji Heteroskedastisitas Hipotesis 1	78
4.3	Uji Linearitas Hipotesis 1	79
4.4	Uji Normalitas Hipotesis 2	83
4.5	Uji Heteroskedastisitas Hipotesis 2	84
4.6	Uji Linearitas Hipotesis 2	85
4.7	Uji Normalitas Hipotesis 3	88
4.8	Uji Heteroskedastisitas Hipotesis 3	89
4.9	Uji Linearitas Hipotesis 3	90



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Kuisioner Penyelenggaraan Pelayanan KPPT Kota Sibolga
LAMPIRAN II	Tabulasi Data dan Jawaban Uji Validitas
LAMPIRAN III	Hasil Uji Validitas
LAMPIRAN IV	Analisis Hasil Uji Hipotesa 1
LAMPIRAN V	Analisis Hasil Uji Hipotesa 2
LAMPIRAN VI	Analisis Hasil Uji Hipotesa 3
LAMPIRAN VII	Distribusi Jawaban Responden
LAMPIRAN VIII	Diagram
LAMPIRAN IX	Tabel Distrbusi Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1 %
LAMPIRAN X	Distribusi Nilai t_{tabel}
LAMPIRAN XI	Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep.Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Sedangkan berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi-organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan-pelaksanaan kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah dimana pada Bab VI mengenai Pemerintahan Daerah pada pasal 18 disebutkan bahwa pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas. Dimana hal tersebut diperjelas dengan Undang-undang no. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui

otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang otonomi Daerah tersebut menitik beratkan pada daerah kabupaten/kota yang memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya aparat birokrasi yang semakin bertanggung jawab. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi

oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis dengan bentuk pelayanan yang dikemas sedemikian rupa untuk menarik minat masyarakat dan membuat masyarakat puas dengan pelayanan publik tersebut.

Bukti bahwa birokrasi di Indonesia tidak berjalan dengan efektif dan efisien terlihat dari pelayanan yang masih tidak fleksibel sehingga mengakibatkan lambannya pelayanan kepada masyarakat, biaya yang mahal, prosedur yang berbelit-belit dan waktu pengurusan yang lama serta sikap dan tindakan petugas yang kurang ramah sehingga mengakibatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi negatif.

Berdasarkan informasi diatas ternyata kualitas pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari memuaskan, sehingga peneliti mencoba mencari penyebab dari munculnya gejala yang tidak dikehendaki dengan melakukan penelitian pada pelayanan publik Pemerintah Kota Sibolga, dimana salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga.

Adapun gejala-gejala yang ditemukan berdasarkan hasil data yang diambil selama tahun 2013 melalui kotak saran yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga sebagai sarana masyarakat untuk melakukan pengaduan, memberikan saran maupun masukan terhadap KPPT Kota Sibolga,

dari 45 surat yang berada dalam kotak saran tersebut, ditemukan yaitu sebagai berikut :

1. Sebanyak 16 saran yang masuk berisi keluhan masyarakat mengenai ketidakjelasan prosedur dalam pengurusan ijin. Mereka tidak mengetahui bagaimana prosedur mengurus ijin, langkah-langkah yang harus dilakukan, seperti ke bagian mana harus mengurus, bagaimana cara mendaftar, berkas apa saja yang menjadi persyaratan, berapa biaya yang dikeluarkan, dan lain lain,
2. Sebanyak 9 saran yang masuk berisi keluhan masyarakat mengenai mahal nya biaya yang harus dikeluarkan untuk proses pengurusan ijin dibandingkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Sibolga.
3. Sebanyak 7 saran yang masuk berisi keluhan masyarakat mengenai lamanya waktu menunggu ketika mengurus ijin, dimana petugas dirasa lambat dalam memberikan pelayanan. Hal ini mereka bandingkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terpampang pada KPPT Kota Sibolga.
4. Sebanyak 5 saran yang masuk berisi keluhan masyarakat mengenai kurangnya petugas memberikan informasi dan kelambatan dalam menanggapi keluhan masyarakat serta ketidaknyamanan tempat mengurus perijinan.
5. Sebanyak 3 saran yang masuk berisi keluhan masyarakat mengenai ketidaktahuan masyarakat kalau KPPT Kota Sibolga merupakan kantor yang melayani perijinan dan nonperijinan di Kota Sibolga. Banyak masyarakat yang belum mengetahui kalau perijinan yang selama ini tersebar di berbagai SKPD sudah ditangani oleh KPPT Kota Sibolga. SKPD yang dahulu menangani hanya memberikan rekomendasi saja.

6. Sisanya sebanyak 5 saran yang masuk berisi tanggapan positif terhadap KPPT Kota Sibolga seperti pelayanan yang bagus, kantor yang nyaman, keramahtamahan petugas, dll

Berdasarkan permasalahan diatas maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas dan harga pelayanan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga, hal ini penting bagi pemerintah Kota Sibolga agar dapat mengetahui akan dampaknya kepada tingkat kepuasan masyarakat.

Secara umum, kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat diantaranya adalah faktor kualitas pelayanan dan harga pelayanan, dimana Parasuraman *et. al* (1985, p.48) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai fungsi dari perbedaan antara harapan dan kinerja sepanjang dimensi kualitas, sementara itu harga menurut kotler (1997:34) tidak hanya melibatkan besaran moneter melainkan melibatkan harga waktu, tenaga, dan psikis.

Pengukuran kinerja untuk kualitas pelayanan mengacu pada konsep Zeithaml *et. al*. (1990), dimana kualitas jasa memiliki sepuluh dimensi dasar yaitu: *Tangibles*; *Reliability*; *Responsiveness*; *Competence*; *Access*; *Courtesy*; *Communication*; *Credibility*; *Security*; dan *Understanding The Customer*. Kemudian setelah melakukan berbagai pengujian, Zeithaml *et. al*, mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa tersebut ke dalam 5 dimensi utama yang kemudian disebutnya dimensi *servqual*. Kelima dimensi inilah yang menjadi

acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Dengan demikian permasalahan di KPPT Kota Sibolga dikaitkan dengan teori Zeithaml, *et al.* tersebut adalah: *Reliability* yaitu kendala yang dihadapi, dimana masyarakat merasa biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang didapatkan; *reponsiveness* yaitu sebagai sikap tanggap atau respon yang diberikan, dimana masyarakat merasa ketidakjelasan prosedur dalam pengurusan perijinan; *assurance* yaitu jaminan atau kepercayaan yang diberikan, dimana masyarakat merasa ketidaksesuain biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan KPPT; *emphaty* yaitu skap peduli, dimana masyarakat merasa kurang ditanggapi keluhan-keluahn yang disampaikan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian diatas, maka dibutuhkan penelitian mengenai kualitas dan harga pelayanan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga, mengingat sampai saat ini masih belum ditemukan penelitian yang terkait dengan permasalahan yang ada pada KPPT terutama penelitian yang membahas keterkaitan antara kualitas pelayanan, harga pelayanan dan kepuasan masyarakat pada kantor pelayanan perijinan. Atas pemikiran tersebut peneliti berkeyakinan bahwa dengan judul penelitian “Pengaruh Dimensi Kualitas Kualitas dan Persepsi Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga” terhadap 91 orang responden yang mengurus ijin dari 923 orang secara keseluruhan yang mengurus ijin, menjadi sangat penting dan strategis karena

benar-benar akan dilakukan pembenahan oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga.

B. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, dimana kompleksnya permasalahan yang ada pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga, maka pembatasan-pembatasan yang diuraikan melalui bentuk rumusan penelitian yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga ?
2. Apakah harga pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga ?
3. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dan harga pelayanan KPPT Kota Sibolga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga ?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian perumusan penelitian diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance* dan *emphaty* terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance* dan *emphaty* dan harga pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan pada kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Bagi peneliti, sebagai bahan acuan dan pendukung untuk penelitian yang sejenis dan usaha pengembangan lebih lanjut. Serta dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang selama ini di dapat untuk mendukung penelitian ini dan sebagai referensi ilmiah untuk memperoleh manfaat dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menempuh pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga. Sedangkan bagi Universitas menambah kepustakaan penelitian Universitas Terbuka di bidang pelayanan

perijinan sehingga bisa digunakan sebagai bahan acuan dan pendukung dalam penelitian sejenis selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan akan pengaruh dimensi kualitas dan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan sehingga dapat dimanfaatkan KPPT Kota Sibolga dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep.Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Sedangkan berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Adapun prinsip pelayanan publik didalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
 - 2) Unit Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
 - 4) Kepastian Waktu

- c. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. Kelengkapan sarana dan prasana, tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- h. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Sedangkan klasifikasi pelayanan publik yaitu :

- a. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
- c. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
- d. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat;

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

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;

f. Keseimbangan Hak Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003:27) pada dasarnya terdapat dua paradigma dalam pelayanan publik pertama adalah paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada pengelola pelayanan. Paradigma ini lebih bersifat birokratis, direktif, dan hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasi pelayanan itu sendiri. Paradigma ini banyak mendapat keluhan dari masyarakat pengguna layanan karena kurang memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna layanannya. Masyarakat sebagai pengguna layanan tidak memiliki kemampuan apapun untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelola pelayanan. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan, pengelola harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani. Paradigma kedua merupakan paradigma yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu paradigma pelayanan publik yang terfokus/ berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (*customer driven government*).

Pengukuran kinerja pelayanan publik sering kali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi swasta sering dilihat sebagai

kinerja pelayanan organisasi yang memang menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasi dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan sesuatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama.

2. Kualitas Pelayanan

Seperti yang dilansir dari www.definisipengertian.com, beberapa pakar kualitas mendefinisikan kualitas dengan beragam interpretasi. Juran (1989:16-17), mendefinisikan kualitas secara sederhana sebagai 'kesesuaian untuk digunakan'. Definisi ini mencakup keistimewaan dalam produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi. Crosby (1979) "kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reliability, maintainability*, dan *cost effectiveness*". Feigenbaum (1991) "kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture*, dan *maintenance*, dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Kep.Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu dan pembiayaan yang transparasi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Definisi tersebut kemudian disempurnakan oleh Kep/25M.PAN/2/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat menjadi ciri atau atribut yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik, dimana ciri atau atribut tersebut adalah :

- a. Ketepatan waktu pelayanan,
- b. Akurasi pelayanan,
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan,
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Menurut Wright *et. al* (2005, 15) ada empat fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

- a. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk;
- b. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan;
- c. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
- d. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

Parasuraman *et. al* (1985, p . 48) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai fungsi dari perbedaan antara harapan dan kinerja sepanjang dimensi kualitas. Sedangkan menurut Tjiptono (1995) menyatakan bahwa “ kualitas merupakan suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Parasuraman, *et al.* (1998:5) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Sedangkan kinerja yang baik (berkualitas) dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan situasi yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan, memperkuat *image* tentang merek, iklan, penjualan, dan penentuan harga.

Ada 4 karakteristik pokok pelayanan (jasa) yang membedakannya dengan barang menurut Tjiptono (1998 : 15-18), yaitu :

- a. *Intangibility*, tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu pemasar menggunakan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan (jasa) yang ditawarkan.
- b. *Inseparability*, pelayanan (jasa) yang dijual tidak terpisahkan dari orang yang memasarkannya. Pelayanan (jasa) diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. *Service provider* (penyedia jasa) dan *customer* (pelanggan) akan bertemu secara langsung maupun tidak langsung sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa) dan karena itu pula tidak dapat distandarisasi.

- c. *Variability*, pelayanan (jasa) yang beragam sangat tergantung siapa yang menyajikan.
- d. *Perishability*, karena sifatnya yang tidak dapat disimpan, maka penyedia jasa harus mampu menjaga kontinuitas pasokan listrik .

Pengukuran kinerja pelayanan menurut Zeithaml, *et al.* (1990) terdapat sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles*, keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability*, mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
- c. *Responsiveness*, pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d. *Competence*, pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
- e. *Access*, meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy*, pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.

- g. *Communication*, pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- h. *Credibility*, pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
- i. *Security*, pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- j. *Understanding The Customer*, pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Kemudian setelah melakukan berbagai pengujian, Zeithaml *et. al*, mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa tersebut ke dalam 5 dimensi utama yang kemudian disebutnya dimensi servqual pada tahun 1990. Kelima dimensi inilah yang menjadi acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, yaitu :

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
- b. Kendala (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu : kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yang baru ini, dimensi *Competence*, *Credibility* dan *Security* dikelompokkan ke dalam dimensi *Assurance*, sedangkan dimensi *Access*, *Courtesy*, *Communication* dan *Understanding* dikelompokkan ke dalam dimensi *Emphaty*.

3. Harga Pelayanan

Setiap organisasi menetapkan harga atas produk atau pelayanan (jasa) yang mereka hasilkan. Harga dalam kenyataan keseharian bisa berarti uang sewa suatu rumah kontrakan atau indekos, uang kuliah pada suatu perguruan tinggi, ongkos naik kendaraan umum tertentu, tarif tol, premi suatu produk asuransi atau gaji pegawai suatu perusahaan.

Harga, menurut Tjiptono (2002:151) merupakan komponen yang sangat

penting bagi kelangsungan suatu organisasi karena harga berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Penentuan harga dipengaruhi oleh pendapatan total dan biaya total. Harga juga merupakan indikator nilai, karena berhubungan dengan manfaat langsung yang dirasakan oleh konsumen.

Peranan penting harga, dijelaskan Tjiptono (2002:154) sebagai alokasi harga yang membantu pembeli untuk memutuskan manfaat belum membeli. Kedua, peran informasi yang mendidik konsumen dalam mengenali faktor-faktor produk.

Harga menurut Kotler dan Armstrong (2001) adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang konsumen tukarkan untuk jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang dan jasa. Sedangkan harga menurut Kotler (1997:34) tidak hanya melibatkan besaran moneter melainkan melibatkan harga waktu, tenaga, dan psikis.

Harga dapat menunjukkan kualitas merek dari suatu produk, dimana konsumen mempunyai anggapan bahwa harga yang mahal biasanya mempunyai kualitas yang baik. Pada umumnya harga mempunyai pengaruh yang positif dengan kualitas, semakin tinggi harga maka semakin tinggi kualitas.

Konsumen mempunyai anggapan adanya hubungan yang positif antara harga dan kualitas suatu produk, maka mereka akan membandingkan antara produk yang satu dengan produk yang lainnya, dan barulah konsumen mengambil keputusan untuk membeli suatu produk.

Swastha (2007), bahwa untuk menilai suatu produk, konsumen akan menilai pula pelayanan yang menyertainya sebagai tambahan manfaat yang diperoleh dari

- c. Jalur distribusi, proses perjalanan produk dari penjual hingga diterima oleh konsumen.
- d. Kompetisi, faktor dari harga yang ditetapkan oleh kompetitor akan sangat mempengaruhi keadaan pasar. Oleh karena itu harga dari kompetitor harus menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan harga. Karena jika kita terlalu tinggi, maka akan mempengaruhi angka penjualan
- e. Kesesuaian dengan tujuan organisasi, penentuan harga juga dipengaruhi oleh dan bagaimana tujuan organisasi. Jika organisasi menetapkan citra dirinya sebagai perusahaan yang elegan dan mewah, maka kebijakan harga yang rendah sebaiknya harus dihindari, karena akan merusak citra perusahaan.

Penetapan harga dalam pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah menurut Kotler (1997:110) didasari oleh pertimbangan sosial yang disesuaikan berdasarkan keadaan ekonomi masyarakat sebagai konsumennya.

4. Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji

biaya yang sudah dikeluarkan, definisi ini menunjukkan adanya hubungan antara harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan Monroe (1990), bahwa setiap harga yang melekat pada produk dapat mencerminkan kualitas produk itu sendiri. Teori ini diperkuat oleh Nagle & Holden (1995), bahwa harga untuk jenis produk-produk tertentu bukan hanya berarti besaran uang yang dikeluarkan tetapi kualitas yang sangat prima dari produk tersebut dan bahkan mempunyai arti yang lebih bagi pemilik produk tersebut. Atau dengan kata lain harga dan persepsi kualitas mempunyai hubungan yang positif, yaitu semakin mahal harga produk tersebut maka akan mencerminkan kualitas produk atau istilah umumnya "uang/harga ada matanya". Voss *et al* (1998) dalam penelitiannya bahwa persepsi harga mempengaruhi kepuasan dalam sebuah setting eksperimental termasuk skenario *check in* dalam hotel. Hasil studinya menunjukkan bahwa ketika harga yang dirasakan sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen, hal itu akan berdampak terhadap tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan Fornell *et al* (1996) juga menemukan bahwa persepsi harga mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam sebuah studi ekonomi makro termasuk tujuh sektor industri.

Menurut Boarden (2001:252-255), terdapat lima faktor penting dalam keputusan penetapan harga, yaitu sebagai berikut :

- a. Ongkos, meliputi biaya produksi untuk pembuatan produk mulai dari bahan mentah hingga bahan jadi dan pengemasannya, termasuk juga biaya promosi.
- b. Konsumen, dalam aspek ini melibatkan bagaimana harapan dan keinginan dari konsumen mengenai produk atau pelayanan yang akan diberikan kepada mereka.

dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Selanjutnya Mittal & Kamakura (2001), kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam pembentukan keinginan pelanggan untuk pembelian masa depan. Sedangkan Jacobalis (1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut (Mowen, 1995). Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Kotler, 2009). Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.

Menurut Tjiptono (1997:24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang

dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi, iklan.

Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setia konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal.

Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan menurut Irawan (2004), adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- c. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.

Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi.

- d. *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emosional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan,

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang memiliki kemiripan mengenai kepuasan masyarakat dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan dan harga pelayanan pernah dilakukan oleh Yusroni (2012) yang menyoroti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, akan tetapi pengaruh dari harga pelayanan tidak diteliti. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Bangka.

Sedangkan untuk kemiripan penelitian yang sama ditemukan pada penelitian yang ditulis oleh Cahyono (2008) yang menyoroti pengaruh kualitas Pelayanan dan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, akan tetapi objek yang diteliti adalah pelayanan publik di KUA. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa ternyata pengujian hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tidak dapat terdeteksi, hal ini diduga disebabkan oleh produk dari kasus yang berhubungan dengan perkara religius. Sedangkan pengujian antara harga pelayanan dan kepuasan masyarakat terdapat hubungan yang erat. Akan tetapi pengujian antara kualitas pelayanan dan harga pelayanan bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat memperlihatkan hubungan yang erat.

Prasetio (2012) melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan dalam hubungannya kualitas pelayanan dan harga. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian lain mengenai loyalitas pelanggan dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan yang dilakukan Sukmawati (2011), dari hasil penelitian tersebut diperoleh bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Selain itu ada penelitian lain mengenai kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas yang dilakukan oleh Rahim Mosahab, PhD Candidate (2010). Dari hasil penelitian tersebut diperoleh bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan langsung dengan loyalitas.



Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

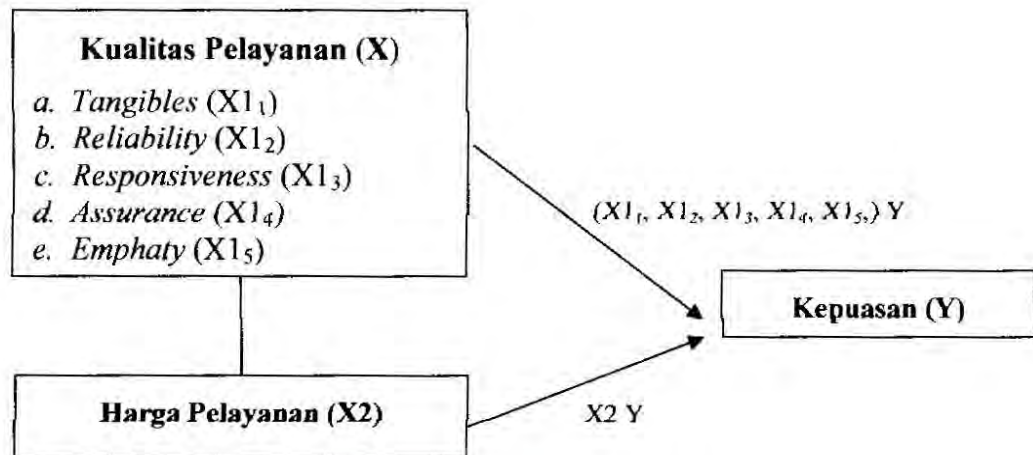
No.	Nama Peneliti	Tujuan	Alat Analisis	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Yusroni (2012),	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Analisis Regresi sederhana	kualitas pelayanan terpadu satu pintu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	pengaruh dari harga pelayanan tidak diteliti
2.	Cahyono (2008)	Menganalisis kualitas pelayanan dan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Analisis Regresi linier berganda	Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tidak dapat terdeteksi, Sedangkan antara harga pelayanan dan kepuasan masyarakat terdapat hubungan yang erat. Serta antara kualitas pelayanan dan harga pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat	Meneliti pengaruh kualitas Pelayanan dan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat,	objek yang diteliti adalah pelayanan publik di KUA.
3.	Prasetio (2012)	Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan	Analisis Regresi linier berganda	Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan	Meneliti pengaruh antara kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan	objek yang diteliti adalah pelayanan jasa pengiriman
4.	Sukmawati (2011)	Menganalisis variable kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.	Structural Equation Model (SEM)	kualitas layanan berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Harga juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Meneliti pengaruh antara kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan	Meneliti pengaruh antara kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan
5.	Rahim Mosahab, PhD Candidate (2010)	Menganalisis	Analisis Regresi linier berganda	Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan langsung dengan loyalitas	Meneliti pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan	pengaruh dari harga pelayanan tidak diteliti

C. Kerangka Pemikiran

Kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat diantaranya adalah faktor kualitas pelayanan dan harga pelayanan. Parasuraman *et. al* (1985, p.48) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai fungsi dari perbedaan antara harapan dan kinerja sepanjang dimensi kualitas, sedangkan harga menurut Kotler dan Armstrong (2001) adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa.

Penelitian ini dilakukan pertama dilihat dari aspek penilaian kualitas pelayanan, dimana teori yang digunakan adalah pengukuran kinerja pelayanan menurut Zeithaml, *et al.* (1990:36) dengan indikator kinerja pelayanan yaitu : Bukti (*tangible*), kendala (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*). Selanjutnya yang kedua dilihat dari aspek harga pelayanan.

Kerangka pemikiran dari penelitian pengaruh kualitas dan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat pada bagan berikut yang memperlihatkan hubungan masing-masing variabel.



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

D. Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles* (X1₁), *reliability* (X1₂), *responsivennes* (X1₃), *assurance* (X1₄), dan *emphaty* (X1₅) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang mengurus perijinan pada (KPPT) Kota Sibolga
2. Harga pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan (Y) masyarakat yang mengurus perijinan pada (KPPT) Kota Sibolga
3. Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles* (X1₁), *reliability* (X1₂), *responsivennes* (X1₃), *assurance* (X1₄), dan *emphaty* (X1₅) dan harga pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang mengurus perijinan pada (KPPT) Kota Sibolga.

E. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, untuk memudahkan dan agar dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefinisian operasional terhadap variabel-variabel penelitian ini. Adapun definisi operasional pada Penelitian ini peneliti menggunakan 2 (dua) variabel yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Dimana variabel bebas yang pertama yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Tangibles* (X_{11}), *Reliability* (X_{12}), *Responsiveness* (X_{13}), *Assurance* (X_{14}), *Empathy* (X_{15}), sedangkan variabel bebas yang kedua adalah harga pelayanan (X_2). Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y). Untuk lebih detailnya akan dijelaskan berikut ini :

1. Kualitas Pelayanan

Parasuraman *et. al* (1985, p . 48) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai fungsi dari perbedaan antara harapan dan kinerja sepanjang dimensi kualitas. Variabel dimensi kualitas pelayanan merupakan variabel bebas pertama yang digunakan dalam penelitian, dimana variabel tersebut didefinisikan berdasarkan pernyataan dari Zeithaml, et al. (1990:36) mengenai indikator pengukuran kinerja pelayanan yang terdiri dari dimensi :

- a. Bukti Langsung (*Tangible*/ X_{11}), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan KPPT Kota Sibolga dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan pegawai dan lain lain.

- b. Keandalan (*Reliability/X1₂*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menempati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness/X1₃*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon masyarakat dalam upaya memuaskan masyarakat, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance/X1₄*), yaitu :kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan masyarakat.
- e. Kepedulian/Empati (*Emphaty/X1₅*), yaitu : kemampuan atau kesediaan pegawai memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada masyarakat.

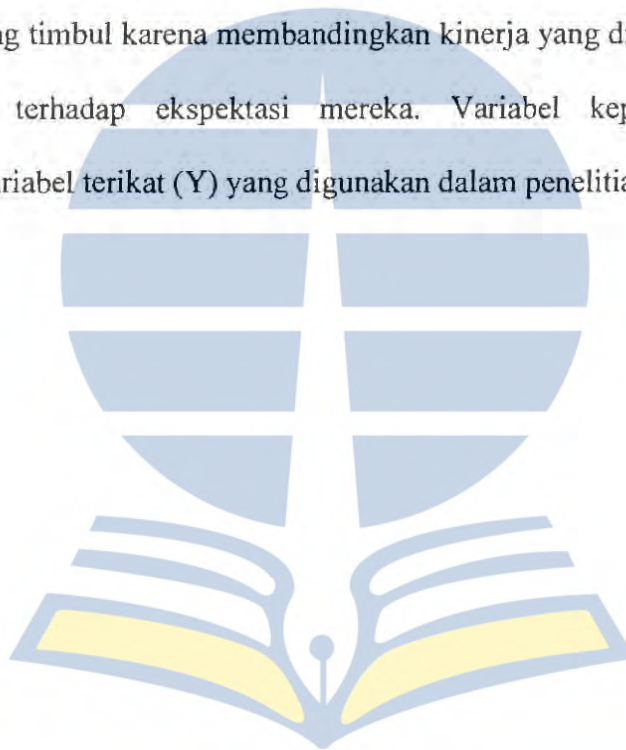
2. Harga Pelayanan

Harga menurut Kotler (1997:34) tidak hanya melibatkan besaran moneter melainkan melibatkan harga waktu, tenaga, dan psikis. Dimana pelayanan dan ongkos menuju pelayanan, lama waktu yang dibutuhkan (antrian) untuk mendapatkan pelayanan dan lamanya waktu pelayanan, tingkat kelelahan untuk mendapat pelayanan dan tingkat kelelahan saat mendapat pelayanan dan kesulitan dalam memenuhi persyaratan pelayanan dan tingkat kesulitan dalam

menjalankan prosedur pelayanan dipertimbangkan dalam penentuan harga pelayanan. Variabel harga pelayanan merupakan variabel bebas kedua (X_2) yang digunakan dalam penelitian.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Variabel kepuasan masyarakat merupakan variabel terikat (Y) yang digunakan dalam penelitian.



BAB III

METODE PENELITIAN

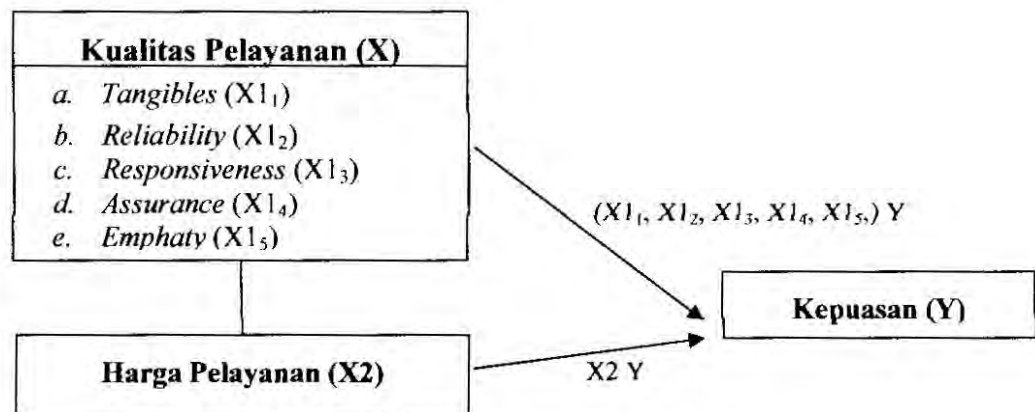
A. Desain Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi dan menggambarkan permasalahan dengan menggunakan analisis berupa angka-angka. Secara analitik penelitian ini dianalisa dengan menggunakan suatu metode untuk diuji secara statistik dan hasilnya untuk menjawab hipotesis yang diajukan. Dimana menurut Sugiyono (2013) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

Metode kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode survei. Berdasarkan kutipan Kerlinger (1997) Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, atau pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sample yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Selanjutnya langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini yaitu setelah masalah ditunjukkan latar belakangnya, diidentifikasi dan dibatasi selanjutnya masalah tersebut dirumuskan, kemudian peneliti menggunakan berbagai teori untuk memperjelas masalah dan menjawabnya dengan melakukan hipotesis yang selanjutnya akan dibuktikan kebenarannya, dimana hipotesis yang akan digunakan yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles* (X_{11}), *reability* (X_{12}), *responsivennes* (X_{13}), *assurance* (X_{14}), dan *emphaty* (X_{15}) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang mengurus perijinan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga
2. Harga pelayanan KPPT Kota Sibolga (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan (Y) masyarakat yang mengurus perijinan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga
3. Secara bersama-sama antara kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles* (X_{11}), *reability* (X_{12}), *responsivennes* (X_{13}), *assurance* (X_{14}), *emphaty* (X_{15}) dan harga pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang mengurus perijinan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga



Gambar 3.1
Model Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan 2 (dua) variabel yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Dimana variabel bebas yang pertama yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Tangibles* (X_{11}), *Reliability* (X_{12}), *Responsiveness* (X_{13}), *Assurance* (X_{14}), *Emphaty* (X_{15}), sedangkan variabel bebas yang kedua adalah harga pelayanan (X_2). Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y). Untuk lebih jelasnya variabel operasional ketiganya didefinisikan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Variabel dimensi kualitas pelayanan merupakan variabel bebas pertama yang digunakan dalam penelitian, dimana variabel tersebut didefinisikan berdasarkan pernyataan dari Zeithaml, *et al.* (1990:36) mengenai indikator pengukuran kinerja pelayanan yang terdiri dari dimensi :

- a. Bukti Langsung (*Tangible/X1₁*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
- b. Keandalan (*Reliability/X1₂*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness/X1₃*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan segera.
- d. Jaminan (*Assurance/X1₄*), yaitu : kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. Kepedulian/Empati (*Emphaty/X1₅*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

2. Harga Pelayanan

Harga menurut kotler (1997:34) tidak hanya melibatkan besaran moneter melainkan melibatkan harga waktu, tenaga, dan psikis. Dimana pelayanan dan ongkos menuju pelayanan, lama waktu yang dibutuhkan (antrian) untuk mendapatkan pelayanan dan lamanya waktu pelayanan, tingkat kelelahan

untuk mendapat pelayanan dan tingkat kelelahan saat mendapat pelayanan dan kesulitan dalam memenuhi persyaratan pelayanan dan tingkat kesulitan dalam menjalankan prosedur pelayanan dipertimbangkan dalam penentuan harga pelayanan. Variabel harga pelayanan merupakan variabel bebas kedua (X2) yang digunakan dalam penelitian.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Variabel kepuasan masyarakat merupakan variabel terikat (Y) yang digunakan dalam penelitian.

Kriteria pengukuran terhadap masing-masing variabel penelitian diatas, lebih lanjut digambarkan pada Tabel 3.1

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
I.	Kualitas pelayanan	sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan	a. <i>Tangibles</i> (berwujud)	1. Fasilitas dan keadaan fisik gedung KPPT Kota Sibolga	Skala Likert
				2. Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan pada KPPT Kota Sibolga	Skala Likert
				3. Pengaturan loket tempat pelayanan pada KPPT Kota Sibolga	Skala Likert

No.	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
				4. Kondisi dan kecukupan peralatan & perlengkapan kantor untuk memudahkan pelayanan pada KPPT Kota Sibolga (seperti : komputer, mesin tik, telepon, mesin fax, dll)	Skala Likert
				5. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi pelayanan pada KPPT Kota Sibolga	Skala Likert
		kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan	b. <i>Reliability</i>	1. Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang telah dijanjikan	Skala Likert
				2. Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit	Skala Likert
				3. Sikap petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit	Skala Likert
				4. Penerapan ketepatan jam kerja kantor dan jadwal pelayanan	Skala Likert
				5. Kesesuaian antara pelayanan yang disampaikan dengan standar pelayanan yang ditetapkan	Skala Likert
				6. Keandalan dalam memberikan pelayanan	Skala Likert

No.	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
		sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan	c. <i>Responsiveness</i>	1. Tindakan segera petugas KPPT Kota Sibolga dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada masyarakat pemohon layanan	Skala Likert
				2. Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang pengurusan layanan	Skala Likert
				3. Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga untuk cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna layanan	Skala Likert
				4. Kemudahan dalam pelayanan	Skala Likert
		kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan	d. <i>Assurance</i>	1. Pegawai memiliki pengetahuan dan ketrampilan	Skala Likert
				2. Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan	Skala Likert
				3. Mekanisme jalur pengaduan jika pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan perijinan	Skala Likert
				4. Kemampuan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas	Skala Likert
				5. Jaminan keamanan dalam pelayanan	Skala Likert
				6. Ketersediaan petugas pelayanan selama jam kerja	Skala Likert

No.	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
		kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi	e. <i>Emphaty</i>	1. Kesopanan dalam pelayanan 2. Kedisiplinan pegawai yang tinggi 3. Keramahan dalam pelayanan 4. Ketanggapan dalam pelayanan 5. Pegawai mudah dihubungi 6. Perhatian petugas KPPT Kota Sibolga secara khusus kepada masyarakat 7. Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan masyarakat 8. Kemudahan menyampaikan keluhan	Skala Likert Skala Likert Skala Likert Skala Likert Skala Likert Skala Likert Skala Likert
II.	Harga Pelayanan	Pelayanan dan ongkos menuju pelayanan, lama waktu yang dibutuhkan (antrian) untuk mendapatkan pelayanan dan lamanya waktu pelayanan, tingkat kelelahan untuk mendapat pelayanan dan tingkat kelelahan saat mendapat pelayanan dan kesulitan dalam memenuhi persyaratan pelayanan dan tingkat kesulitan dalam menjalankan prosedur pelayanan		1. Ongkos menuju ke tempat pelayanan adalah kecil dan harga pelayanan murah 2. Lama antrian sebentar serta proses pelayanan cepat 3. Tingkat ketidakelelahan sebelum dan saat mendapat pelayanan serta tingkat kemudahan untuk mendapatkan persyaratan pelayanan dan menjalankan prosedur pelayanan	Skala Likert Skala Likert Skala Likert
III.	Kepuasan Masyarakat	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Bagaimana kesan saat mulai mendapatkan pelayanan, kesan saat pelayanan, dan tindakan yang sering dilakukan saat pelayanan, kesan setelah pelayanan, sikap terhadap kesalahan dan pandangan terhadap instansi.		1. Citra, kondisi, dan kepercayaan terhadap pelayanan serta keinginan untuk berurusan 2. Sikap saat pertama kali, dan kesan saat pelayanan dan keseluruhan 3. Tindakan yang sering dilakukan dan tingkat pemakluman terhadap kesalahan	Skala Likert Skala Likert Skala Likert

No.	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
				4. Tingkat kepedulian dan kebanggaan terhadap KPPT	Skala Likert
				5. Sikap terhadap orang yang menganggap KPPT buruk dan Sikap terhadap orang yang ragu terhadap pelayanan KPPT	Skala Likert

Pada penelitian ini, kuisisioner dibuat semenarik dan sedemikian rupa sehingga bisa memancing respon afektif dari responden, dimana jawaban yang diberikan berbeda-beda untuk setiap pertanyaan yang ditunjukkan dengan nilai (1) merupakan nilai terendah yang berarti responden merasa tidak puas, nilai (2) yang berarti responden merasa kurang puas, nilai (3) berarti responden merasa ragu-ragu, nilai (4) berarti responden merasa puas dan nilai tertinggi (5) yang berarti responden merasa sangat puas.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013) **populasi** adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bisa berbentuk orang atau benda lain. Bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek tersebut tetapi juga meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek/subyek itu. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus perijinan pada Kantor

Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga pada tahun 2013 yaitu sebanyak 923 orang.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2013) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Mengingat populasinya mempunyai anggota yang heterogen dan berstrata tetapi sebagian ada yang kurang proporsional pembagiannya, maka pengambilan sampel digunakan teknik *Simple Random Sampling* Sugiyono (2013). Bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek tersebut tetapi juga meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek/subyek itu, dan karakteristik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan perijinan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga pada tahun 2013. Menurut Rumus Slovin (Riduwan, 2010) untuk menentukan jumlah sampel dicari dengan Rumus :

$$n = \frac{N}{1+N(E)^2} = \frac{923}{1+923(0,1)^2} = 90,22483 = 91 \text{ responden}$$

Keterangan :

n : Jumlah sample

N : Jumlah Populasi

E : *margin of error * desired* (tingkat kesalahan)

Dimana dalam penelitian ini jumlah populasi yaitu sebanyak 923 orang dengan tingkat kesalahan sebesar 10 % = 0,1.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber data

Jenis sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Yaitu data yang langsung diperoleh dari responden, yang dihasilkan dari jawaban angket/kuesioner yang telah diisi responden. Dimana data tersebut masih berupa data kualitatif untuk selanjutnya ditransformasikan menjadi data kuantitatif.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga. Disamping itu, data diperoleh dari acuan beberapa dokumen baik dari buku-buku literatur maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Teknik pengumpulan Data

a. Interview

Yaitu cara memperoleh data dengan menggunakan tanya jawab langsung dengan pihak yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran yang jelas.

b. Kuisisioner

Suatu cara pengumpulan data atau cara untuk memperoleh data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan akan memberi respon atas pertanyaan tersebut.

c. Dokumentasi

Yaitu cara memperoleh data dari studi literatur/pustaka dalam bentuk data statistik, buku dan jurnal sebagai landasan teoritis berkaitan dengan tujuan penelitian

3. Instrumen penelitian

Menurut Sugiyono (2013) instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala pengukuran, yang merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam penelitian ini, instrumen disusun berdasarkan titik tolak variabel-variabel yang telah ditetapkan. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat, dimana variabel bebas terdiri dari 6 (enam) variabel yaitu dimensi kualitas pelayanan KPPT yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*), kendala (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian/empati (*emphaty*), harga pelayanan KPPT (X2). Sedangkan variabel terikat terdiri dari 1 (satu) variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat KPPT (Y).

Penelitian ini menggunakan kuisioner dengan daftar pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala interval dengan tipe skala pengukuran menggunakan

skala likert. Variabel yang diukur selanjutnya dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan penelitian. Setiap item pertanyaan pada variabel tersebut menggunakan skala pengukuran antara rentang skor 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) skor ini bersifat membedakan dan mengaitkan.

Menurut Sugiyono (2013) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dimana untuk keperluan analisis kuantitatif, untuk pengukuran kualitas pelayanan dan harga pelayanan, jawaban setiap instrumen dan skor digunakan yaitu :

- a. Kategori jawaban SS (sangat setuju) diberikan skor 5 (lima)
- b. Kategori jawaban S (setuju) diberikan skor 4 (empat)
- c. Kategori jawaban RR (ragu-ragu) diberikan skor 3 (tiga)
- d. Kategori jawaban TS (tidak setuju) diberikan skor 2 (dua)
- e. Kategori jawaban STS (sangat tidak setuju) diberikan skor 1 (satu)

Sedangkan jawaban setiap instrumen dan skor digunakan pada pengukuran kepuasan disesuaikan dengan pertanyaan yang diberikan.

Penilaian untuk setiap kategori yang telah ditetapkan disusun kedalam suatu tabulasi data yang kemudian diolah dan hasilnya dipresentasikan dalam suatu tabulasi distribusi frekuensi yang didasarkan pada tabulasi data skor jawaban responden. Selanjutnya data hasil tabulasi tersebut digunakan untuk

mendiskripsikan serta menginterpretasikan tanggapan dan tingkat persetujuan maupun penolakan responden terhadap masing-masing variabel.

4. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti ingin mengukur kuisisioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisisioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuisisioner tersebut disusun dan teruji validitasnya, dalam praktek belum tentu data yang terkumpul adalah data valid.

Menurut Situmorang dan Lutfi (2014: 88) validitas eksternal instrument diuji dengan cara membandingkan antara kriteria yang ada pada instrumen dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Penelitian mempunyai validitas eksternal bila hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada sampel lain dalam populasi yang diteliti. Untuk meningkatkan validitas eksternal penelitian selain meningkatkan validitas eksternal instrument, maka dapat dilakukan dengan memperbesar jumlah sampel.

Untuk melihat validitas eksternal maka nilai Corrected Item-Total Correlation dibandingkan dengan tabel r. Uji coba instrumen dilakukan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga dimana sampel validitas sebanyak 40 responden. Tujuan pengujian instrumen penelitian untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas kuesioner sebelum dilakukan pengumpulan data. Dimana pengolahan data pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan hasil adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Validitas Instrumen
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00002	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00003	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00004	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00005	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00006	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00007	158,0750	664,481	,409	,955
VAR00008	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00009	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00010	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00011	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00012	158,2000	671,959	,330	,955
VAR00013	157,9250	662,892	,430	,955
VAR00014	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00015	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00016	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00017	158,0750	664,481	,409	,955
VAR00018	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00019	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00020	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00021	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00022	158,0250	664,538	,398	,955
VAR00023	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00024	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00025	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00026	158,2000	671,959	,330	,955
VAR00027	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00028	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00029	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00030	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00031	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00032	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00033	158,2000	671,959	,330	,955
VAR00034	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00035	156,0750	674,943	,381	,954
VAR00036	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00037	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00038	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00039	156,5000	650,872	,641	,953
VAR00040	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00041	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00042	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00043	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00044	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00045	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00046	158,3250	662,584	,527	,954

Berdasarkan Tabel 3.2 diperoleh bahwa hasil pengujian instrument setiap butir variabel memiliki nilai yang lebih besar dari 0,312 (tingkat signifikan 5%). Di simpulkan bahwa seluruh instrumen dari variabel adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

5. Uji Realibilitas

Untuk mengetahui konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran maka dilakukan uji realibilitas. Suatu kuesioner dikatakan realibel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Realibilitas menunjukkan bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji realibilitas adalah uji untuk mengetahui kelayakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

Pengujian realibilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *one shot* atau pengukuran sekali saja dan untuk menguji realibilitasnya digunakan uji statistik *Cornbach Alpha*. Menurut Umar (2009), untuk suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cornbach alpha* $> 0,60$.

Hasil pengujian reliabilitas terhadap instrumen menghasilkan angka *cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu sebesar 0,955, reliabilitas angket pada variabel ini adalah berada pada level yang sangat tinggi yakni 0,81 - 1,00. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan item pernyataan kuesioner dalam penelitian ini adalah reliable dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	46

Sumber: Hasil Penelitian, 2014 (Data Diolah)

6. Analisis dan Pembahasan Data

Tahapan analisis dilakukan dengan cara melaksanakan pengumpulan pemilahan dan pengolahan serta penganalisaan berbagai data yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

Penelitian ini menghubungkan antara dimensi kualitas pelayanan, harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan perumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah analisa kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung, diukur secara langsung atau data yang diwujudkan dalam kuantitas. Untuk melakukan analisis kuantitatif dilakukan dengan cara analisis inferensial, yaitu untuk mengetahui kuatnya pengaruh atau keeratan antar variabel, yaitu antara dimensi kualitas pelayanan, harga pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Dimana alat analisis yang digunakan yaitu menggunakan metode Regresi Linier Berganda dan hasil pengujian ini kemudian disimpulkan untuk keperluan generalisasi pada populasi. Dimana pengolahannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

a. Melihat kelayakan model regresi

Untuk melihat kelayakan model regresi apakah sudah benar dapat dilihat dengan dua cara yakni dengan melihat tabel F pada ANOVA dan melihat nilai signifikansi. Jika $F_{\text{tabel}} < F_{\text{hitung}}$, maka model regresi layak.

b. Uji Asumsi Klasik

Agar didapat perkiraan regresi yang tidak bias dan efisiensi maka dilakukan pengujian asumsi klasik. Ada beberapa kriteria persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu :

1). Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data dinyatakan berdistribusi normal jika data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan, data berbentuk kurva yang seimbang sehingga membentuk gambar lonceng.

2). Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada prinsipnya uji heteroskedastisitas ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut.

3). Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat Multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar

dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Untuk menguji apakah terdapat Multikolinearitas atau tidak dalam model regresi bisa melihat nilai korelasi adalah dengan melihat nilai tolerance dan VIF, jika nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka data tidak terkena multikolinearity.

4). Uji Linearitas

Dilakukan dengan mencari persamaan garis regresi variabel bebas x terhadap variabel terikat y . Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Untuk melihat linearitas bisa menggunakan normal PP plot, jika titik titik (data) membentuk garis lurus bisa disimpulkan bahwa linearitas dalam regresi sudah dipenuhi.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

1). Goodness of Fit atau uji Determinan (R^2)

Pengujian dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), yaitu untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas. Uji koefisien determinasi adalah dengan persentase pengkuadratan nilai koefisien yang ditemukan. *R-square* atau nilai determinan (R^2) mendekati satu berarti pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen kuat.

2). Uji Secara Serentak (Uji F)

Kaidah pengujian signifikansi secara manual adalah dengan menggunakan Tabel F. Hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut: $H_a: \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} \neq 0$; $H_0: \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = 0$. Kaidah pengujian signifikansi:

Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ($0,05 \leq Sig$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ($0,05 \geq Sig$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

3). Uji Parsial (uji t)

Uji-t (uji parsial) dilakukan untuk melihat secara individu pengaruh secara signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan menentukan kriteria keputusan :

- H_0 diterima bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau H_0 diterima, apabila nilai signifikansi $t > \alpha$ ($\alpha = 0,05$).
- H_a diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau H_a diterima, apabila nilai signifikansi $t < \alpha$ ($\alpha = 0,05$).

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep.Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Pelayanan publik pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi-organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan-pelaksanaan kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah dimana pada Bab VI mengenai Pemerintahan Daerah pada pasal 18 disebutkan bahwa pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas. Dimana hal tersebut diperjelas dengan Undang-undang no. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga merupakan unsur pendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam bidang pelayanan perijinan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi urusan Pemerintah Daerah dibidang perizinan dan non perizinan, pemantauan dan sosialisasi, pelayanan pengaduan dan ketatusahaan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integritas dan sinkronisasi, simplikasi, keamanan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pembentukan KPPT Kota Sibolga merupakan upaya Pemerintah Kota Sibolga dalam rangka mewujudkan pelayanan perizinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Sibolga. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga dipimpin oleh seorang Kepala Kantor, dibantu 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan 3 (tiga) orang Kepala Seksi, yaitu:

1. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan;
2. Kepala Seksi Pemantauan dan Sosialisasi; dan
3. Kepala Seksi Perijinan dan Non Perijinan.

Pada tahun 2006 dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Sibolga Nomor 503/295/2006 Tanggal 29 Desember 2006 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP) yang pada saat itu mengelola 13 jenis pelayanan perizinan yaitu : Retribusi Izin Peruntukan Penggunaan Tanah; Retribusi Izin Mendirikan Bangunan; Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol; Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet; Surat Izin Tempat Usaha (SITU); Retribusi Izin Gangguan (HO); Retribusi Izin Trayek; Surat Izin Mengemudikan Becak Dayung Dalam Kota Sibolga; Retribusi Surat

Izin Perdagangan; Retribusi Izin Usaha Industri dan Tanda Daftar Industri; Retribusi Wajib Daftar Perusahaan Kota Sibolga; Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum; dan Retribusi Izin Pariwisata.

Seiring dengan semakin gencarnya upaya Pemerintah Pusat untuk meningkatkan pelayanan khususnya di bidang pelayanan perizinan dan tidak berfungsinya dengan baik pelayanan pada UPPTSP, maka di bentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu melalui Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 3 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga.

Landasan Hukum Pembentukan KPPT, adalah sebagai berikut :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di Daerah.
3. Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 3 Tahun 2012 Tanggal 25 Mei 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga.
4. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 180/05/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 3 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga.

Dengan ditanda tangannya Peraturan Walikota Sibolga Nomor 503/14/2012 tanggal 25 Mei 2012 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga

maka perizinan/non perizinan yang ditangani dan menjadi kewenangan KPPT berjumlah 82 jenis izin/non izin dengan rincian sebagai berikut :

1. Jenis Perizinan, terdiri dari : Izin Gangguan/HO; Izin Reklame; Izin Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet; Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); Wajib Daftar Perusahaan (TDP); Izin Usaha Industri dan Tanda Daftar Industri; Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK); Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol; Izin Usaha Hotel; Izin Usaha Hunian Wisata; Izin Usaha Pondok Wisata; Izin Usaha Cottage; Izin Usaha Perkemahan; Izin Usaha Restoran/Rumah Makan/Kedai Kopi/Pujasera; Izin Usaha Jasa Boga/Catering; Izin Usaha Angkutan Wisata; Izin Usaha Tempat Konveksi, Pameran dan Balai Pertemuan; Izin Pengusahaan Atraksi Wisata; Izin Pengusahaan Wisata Tirta dan Bahari; Izin Pengusahaan Taman Rekreasi; Izin Pengusahaan Objek dan Daya Tarik Minat Khusus; Izin Pengusahaan Kesenian Tradisional; Izin Pengusahaan Wisata Budaya dan Religius; Izin Pengusahaan Pusat Olahraga; Izin Pengusahaan Gelanggang Renang; Izin Pengusahaan Gelanggang Bowling; Izin Pengusahaan Padang Golf; Izin Pengusahaan Arena Latihan Golf; Izin Pengusahaan Kolam Memancing; Izin Pengusahaan Bola Ketangkasan; Izin Pengusahaan Arena Bola Ketangkasan; Izin Pengusahaan Panti Mandi Uap; Izin Pengusahaan Diskotik; Izin Pengusahaan Pangkas Rambut; Izin Pengusahaan Salon; Izin Pengusahaan Musik Hidup; Izin Pengusahaan Karaoke; Izin Jasa Biro Perjalanan; Izin Jasa Agen Perjalanan Wisata; Izin Pramuwisata; Izin Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran; Izin Jasa Impresanat/EO; Izin

Jasa Konsultan Pariwisata; Izin Jasa Informasi Pariwisata; Izin Praktek Perorangan Dokter Spesialis; Izin Praktek Bersama Dokter Umum; Izin Praktek Bersama Dokter Gigi; Izin Praktek Perorangan Dokter Umum; Izin Praktek Perorangan Dokter Gigi; Izin Rumah Bersalin Type A; Izin Rumah Bersalin Type B; Izin Balai Pengobatan Swasta; Izin Praktek Bidan; Izin Apoteker Pengelola Apotek; Izin Apoteker Pengganti; Izin Apoteker Pendamping; Izin Apotek; Izin Toko Obat; Izin Tukang Gigi; Izin Pengobatan Tradisional; Izin Salon Kecantikan Type A; Izin Salon Kecantikan Type B; Izin Pusat Kebugaran Jasmani; Izin Fisiotrapis; Izin Refraksionis Opticien; Izin Tekniker Gigi; Izin Pemusaran Jenazah; Izin Praktek Perawat/Gigi; Izin Optik; Izin Laboratorium Klinik; Izin Trayek; Izin Usaha Kapal; Izin Usaha Perikanan; Izin Penangkapan Ikan; Izin Usaha Perikanan; Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

2. Jenis Non Perizinan, terdiri dari : Rekomendasi Izin Pemakaian Lap. Simare-Mare; Rekomendasi Izin Pemakaian Gedung Nasional; Rekomendasi Izin Pemakaian Gedung Serbaguna; Rekomendasi Izin Pemakaian Gedung Olahraga; Rekomendasi Izin Pemakaian Stadion Horas; Rekomendasi Izin Pemakaian Sebagian Badan Jalan.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga dalam mendukung keselarasan dan kesinambungan program pembangunan dengan visi Kota Sibolga untuk 5 tahun kedepan (2011-2015) yaitu Bersama Kita Membangun Rakyat Sibolga yang Sehat, Cerdas, Sejahtera dan Beradab, menetapkan visi sebagai berikut “Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan yang Demokratis melalui

Pemberian Pelayanan Perijinan Yang Berkeadilan, Transparan Dan Akuntabel“.

Adapun misi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan sistem pengelolaan perijinan yang handal
2. Menumbuhkembangkan sinergitas pengelolaan pelayanan perijinan yang tangguh

Dasar pemilihan Kantor Pelayanan Perijinan sebagai objek penelitian yaitu masih belum ditemukan penelitian mengenai pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Pelayanan Perijinan yang menyoroti pengaruh kualitas dan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga perlu dilakukan penelitian yang menyeluruh mengenai pelayanan publik yang diadakan di Kantor Pelayanan Perijinan. Sedangkan dipilihnya Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga dikarenakan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga merupakan kantor yang baru dibentuk yaitu pada tahun 2012 sehingga hal ini akan menarik untuk diteliti, apakah dengan kantor yang baru dibentuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Fokus TAPM ini adalah pada penelitian terhadap dampak kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan terhadap pelayanan KPPT Kota Sibolga. Dampak kepuasan masyarakat yang akan diteliti ini akan dilihat dari tiga aspek, yang pertama bagaimana kualitas pelayanan akan berdampak terhadap harga pelayanan, yang kedua bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan KPPT Kota Sibolga akan memberikan dampak kepada kepuasan masyarakat, dan yang ketiga bagaimana harga pelayanan memberikan dampak terhadap kepuasan.

Pengukuran kinerja untuk kualitas pelayanan menurut Zeithaml *et. al.* (1990), dengan mempertimbangkan kelima faktor yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *Access Emphaty*. Jika kelima faktor itu memiliki kualitas yang baik maka penyelenggaraan pelayanan di KPPT Kota Sibolga akan semakin baik. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, permasalahan di KPPT Kota Sibolga dikaitkan dengan teori tersebut adalah: *Reliability* yaitu kendala yang dihadapi, dimana masyarakat merasa biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang didapatkan; *reponsiveness* yaitu sebagai sikap tanggap atau respon yang diberikan, dimana masyarakat merasa ketidakjelasan prosedur dalam pengurusan perijinan; *Assurance* yaitu jaminan atau kepercayaan yang diberikan, dimana masyarakat merasa ketidaksesuain biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan KPPT; *Emphaty* yaitu skap peduli, dimana masyarakat merasa kurang ditanggapi keluhan-keluahn yang disampaikan.

Sementara itu konsep harga suatu pelayanan mengacu pada konsep Kotler (1997:34) dengan mempertimbangkan faktor harga moneter, harga waktu, harga tenaga, dan harga psikis. Berdasarkan konsep ini dicoba diukur harga pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kota Sibolga. Kedua aspek pengukuran kinerja diatas, kemudian dikaitkan dengan penilaian tingkat kepuasan masyarakat yang dikutip berdasarkan pernyataan Giese dan Cote (2000), yaitu penilaian tingkat kepuasan berdasarkan konsep Cadotte, Woodruff, Jenkins, Halstead, Hartman, Schmitdt, Westbrook dan Reilly mengenai respon afektif dari konsumen atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan sebelum pelayanan, saat pelayanan, setelah pelayanan dan rekomendasi.

Tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan teori-teori diatas dan gejala-gejala yang ditemukan pada KPPT Kota Sibolga, diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan masyarakat belum optimal.

Berdasarkan ketiga aspek diatas, yaitu kualitas pelayanan, harga pelayanan dan kepuasan masyarakat, masih belum ditemui kajian mengenai ketiga aspek tersebut yang dilakukan pada kantor perijinan, sehingga menjadikan kajian penyelenggaraan pelayanan pada KPPT Kota Sibolga perlu untuk dilakukan.

B. Deskripsi responden

Profil responden pengguna Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	57	62.6	62.6	62.6
Perempuan	34	37.4	37.4	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Sumber : KPPT Kota Sibolga, diolah

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang menjadi responden adalah pengusaha laki-laki sebanyak 57 orang dengan persentase 62,6 % dan pengusaha perempuan sebanyak 34 orang dengan persentase 37,4 %.

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	78	85.7	85.7	85.7
DIPLOMA	2	2.2	2.2	87.9
S1	11	12.1	12.1	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Sumber : KPPT Kota Sibolga, diolah

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa masyarakat yang menjadi responden adalah pengusaha dengan tingkat pendidikannya SMA sebanyak 78 orang dengan persentase 85,7%, DIPLOMA sebanyak 2 orang dengan persentase 2,2%, dan S1 sebanyak 11 orang dengan persentase 12,1 %

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Alamat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kec. Sibolga Utara	7	7.7	7.7	7.7
Kec. Sibolga Sambas	25	27.5	27.5	35.2
Kec. Sibolga Selatan	16	17.6	17.6	52.7
Kec. Sibolga Kota	43	47.3	47.3	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Sumber : KPPT Kota Sibolga, diolah

Dari tabel diatas menunjukkan Masyarakat menjadi responden adalah pengusaha yang bertempat tinggal di Kec. Sibolga Utara sebanyak 7 orang dengan persentase 7,7%, Kec. Sibolga Sambas sebanyak 25 orang dengan persentase 27,5%, Kec. Sibolga Selatan sebanyak 16 orang dengan persentase 17,6%, dan Kec. Sibolga Kota sebanyak 43 orang dengan persentase 47,3%.

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<26	4	4.4	4.4	4.4
	26-35	19	20.9	20.9	25.3
	36-45	30	33.0	33.0	58.2
	46-50	9	9.9	9.9	68.1
	>51	29	31.9	31.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber : KPPT Kota Sibolga, diolah

Dari tabel diatas menunjukkan Masyarakat yang menjadi responden adalah pengusaha dengan range umur >26 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 4,4% , range umur 26-35 sebanyak 19 orang dengan persentase 20.9%, range umur 36-45 sebanyak 30 orang dengan persentase 33%, range umur 46-50 sebanyak 9 orang dengan persentase 9,9%, dan range umur >51 sebanyak 29 orang dengan persentase 31.9%.

C. Distribusi Jawaban Responden

Tabel 4.5
Variabel Kualitas Pelayanan(X1)

Indikator Penelitian (Pernyataan)	Frekuensi Pendapatan Responden (%)										Rata-rata
	Skor 5		Skor 4		Skor 3		Skor 2		Skor 1		
	SS		S		RR		TS		STS		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
1	60	65,9	17	18,7	7	7,7	6	6,6	1	1,1	4,42
2	17	18,7	34	37,4	28	30,8	12	13,2	0	0,0	3,62
3	26	28,6	37	40,7	9	9,9	18	19,8	1	1,1	3,76
4	55	60,4	14	15,4	14	15,4	7	7,7	1	1,1	4,26
5	50	54,9	33	36,3	4	4,4	4	4,4	0	0,0	4,42
6	0	0,0	18	19,8	13	14,3	25	27,5	35	38,5	2,15
7	0	0,0	15	16,5	10	11,0	31	34,1	35	38,5	2,05
8	42	46,2	41	45,1	7	7,7	1	1,1	0	0,0	4,36
9	42	46,2	41	45,1	7	7,7	1	1,1	0	0,0	4,36
10	42	46,2	41	45,1	7	7,7	1	1,1	0	0,0	4,36
11	42	46,2	41	45,1	7	7,7	1	1,1	0	0,0	4,36
12	0	0,0	18	19,8	13	14,3	25	27,5	35	38,5	2,15
13	0	0,0	18	19,8	13	14,3	31	34,1	29	31,9	2,22
14	32	35,2	36	39,6	13	14,3	9	9,9	1	1,1	3,98
15	0	0,0	18	19,8	13	14,3	25	27,5	35	38,5	2,15
16	39	42,9	19	20,9	26	28,6	7	7,7	0	0,0	3,99
17	0	0,0	18	19,8	13	14,3	25	27,5	35	38,5	2,15
18	39	42,9	19	20,9	26	28,6	7	7,7	0	0,0	3,99
19	38	41,8	33	36,3	8	8,8	9	9,9	3	3,3	4,03
20	42	46,2	41	45,1	7	7,7	1	1,1	0	0,0	4,36
21	50	54,9	33	36,3	4	4,4	4	4,4	0	0,0	4,42
22	0	0,0	18	19,8	13	14,3	25	27,5	35	38,5	2,02
23	36	39,6	35	38,5	8	8,8	9	9,9	3	3,3	4,01
24	9	9,9	35	38,5	21	23,1	19	20,9	7	7,7	3,35
25	37	40,7	14	15,4	35	38,5	5	5,5	0	0,0	3,99

Untuk pertanyaan no 1 “Tersedianya fasilitas yang lengkap dan keadaan fisik gedung KPPT Kota Sibolga, seperti listrik, air, toilet, drainase, tempat parkir, jaringan informasi dan komunikasi berupa papan pengumuman, brosur, leaflet, kotak saran, tarif pelayanan yang menunjang kelancaran pelayanan KPPT Kota Sibolga” 60 orang responden (66%) menjawab sangat setuju, 17 orang responden (19%) menjawab setuju, 7 orang responden (8%) menjawab ragu-ragu, 6 orang responden (7%) yang menjawab tidak setuju, dan 1 orang responden (1%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 2 “Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan pada KPPT Kota Sibolga”, 17 orang responden (19%) menjawab sangat setuju, 34 orang responden (37%) menjawab setuju, 28 orang responden (31%) menjawab ragu-ragu, 12 orang responden (13%) menjawab tidak setuju, dan tidak satu pun responden (0 %) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 3 “Pengaturan loket tempat pelayanan pada KPPT Kota Sibolga”, 26 orang responden (29%) menjawab sangat setuju, 37 orang responden (41,1%) yang menjawab setuju, 9 orang responden (10%) menjawab ragu-ragu, 18 orang responden (20%) yang menjawab tidak setuju, dan 1 orang responden (1%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 4 “Kondisi dan kecukupan peralatan dan perlengkapan kantor untuk memudahkan pelayanan pada KPPT Kota Sibolga (seperti : komputer, mesin tik, telepon, mesin fax, dll)”, 55 orang responden (60%) yang menjawab sangat setuju, 14 orang responden (15%) yang menjawab setuju, 14 orang responden (15%) yang menjawab ragu-ragu, 7 orang responden (8%) yang

menjawab tidak setuju, dan 1 orang responden (1%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 5 “Formulir yang jelas dan mudah pengisiannya sehingga dapat dimengerti oleh masyarakat”, 50 orang responden (55%) yang menjawab sangat setuju, 33 orang responden (36%) yang menjawab setuju, 4 orang responden (4%) yang menjawab ragu-ragu, dan 4 orang responden yang (4%) menjawab tidak setuju, dan tidak satu pun responden (0 %) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk Pertanyaan no 6 “Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang telah dijanjikan”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) yang menjawab setuju, 13 orang responden (14%) yang menjawab ragu-ragu, 25 orang responden (27%) yang menjawab tidak setuju, dan 35 orang responden atau (38%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 7 “Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 15 orang responden (16%) yang menjawab setuju, 10 orang responden (11%) yang menjawab ragu-ragu, 31 orang responden (34%) yang menjawab tidak setuju, dan 35 orang responden atau (38%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 8 “Penerapan ketepatan jam kerja kantor dan jadwal pelayanan” 42 orang responden (46%) yang menjawab sangat setuju, 41 orang

responden (45%) yang menjawab setuju, 7 orang responden (8%) yang menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) yang menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju

Untuk pertanyaan no 9 “Kesesuaian antara pelayanan yang disampaikan dengan standar pelayanan yang ditetapkan”, 42 orang responden (46%) yang menjawab sangat setuju, 41 orang responden (45%) yang menjawab setuju, 7 orang responden (8%) yang menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) yang menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju

Untuk pertanyaan no 10 “Tersedianya semua jenis pelayanan perijinan yang dibuthkan oleh masyarakat”, 42 orang responden (46%) yang menjawab sangat setuju, 41 orang responden (45%) yang menjawab setuju, 7 orang responden (8%) yang menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) yang menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju

Untuk pertanyaan no 11 “Kemudahan dalam akses mendapatkan informasi dan aplikasi serta pengisian formulir perijinan”, 42 orang responden (46%) yang menjawab sangat setuju, 41 orang responden (45%) yang menjawab setuju, 7 orang responden (8%) yang menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) yang menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 12 “Tindakan segera petugas KPPT Kota Sibolga dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada masyarakat pemohon layanan”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju,

18 orang responden (20%) menjawab setuju, 13 orang responden (14%) menjawab ragu-ragu, 25 orang responden (27%) menjawab tidak setuju, dan 35 orang responden (38%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 13 “Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang pengurusan layanan”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) menjawab setuju, 13 orang responden (14%) menjawab ragu-ragu, 31 orang responden (34%) menjawab tidak setuju, dan 29 orang responden (32%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 14 “Kecepatan petugas KPPT Kota Sibolga untuk cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna layanan”, 32 orang responden (35%) menjawab sangat setuju, 36 orang responden (40%) menjawab setuju, 13 orang responden (14%) menjawab ragu-ragu, 9 orang responden (10%) menjawab tidak setuju, dan 1 orang responden (1%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 15 “Kemudahan dalam pelayanan”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) menjawab setuju, 13 orang responden (14%) menjawab ragu-ragu, 25 orang responden (27%) menjawab tidak setuju, dan 35 orang responden (38%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 16 “Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai membuat masyarakat merasa yakin”, 39 orang responden (43%) menjawab sangat setuju, 19 orang responden (21%) menjawab setuju, 26 orang

responden (29%) menjawab ragu-ragu, dan 7 orang responden (8%) menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 17 “Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan”, Tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) menjawab setuju, 13 orang responden (14%) menjawab ragu-ragu, 25 orang responden (27%) menjawab tidak setuju, dan 35 orang responden (38%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 18 “Mekanisme jalur pengaduan jika pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan perijinan”, 39 orang responden (43%) menjawab sangat setuju, 19 orang responden (21%) menjawab setuju, 26 orang responden (29%) menjawab ragu-ragu, dan 7 orang responden (8%) menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 19 “Petugas KPPT Kota Sibolga memiliki sikap jujur, ramah, sopan dan dapat dipercaya serta kemampuan dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas”, 38 orang responden (42%) menjawab sangat setuju, 33 orang responden (36%) menjawab setuju, 8 orang responden (9%) menjawab ragu-ragu, 9 orang responden (10%) menjawab tidak setuju, dan 3 orang responden (3%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 20 “Jaminan keamanan dalam pelayanan apabila terjadi kesalahan dalam pengurusan perijinan”, 42 orang responden (46%) yang menjawab sangat setuju, 41 orang responden (45%) yang menjawab setuju, 7

orang responden (8%) yang menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) yang menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 21 “Ketersediaan petugas pelayanan selama jam kerja”, 50 orang responden (55%) menjawab sangat setuju, 33 orang responden (36%) menjawab setuju, 4 orang responden (4%) menjawab ragu-ragu, 4 orang responden (4%) menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 22 “Pegawai mudah dihubungi”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) menjawab setuju, 13 orang responden (14%) menjawab ragu-ragu, 25 orang responden (27%) menjawab tidak setuju, dan 35 orang responden (38%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 23 “Perhatian petugas KPPT Kota Sibolga secara khusus kepada masyarakat”, 36 orang responden (40%) menjawab sangat setuju, 35 orang responden (38%) menjawab setuju, 8 orang responden (9%) menjawab ragu-ragu, 9 orang responden (10%) menjawab tidak setuju, dan 3 orang responden (3%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 24 “Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan masyarakat”, 9 orang responden (10%) menjawab sangat setuju, 35 orang responden (38%) menjawab setuju, 21 orang responden (23%) menjawab ragu-ragu, 19 orang responden (21%) menjawab tidak setuju, dan 7 orang responden (8%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 25 “Kemudahan menyampaikan keluhan”, 37 orang responden (41%) menjawab sangat setuju, 14 orang responden (15%) menjawab setuju, 35 orang responden (38%) menjawab ragu-ragu, dan 5 orang responden (5%) menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 4.6
Variabel Harga Pelayanan (X2)

Indikator Penelitian (Pernyataan)	FrekuensiPendapatanResponden (%)										Rata – rata
	Skor 5		Skor 4		Skor 3		Skor 2		Skor 1		
	SS		S		RR		TS		STS		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
26	37	40,7	14	15,4	35	38,5	5	5,5	0	0,0	3,91
27	0	0,0	18	19,8	13	14,3	31	34,1	29	31,9	2,02
28	0	0,0	18	19,8	13	14,3	31	34,1	29	31,9	2,02
29	21	23,1	9	9,9	57	62,6	4	4,4	0	0,0	3,52
30	60	65,9	17	18,7	7	7,7	6	6,6	1	1,1	4,42
31	0	0,0	18	19,8	13	14,3	31	34,1	29	31,9	2,02
32	50	54,9	33	36,3	4	4,4	4	4,4	0	0,0	4,42
33	0	0,0	18	19,8	13	14,3	31	34,1	29	31,9	2,02

Untuk pertanyaan no 26 “Ongkos menuju ke tempat pelayanan adalah murah”, 37 orang responden (41%) menjawab sangat setuju, 14 orang responden (15%) menjawab setuju, 35 orang responden (38%) menjawab ragu-ragu, dan 5 orang responden (5%) menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 27 “Harga pelayanan murah” tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) yang menjawab setuju, 13 orang responden (14%) yang menjawab ragu-ragu, 31 orang responden

(34%) yang menjawab tidak setuju, dan 29 orang responden atau (32%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 28 “Lama antrian sebentar” tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) yang menjawab setuju, 13 orang responden (14%) yang menjawab ragu-ragu, 31 orang responden (34%) yang menjawab tidak setuju, dan 29 orang responden atau (32%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 29 “Proses pelayanan cepat”, 21 orang responden (23%) menjawab sangat setuju, 9 orang responden (10 %) yang menjawab setuju, 57 orang responden (63%) yang menjawab ragu-ragu, dan 4 orang responden (4%) yang menjawab tidak setuju, dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 30 “Tingkat ketidaklelahan sebelum mendapat pelayanan”, 60 orang responden (66%) menjawab sangat setuju, 17 orang responden (19%) menjawab setuju, 7 orang responden (8%) menjawab ragu-ragu, 6 orang responden (7%) menjawab tidak setuju, dan 1 orang responden (1%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 31 “Tingkat ketidaklelahan saat mendapat pelayanan”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) yang menjawab setuju, 13 orang responden (14%) yang menjawab ragu-ragu, 31 orang responden (34%) yang menjawab tidak setuju, dan 29 orang responden atau (32%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 32 “Tingkat kemudahan untuk mendapatkan persyaratan pelayanan”, 50 orang responden (55%) menjawab sangat setuju, 33 orang responden (36%) menjawab setuju, 4 orang responden (4%) menjawab ragu-ragu, 4 orang responden (4%) menjawab tidak setuju dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 33 “Tingkat kemudahan untuk menjalankan prosedur pelayanan”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) yang menjawab setuju, 13 orang responden (14%) yang menjawab ragu-ragu, 31 orang responden (34%) yang menjawab tidak setuju, dan 29 orang responden atau (32%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 4.7
Variabel Kepuasan Pelayanan (Y2)

Indikator Penelitian (Pernyataan)	FrekuensiPendapatanResponden (%)										Rata – rata
	Skor 5		Skor 4		Skor 3		Skor 2		Skor 1		
	SS		S		RR		TS		STS		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
34	30	33,0	24	26,4	27	29,7	7	7,7	3	3,3	3,78
35	42	46,2	41	45,1	7	7,7	1	1,1	0	0,0	4,36
36	42	46,2	41	45,1	7	7,7	1	1,1	0	0,0	4,36
37	42	46,2	41	45,1	7	7,7	1	1,1	0	0,0	4,36
38	27	29,7	31	34,1	7	7,7	12	13,2	14	15,4	3,49
39	38	41,8	33	36,3	8	8,8	9	9,9	3	3,3	4,03
40	55	60,4	14	15,4	14	15,4	7	7,7	1	1,1	4,26
41	42	46,2	41	45,1	7	7,7	1	1,1	0	0,0	4,36
42	9	9,9	12	13,2	31	34,1	26	28,6	13	14,3	2,76
43	60	65,9	17	18,7	7	7,7	6	6,6	1	1,1	4,42
44	39	42,9	19	20,9	26	28,6	7	7,7	0	0,0	3,99
45	0	0,0	4	4,4	26	28,6	42	46,2	19	20,9	2,16
46	0	0,0	18	19,8	13	14,3	31	34,1	29	31,9	2,22

Untuk pertanyaan no 34 “Apakah citra pelayanan KPPT Kota Sibolga telah sesuai dengan harapan masyarakat “, 30 orang responden (33%) menjawab sangat setuju, 24 orang responden (26%) menjawab setuju, 27 orang reponden (30%) menjawab ragu-ragu, 7 orang responden (8%) menjawab tidak setuju, dan 3 orang responden (3%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 35 “Apakah Saudara puas dengan kondisi pelayanan KPPT Kota Sibolga”, 42 orang responden (46%) menjawab sangat setuju, 41 orang responden (45%) menjawab setuju, 7 orang reponden (8%) menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) menjawab tidak setuju, dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 36 “Apakah Saudara percaya terhadap pelayanan KPPT Kota Sibolga” 42 orang responden (46%) menjawab sangat setuju, 41 orang responden (45%) menjawab setuju, 7 orang reponden (8%) menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) menjawab tidak setuju, dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 37 “Apakah Saudara senang dan berkeinginan untuk berurusan KPPT Kota Sibolga”, 42 orang responden (46%) menjawab sangat setuju, 41 orang responden (45%) menjawab setuju, 7 orang reponden (8%) menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) menjawab tidak setuju, dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 38 “Apakah Saudara bingung pada saat pertama kali berurusan dengan KPPT Kota Sibolga”, 27 orang responden (30%) menjawab sangat setuju, 31 orang responden (34%) menjawab setuju, 7 orang reponden (8%)

menjawab ragu-ragu, 12 orang responden (13%) menjawab tidak setuju, dan 14 orang responden (15%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan No 39 “Apakah Saudara bingung pada saat pelayanan KPPT Kota Sibolga”, 38 orang responden (42%) menjawab sangat setuju, 33 orang responden (36%) menjawab setuju, 8 orang responden (9%) menjawab ragu-ragu, 9 orang responden (10%) menjawab tidak setuju, dan 3 orang responden (3%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 40 “Apakah Saudara nyaman dan senang pada saat pelayanan KPPT Kota Sibolga”, 55 orang responden (60%) menjawab sangat setuju, 14 orang responden (15%) menjawab setuju, 14 orang responden (15%) menjawab ragu-ragu, 7 orang responden (8%) menjawab tidak setuju, dan 1 orang responden (1%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 41 “Apakah saudara nyaman setelah mendapat pelayanan KPPT Kota Sibolga”, 42 orang responden (46%) menjawab sangat setuju, 41 orang responden (45%) menjawab setuju, 7 orang responden (8%) menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) menjawab tidak setuju, dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 42 “Apakah saudara maklum terhadap pelayanan yang di berikan KPPT Kota Sibolga”, 9 orang responden (10%) menjawab sangat setuju, 12 orang responden (13%) menjawab setuju, 31 orang responden (34%) menjawab ragu-ragu, 26 orang responden (29%) menjawab tidak setuju, dan 13 orang responden (14%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 43 “Apakah Saudara berpandangan positif terhadap KPPT Kota Sibolga”, 60 orang responden (66%) menjawab sangat setuju, 17 orang responden (19%) menjawab setuju, 7 orang reponden (8%) menjawab ragu-ragu, 6 orang responden (7%) menjawab tidak setuju, dan 1 orang responden (1%) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 44 “Apakah Saudara puas dan bangga terhadap pelayanan KPPT Kota sibolga”, 39 orang responden (43%) menjawab sangat setuju, 19 orang responden (21%) menjawab setuju, 26 orang reponden (29%) menjawab ragu-ragu, dan 7 orang responden (8%) menjawab tidak setuju, dan tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 45 “Apakah Saudara setuju dengan sikap yang menganggap pelayanan KPPT buruk”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 4 orang responden (4%) menjawab setuju, 26 orang responden (29%) menjawab ragu-ragu, 42 orang responden (46%) menjawab tidak setuju, dan 19 orang responden (21 %) menjawab sangat tidak setuju.

Untuk pertanyaan no 46 “Apakah Saudara setuju dengan sikap yang meragukan terhadap pelayanan KPPT Kota Sibolga”, tidak satu pun responden (0%) yang menjawab sangat setuju, 18 orang responden (20%) menjawab setuju, 13 orang responden (14%) menjawab ragu-ragu, 31 orang responden (34%) menjawab tidak setuju, dan 29 orang responden (32%) menjawab sangat tidak setuju.

D. Analisa Data

Analisa data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan analisa regresi linier berganda. Dimana pengolahan data yang dilakukan menggunakan program SPSS.

1. Uji Hipotesa 1 : Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Dimensi *Tangibles* (X_{11}), *Reliability* (X_{12}), *Responsivennes* (X_{13}), *Assurance* (X_{14}), *Emphaty* (X_{15}), berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

a. Melihat kelayakan model regresi

Tabel 4.8
ANOVA^b Hipotesis 1

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1157,985	5	231,597	20,532	,000(a)
	Residual	958,762	85	11,280		
	Total	2116,747	90			

a Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Reliability, Responsivennes, Assurance

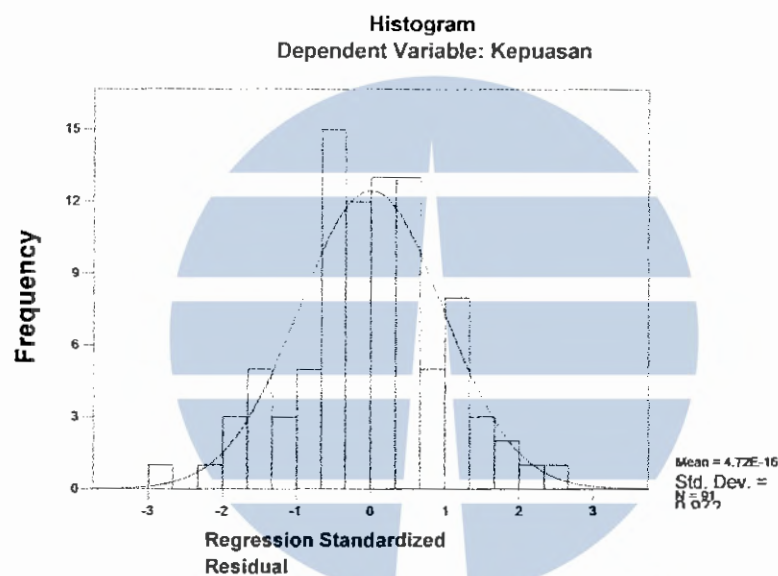
b Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.8 Anova(b) diatas terlihat bahwa nilai F hitung (20,532) lebih besar dari F tabel (2,32), maka model regresi dinyatakan layak dan dari tabel Anova(b) tersebut juga terlihat nilai signifikan (0,00) < 0,05 maka model regresi dinyatakan layak. Sehingga kelayakan model regresi untuk pengujian hipotesis pertama dinyatakan layak.

b. Uji Asumsi Klasik

1). Uji Normalitas

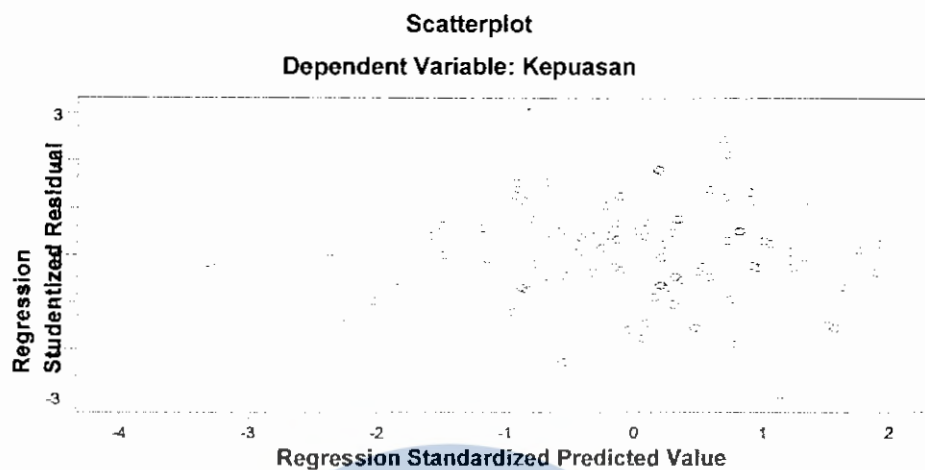
Pada gambar 4.1 terlihat bahwa bentuk kurva tidak menceng ke kiri dan ke kanan, sehingga data dapat dinyatakan normal, sehingga data terdistribusi secara normal.



Gambar 4.1
Uji Normalitas Hipotesis 1

2). Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 4.2 di bawah terlihat pada grafik scalarplot titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga data yang kita gunakan memenuhi syarat untuk dilakukan Regresi Berganda.



Gambar 4.2
Uji Heteroskedastisitas Hipotesis 1

3). Uji Multikolinieritas

Dari tabel 4.9 dibawah, karena nilai tolerance untuk indikator diatas bernilai lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka data tersebut tidak terkena multikolinearitas.

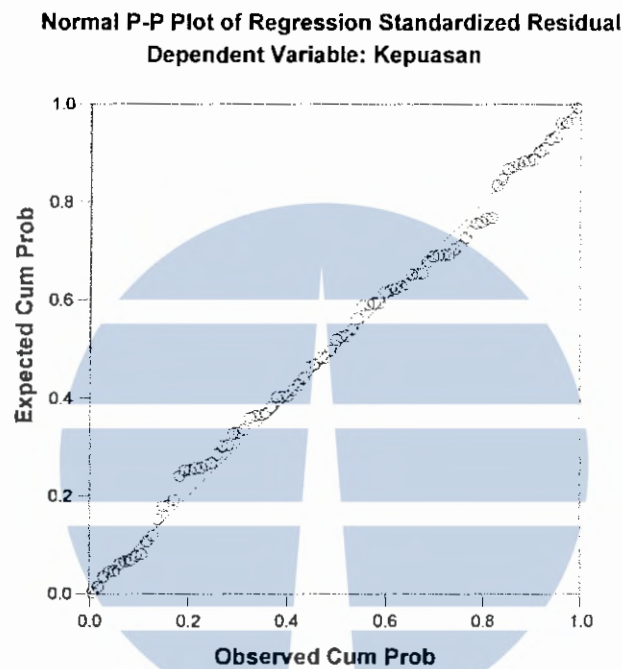
Tabel 4.9
Coefficients(a) Hipotesis 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,669	4,280			
Tangibles	,761	,155	,365	,963	1,038
Reliability	,756	,119	,525	,785	1,274
Responsiveness	-,484	,142	-,309	,650	1,539
Assurance	,382	,156	,232	,599	1,671
Empathy	,378	,238	,162	,510	1,961

a. Dependent Variable: Kepuasan

4). Uji Linearitas

Dari gambar 4.3 terlihat titik data berbentuk garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa linearitas dalam regresi sudah dipenuhi.



Gambar 4.3
Uji Linieritas Hipotesis 1

c. Analisis Regresi Linier Berganda

1). Goodness of Fit atau uji Determinan (R^2)

Tabel 4.10
Model Summary(b) Hipotesis 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,740(a)	,547	,520	3,359

a Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Reliability, Responsivennes, Assurance

b Dependent Variable: Kepuasan

Besarnya nilai R square pada tabel diatas (model summary(b)) adalah 0,547. Angka 0,547 berarti 54,7% artinya kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance*, *emphaty* berpengaruh sebesar 54,7% terhadap kepuasan masyarakat dengan kata lain hubungannya cukup erat, sedangkan sisanya 45,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2). Uji Secara Serentak (Uji F)

Tabel 4.11
ANOVA^b Hipotesis 1

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1157,985	5	231,597	20,532	,000(a)
	Residual	958,762	85	11,280		
	Total	2116,747	90			

a Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Reliability, Responsivennes, Assurance

b Dependent Variable: Kepuasan

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah 20,532 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F_{tabel} pada alpha 5% adalah 2,32. Karena $F_{hitung} (20,532) > F_{tabel} (2,32)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance*, *emphaty*) secara serentak adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga.

3). Uji Parsial (uji t)

Tabel 4.12
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,669	4,280		1,325	,189
Tangibles	,761	,155	,365	4,903	,000
Reliability	,756	,119	,525	6,367	,000
Responsivennes	-,484	,142	-,309	-3,416	,001
Assurance	,382	,156	,232	2,458	,016
Emphaty	,378	,238	,162	1,586	,116

a Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Variabel *tangibles* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (4,903) > t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *tangibles* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,761.
- Variabel *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (6,367) > t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *reliability* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,756.
- Variabel *responsivennes* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,001) lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (-3,416) < t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *responsivennes* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat tidak akan berkurang sebesar 0,484.

- d). Variabel *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,016) lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (2,458) > t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *assurance* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,382.
- e). Variabel *emphaty* tidak berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,116) lebih besar dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (1,586) < t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *emphaty* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat tidak akan meningkat sebesar 0,378.

2. Uji Hipotesa 2 : Harga Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

- a. Melihat kelayakan model regresi

Tabel 4.13
ANOVA^b Hipotesis 2

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47,383	1	47,383	2,038	,157(a)
	Residual	2069,364	89	23,251		
	Total	2116,747	90			

a Predictors: (Constant), Harga

b Dependent Variable: Kepuasan

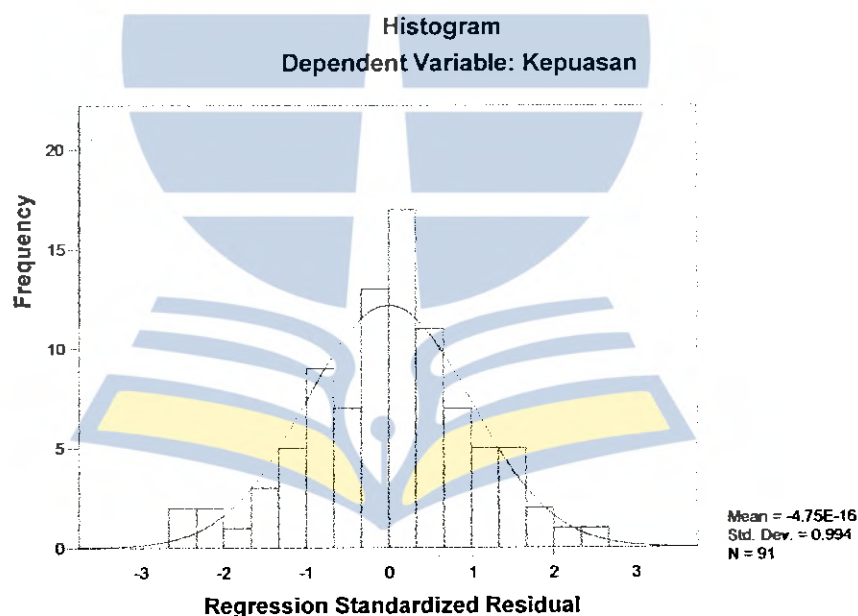
Berdasarkan tabel 4.11 Anova^b diatas terlihat bahwa nilai F hitung (2,038) lebih kecil dari F tabel (3,95), maka model regresi dinyatakan tidak layak dan dari

tabel Anova(b) tersebut juga terlihat nilai signifikan ($0,157$) $> 0,05$ maka model regresi dinyatakan tidak layak. Sehingga kelayakan model regresi untuk pengujian hipotesis kedua dinyatakan tidak layak.

b. Uji Asumsi Klasik

1). Uji Normalitas

Pada gambar 4.4 terlihat bahwa bentuk kurva tidak menceng ke kiri dan ke kanan, sehingga data dapat dinyatakan normal, sehingga data terdistribusi secara normal.

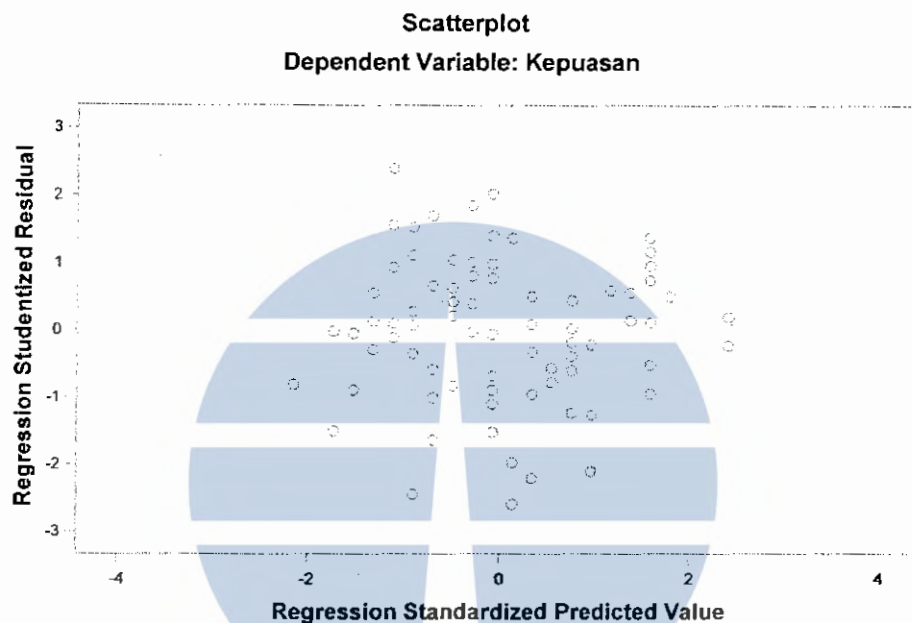


Gambar 4.4
Uji Normalitas Hipotesis 2

2). Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 4.5 di bawah terlihat pada grafik scalarplot titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik

diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedasitisitas pada model regresi, sehingga data yang kita gunakan memenuhi syarat untuk dilakukan Regresi Berganda.



Gambar 4.5
Uji Heteroskedasitisitas Hipotesis 2

3). Uji Multikolinieritas

Dari tabel 4.11 dibawah, karena nilai tolerance untuk indikator diatas bernilai lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka data tersebut tidak terkena multikolinearitas.

Tabel 4.14
Coefficients(a) Hipotesis 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	42,686	2,617			
Harga	,151	,105	,150	1,000	1,000

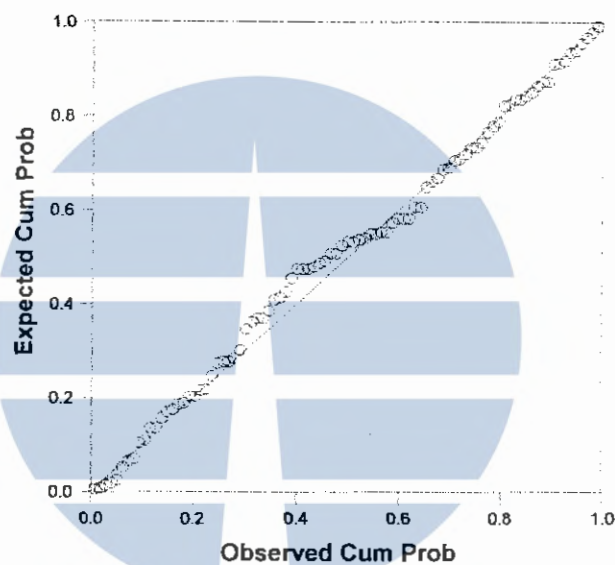
a Dependent Variable: Kepuasan

4). Uji Linearitas

Dari gambar 4.6 terlihat titik data berbentuk garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa linearitas dalam regresi sudah dipenuhi.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan



Gambar 4.6

Uji Liniearitas Hipotesis 2

c. Analisis Regresi Linier Berganda

1). Goodness of Fit atau uji Determinan (R^2)

Tabel 4.15

Model Summary(b) Hipotesis 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,150(a)	,022	,011	4,822

a Predictors: (Constant), Harga

b Dependent Variable: Kepuasan

Besarnya nilai R square pada tabel diatas (model summary(b)) adalah 0,022. Angka 0,22 berarti 2,2% artinya harga pelayanan berpengaruh sebesar

2,2% terhadap kepuasan masyarakat dengan kata lain hubungannya tidak erat, sedangkan sisanya 97,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2). Uji Secara Serentak (Uji F)

Tabel 4.16
ANOVA(b) Hipotesis 2

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47,383	1	47,383	2,038	,157(a)
	Residual	2069,364	89	23,251		
	Total	2116,747	90			

a Predictors: (Constant), Harga

b Dependent Variable: Kepuasan

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah 2,038 dengan tingkat signifikansi 0,157. Sedangkan F_{tabel} pada alpha 5% adalah 3,95. Karena $F_{hitung} (2,038) > F_{tabel} (3,95)$ dan tingkat signifikansi $0,157 > 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen harga pelayanan secara serentak adalah negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga.

3). Uji Parsial (uji t)

Tabel 4.17
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42,686	2,617		16,309	,000
Harga	,151	,105	,150	1,428	,157

a Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel harga pelayanan berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,157) lebih besar dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (1,428) < t_{tabel} (1,990)$ artinya jika ditingkatkan variabel harga pelayanan sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat tidak akan meningkat sebesar 0,151.

3. Uji Hipotesa 3 : Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Dimensi *Tangibles* (X_{11}), *Reliability* (X_{12}), *Responsiveness* (X_{13}), *Assurance* (X_{14}), *Emphaty* (X_{15}), dan Harga Pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

a. Melihat kelayakan model regresi

Tabel 4.18
ANOVA(b) Hipotesis 1

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1190,332	6	198,389	17,988	,000(a)
	Residual	926,415	84	11,029		
	Total	2116,747	90			

a Predictors: (Constant), Harga, Tangibles, Assurance, Reliability, Emphaty, Responsiveness

b Dependent Variable: Kepuasan

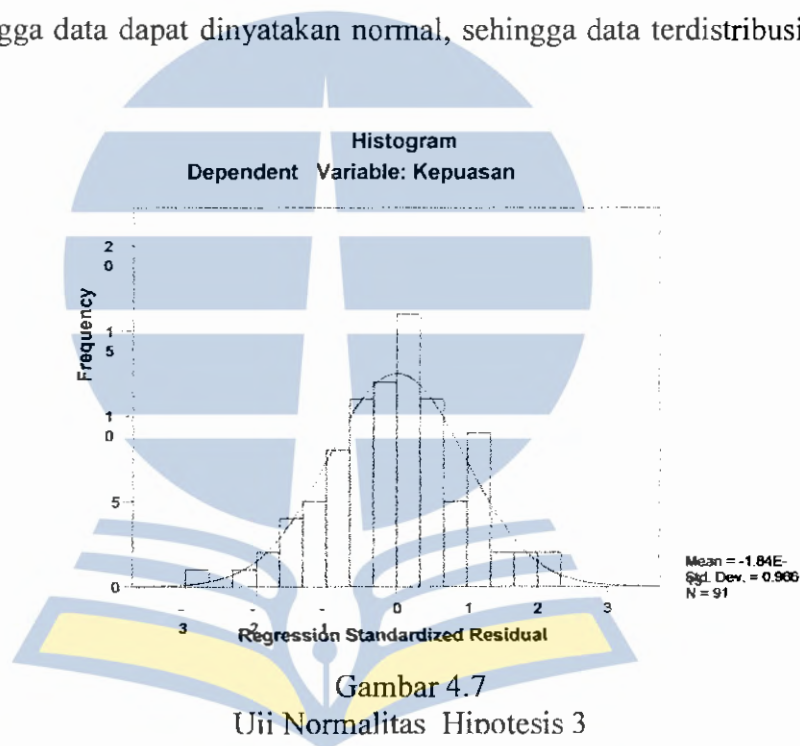
Berdasarkan tabel 4.18 Anova(b) diatas terlihat bahwa nilai F hitung (17,988) lebih besar dari F tabel (2,21), maka model regresi dinyatakan layak dan dari tabel Anova(b) tersebut juga terlihat nilai signifikan (0,00) < 0,05 maka

model regresi dinyatakan layak. Sehingga kelayakan model regresi untuk pengujian hipotesis pertama dinyatakan layak.

b. Uji Asumsi Klasik

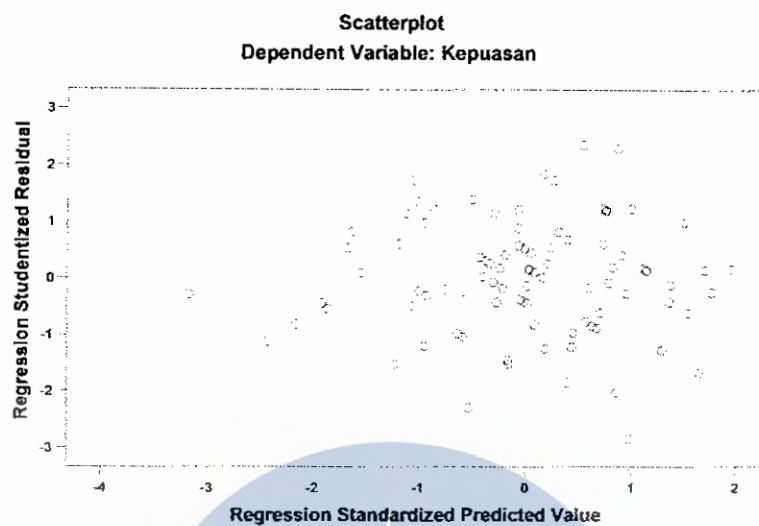
1). Uji Normalitas

Pada gambar 4.1 terlihat bahwa bentuk kurva tidak menceng ke kiri dan ke kanan, sehingga data dapat dinyatakan normal, sehingga data terdistribusi secara normal.



2). Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 4.8 di bawah terlihat pada grafik scalarplot titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga data yang kita gunakan memenuhi syarat untuk dilakukan Regresi Berganda.



Gambar 4.8
Uji Heteroskedastisitas Hipotesis 3

3). Uji Multikolinieritas

Dari tabel 4.91 dibawah, karena nilai tolerance untuk indikator diatas bernilai lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka data tersebut tidak terkena multikolinearitas.

Tabel 4.19
Coefficients(a) Hipotesis 1

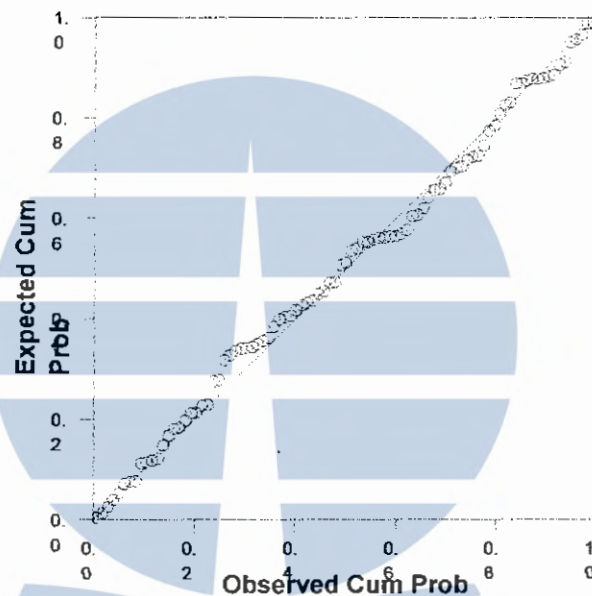
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,691	4,232			
Tangibles	,837	,160	,401	,888	1,126
Reliability	,773	,118	,536	,779	1,283
Responsiveness	-,282	,183	-,180	,381	2,627
Assurance	,395	,154	,240	,597	1,675
Emphaty	,414	,237	,178	,506	1,977
Harga	-,200	,117	-,198	,388	2,574

a Dependent Variable: Kepuasan

4). Uji Linearitas

Dari gambar 4.9 terlihat titik data berbentuk garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa linearitas dalam regresi sudah dipenuhi.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan



Gambar 4.9
Uji Linieritas Hipotesis 3

c. Analisis Regresi Linier Berganda

1). Goodness of Fit atau uji Determinan (R^2)

Tabel 4.20
Model Summary(b) Hipotesis 3

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750(a)	,562	,531	3,321

a Predictors: (Constant), Harga, Tangibles, Assurance, Reliability, Emphaty, Responsivennes

b Dependent Variable: Kepuasan

Besarnya nilai R square pada tabel diatas (model summary(b)) adalah 0,531. Angka 0,531 berarti 53,1% artinya kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance*, *emphaty* dan harga pelayanan berpengaruh sebesar 53,1% terhadap kepuasan masyarakat dengan kata lain hubungannya cukup erat, sedangkan sisanya 46,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2). Uji Secara Serentak (Uji F)

Tabel 4.21
ANOVA(b) Hipotesis 3

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1190,332	6	198,389	17,988	,000(a)
	Residual	926,415	84	11,029		
	Total	2116,747	90			

a Predictors: (Constant), Harga, Tangibles, Assurance, Reliability, Emphaty, Responsivennes

b Dependent Variable: Kepuasan

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah 17,988 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F_{tabel} pada alpha 5% adalah 2,21. Karena $F_{hitung} (17,988) > F_{tabel} (2,21)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance*, *emphaty*) dan harga pelayanan secara serentak adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga.

3). Uji Parsial (uji t)

Tabel 4.22
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,691	4,232		1,345	,182
Tangibles	,837	,160	,401	5,240	,000
Reliability	,773	,118	,536	6,561	,000
Responsiveness	-,282	,183	-,180	-1,542	,127
Assurance	,395	,154	,240	2,567	,012
Emphaty	,414	,237	,178	1,751	,084
Harga	-,200	,117	-,198	-1,713	,090

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Variabel *tangibles* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (5,240) > t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *tangibles* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,837.
- Variabel *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (6,561) > t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *reliability* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,773.
- Variabel *responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,127) lebih besar dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (-1,542) < t_{tabel} (1,992)$ artinya

jika ditingkatkan variabel *responsivennes* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat tidak akan berkurang sebesar 0,282.

- d). Variabel *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,012) lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (2,567) > t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *assurance* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,395.
- e). Variabel *emphaty* tidak berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,084) lebih besar dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (1,751) < t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *emphaty* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat tidak akan meningkat sebesar 0,414.
- f). Variabel harga pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi (0,090) lebih besar dari 0,05. Nilai $t_{hitung} (-1,713) < t_{tabel} (1,992)$ artinya jika ditingkatkan variabel *responsivennes* sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat tidak akan berkurang sebesar 0,200.

E. Pembahasan

1. Uji Hipotesis 1 : Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Dimensi *Tangibles* (X_{11}), *Reliability* (X_{12}), *Responsivennes* (X_{13}), *Assurance* (X_{14}), *Emphaty* (X_{15}), berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pembahasan uji hipotesis 1 pengujian yang dilakukan yaitu pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles* (X_{11}), *reliability* (X_{12}), *responsivennes* (X_{13}), *assurance* (X_{14}), *emphaty* (X_{15}) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Dari hasil analisis SPSS, bahwa hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi dari variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga yaitu *tangibles*, *reliability* dan *assurance*. Artinya bahwa semakin meningkat fasilitas yang ada pada KPPT Kota Sibolga maka kepuasan masyarakat akan pelayanan KPPT akan semakin naik. Dimana fasilitas yang di gunakan KPPT Kota Sibolga yang meliputi tempat parkir yang memadai, fasilitas gedung yang cukup seperti komputer, jaringan telepon, kotak saran, ruang tunggu, kamar mandi, AC serta sarana dan prasarana lainnya yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam akses pelayanan perijinan pada KPPT Kota Sibolga. Hal ini ditunjang juga dengan kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menempati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan serta kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan masyarakat. Sedangkan 2 (dua) dimensi dari kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* dan *emphaty* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga. Artinya kepedulian dan sikap tanggap yang diberikan oleh petugas KPPT Kota Sibolga dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan KPPT Kota Sibolga.

Penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono (2002), bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula (Tjiptono, 2000). Disamping itu penelitian ini juga sesuai dengan teori Kotler (2002), bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah.

Sedangkan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini sejalan dengan Yusroni (2012) bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Uji Hipotesis 2 : Harga Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pembahasan uji hipotesis 2 pengujian yang dilakukan yaitu pengaruh harga pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Dari hasil analisis SPSS, hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel harga pelayanan berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Artinya bahwa semakin tinggi harga pelayanan pada KPPT Kota Sibolga maka kepuasan masyarakat akan pelayanan pada KPPT Kota Sibolga semakin menurun. Hal ini sesuai dengan penelitian Voss *et al* (1998) bahwa persepsi harga mempengaruhi kepuasan dalam sebuah setting eksperimental termasuk skenario *check in* dalam hotel. Hasil studinya menunjukkan bahwa ketika harga yang dirasakan sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen, hal itu akan berdampak terhadap tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan Fornell *et al* (1996) juga menemukan bahwa persepsi harga mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam sebuah studi ekonomi makro termasuk tujuh sektor industri.

3. Uji Hipotesis 3 : Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Dimensi *Tangibles* (X1₁), *Reliability* (X1₂), *Responsiveness* (X1₃), *Assurance* (X1₄), *Empathy* (X1₅), dan Harga Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pembahasan uji hipotesis 3 pengujian yang dilakukan yaitu pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles* (X1₁), *reliability* (X1₂),

responsivennes (X_{13}), *assurance* (X_{14}), *emphaty* (X_{15}) dan harga pelayanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Dari hasil analisis SPSS, bahwa hasil uji secara simultan menunjukkan variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance*, *emphaty*) dan harga pelayanan adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga atau dengan kata lain secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga. Hal ini berarti bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan dan harga pelayanan KPPT Kota Sibolga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga.

Penelitian ini sejalan dengan Cahyono (2008) bahwa antara harga pelayanan dan kepuasan masyarakat terdapat hubungan yang erat dan antara kualitas pelayanan dan harga pelayanan bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat memperlihatkan hubungan yang erat. Disamping itu, penelitian ini sejalan dengan Prasetio (2012), bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis pertama ditemukan bahwa secara parsial hanya dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *assurance* yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga, sedangkan dimensi *responsiveness* dan *emphaty* berpengaruh negatif dan tidak signifikan.
2. Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis kedua ditemukan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa variabel harga pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat KPPT Kota Sibolga. Artinya bahwa semakin tinggi harga pelayanan pada KPPT Kota Sibolga maka kepuasan masyarakat akan pelayanan pada KPPT Kota Sibolga semakin menurun.
3. Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis ketiga ditemukan bahwa secara simultan menunjukkan variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) dan harga pelayanan adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga atau dengan kata lain secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga. Hal ini

berarti bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan dan harga pelayanan KPPT Kota Sibolga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga. Dengan kata lain semakin meningkat kualitas dan harga pelayanan maka kepuasan masyarakat semakin meningkat juga.

B. Saran

Pimpinan perlu memperhatikan dimensi daya tanggap (*responsivness*) dan dimensi kepedulian (*emphaty*) yang diberikan oleh petugas KPPT Kota Sibolga dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat karena dimensi ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan KPPT Kota Sibolga.

Untuk meningkatkan kemampuan dan kehandalan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar petugas mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk, mampu memberikan pertolongan dengan segera, bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada masyarakat, pimpinan perlu memberikan bimbingan, arahan dan mengevaluasi kinerja setiap petugas sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai yang diharapkan serta memberikan kepuasan bagi masyarakat. Disamping itu pimpinan perlu mengikutsertakan petugas dengan mengikuti berbagai pelatihan atau pendidikan tentang pelayanan, atau melakukan studi banding pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu yang telah mendapatkan penghargaan “Citra Pelayanan Prima” yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Variabel harga pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat pada KPPT Kota Sibolga. Hal ini dikarenakan masyarakat yang dijadikan responden tidak mempertimbangkan variabel tersebut, dimana harga telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Sibolga melalui Peraturan Daerah (Perda) Kota Sibolga.



DAFTAR PUSTAKA

- Band. (1991). Dalam Rahim, M, PhD Candidate. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *jurnal International Business Research Vol. 3, No. 4; October 2010*. Diambil 4 Pebruari 2014, dari situs World Wide Web : <http://researchgate.net>.
- Boarden, W.O dkk (2001). *Marketing Principles and Prespectives 3rd ed*. New York: Mc. Graw Hill
- Cahyono, G. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong). *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Manajemen Universitas Terbuka. Jakarta. Diambil 4 Januari 2014, dari situs World Wide Web : [http// ut.ac.id](http://ut.ac.id).
- Crosby. (1979). Pengertian Definisi Kualitas Menurut Para Ahli. (2012). Diambil 23 Desember 2013, dari situs wrld wide web : <http://www.definisipengertian.com>.
- Feigenbaum .(1991). Pengertian Definisi Kualitas Menurut Para Ahli. (2012). Diambil 23 Desember 2013, dari situs wrld wide web : <http://www.definisipengertian.com>.
- Fornell *et .al* (1996). Diambil dari Pramita, F (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan (Studi Kasus Pada AMDK Jawa Tirta Semarang). Semarang : Universitas Diponegoro. Hal. 35.
- Giese dan Cote. (2000). “*Defining Consumer Satisfaction*” diambil dari Cahyono, G. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong). Jakarta : Universitas Terbuka. Hal. 30.
- Jacobalis (1998) Dalam Rahim, M, PhD Candidate. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *jurnal International Business Research Vol. 3, No. 4; October 2010*. Diambil 4 Pebruari 2014, dari situs World Wide Web : <http://researchgate.net>.
- Juran. (1989). Pengertian Definisi Kualitas Menurut Para Ahli. (2012). Diambil 23 Desember 2013, dari situs wrld wide web : <http://www.definisipengertian.com>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kerlinger (1997) dalam Sugiyono, Dr, Prof. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Kotler dan Amstrong. (2001). Dalam Sukmawati, K. (2011). Pengaruh Kualitas kepuasan pelanggan. *Tugas Akhir*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma. Jakarta. Diambil 4 Januari 2014, dari situs World Wide Web : <http://share-pdf.com>.
- Kotler, Ang, Leong, & Tan. (1999). *Persepsi Harga Terhadap Kualitas*, dalam Blog Bisnis : Wirausaha, Kahirul Maddy diambil 6 Maret 2014, dari situs World Wide Web : <http://ammarawirausaha.blogspot.com>.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Teguh : Jakarta. Prenhalindo
- Kotler, P., Keller K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks
- Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Paradigm Pelayanan Publik Customer driven Government*. (2012). Diambil 23 Desember 2013, dari situs wrld wide web : <http://tentangpelayananpublik.blogspot.com>.
- Lovelock, Christoper H., dan Wright, Lauren K. (2005). *Principles of Service Marketing and Management*. Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta : PT Intermedia
- Mittal & Kamakura. (2001). Dalam Rahim, M, PhD Candidate. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *jurnal International Business Research Vol. 3, No. 4; October 2010*. Diambil 4 Februari 2014, dari situs World Wide Web : <http://researchgate.net>.
- Monroe. (1990). *Persepsi Harga Terhadap Kualitas*, dalam Blog Bisnis : Wirausaha, Kahirul Maddy diambil 6 Maret 2014, dari situs World Wide Web : <http://ammarawirausaha.blogspot.com>.
- Mowen. (1995). Dalam Rahim, M, PhD Candidate. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *jurnal International Business Research Vol. 3, No. 4; October 2010*. Diambil 4 Februari 2014, dari situs World Wide Web : <http://researchgate.net>.
- Nagle & Holden (1995), *Persepsi Harga Terhadap Kualitas*, dalam Blog Bisnis : Wirausaha, Kahirul Maddy diambil 6 Maret 2014, dari situs World Wide Web : <http://ammarawirausaha.blogspot.com>.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 3 tahun 2012 *tentang organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga*.
- Peraturan Walikota Sibolga Nomor 503/295/2006 tanggal 29 Desember 2006 *tentang Pembentukan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP)*.
- Prasetyo, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal 1 (4) (2012)*. Diambil 4 Januari 2014, dari situs World Wide Web : <http://journal.unnes.ac.id>.
- Rahim, M, PhD Candidate. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *jurnal International Business Research Vol. 3, No. 4; October 2010*. Diambil 4 Pebruari 2014, dari situs World Wide Web : <http://researchgate.net>.
- Republik Indonesia . Undang-undang no. 32 tahun 2004 *tentang Pemerintahan Daerah*.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar 1945.
- Riduwan. (2010). Dalam Umar, H. (2003), *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Graedia Pustaka Utama
- Sarwono. (2013). Dalam Situmorang, S. dan Lutfi, M. (2014), *Analisis Data untuk riset Manajemen dan Bisnis. Edisi 3*. Medan : Medan Usu Press.
- Schiffman & Kanuk. (2000). *Persepsi Harga Terhadap Kualitas*, dalam Blog Bisnis : Wirausaha, Kahirul Maddy diambil 6 Maret 2014, dari situs World Wide Web : <http://ammarawirausaha.blogspot.com>.
- Situmorang, S. dan Lutfi, M. (2014), *Analisis Data untuk riset Manajemen dan Bisnis. Edisi 3*. Medan : Medan Usu Press.
- Swastha. (2007). *Persepsi Harga Terhadap Kualitas*, dalam Blog Bisnis : Wirausaha, Kahirul Maddy diambil 6 Maret 2014, dari situs World Wide Web : <http://ammarawirausaha.blogspot.com>.
- Tim penyusun LAKIP KPPT Kota Sibolga. (2013). *Laporan Kinerja Akuntabilitas Pegawai (LAKIP) 2013*, Sibolga : Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga.

- Tim penyusun RENJA KPPT Kota Sibolga. (2014). *Laporan Rencana Kerja (RENJA) 2014*. Sibolga : Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga
- Tjiptono Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (1998). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran. Edisi ke 2*. Yogyakarta : Andi Offset
- Yusroni. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Kepuasan Masyarakat dalam rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka. *Tugas Akhir Program Magister, Magister Manajemen Universitas Terbuka*. Jakarta. Diambil 4 Januari 2014, dari situs World Wide Web : [http:// ut.ac.id](http://ut.ac.id).
- Voss *et .al* (1998). Diambil dari Pramita, F (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan (Studi Kasus Pada AMDK Jawa Tirta Semarang). Semarang : Universitas Diponegoro. Hal. 35.
- Zaithaml, A. Vallerie, A Passuraman and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: balancing Customer Perception and Expectation*. Canada : Maxwell Macmillan.



Lampiran I

Kuesioner

Identitas responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Tingkat Pendidikan :

Alamat :

Petunjuk Cara Pengisian :

Berikan **PENDAPAT** pada **pernyataan-pernyataan** berikut dengan **melingkari** jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

Contoh.

1.	Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang telah dijanjikan	JAWABAN				
		S	SS	RR	TS	STS
		√				

Lanjutan lampiran I

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai PENDAPAT Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai customer Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Sibolga yang diterima saat ini.

Petunjuk : Berilah tanda $\surd$ pada jawaban yang Anda pilih untuk setiap nomor pernyataan dibawah ini dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

KUISIONER KUALITAS PELAYANAN

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		S	SS	RR	TS	STS
1.	Tersedianya fasilitas yang lengkap dan keadaan fisik gedung KPPT Kota Sibolga, seperti listrik, air, toilet, drainase, tempat parkir, jaringan informasi dan komunikasi berupa papan pengumuman, brosur, leaflet, kotak saran, tarif pelayanan yang menunjang kelancaran pelayanan KPPT Kota Sibolga					
2.	Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan pada KPPT Kota Sibolga					
3.	Pengaturan loket tempat pelayanan pada KPPT Kota Sibolga					
4.	Kondisi dan kecukupan peralatan dan perlengkapan kantor untuk memudahkan pelayanan pada KPPT Kota Sibolga (seperti : komputer, mesin tik, telepon, mesin fax, dll)					
5.	Formulir yang jelas dan mudah pengisiannya sehingga dapat dimengerti oleh masyarakat					
6.	Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang telah dijanjikan					

Lanjutan lampiran I

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		S	SS	RR	TS	STS
7.	Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai <i>pengurusan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit</i>					
8.	Penerapan ketepatan jam kerja kantor dan jadwal pelayanan					
9.	Kesesuaian antara pelayanan yang disampaikan dengan standar pelayanan yang ditetapkan					
10.	Tersedianya semua jenis pelayanan perijinan yang dibuthkan oleh masyarakat					
11.	Kemudahan dalam akses mendapatkan informasi dan aplikasi serta pengisian formulir perijinan					
12.	Tindakan segera petugas KPPT Kota Sibolga dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada masyarakat pemohon layanan					
13.	Kemampuan petugas KPPT Kota Sibolga dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang pengurusan layanan					
14.	Kecepatan petugas KPPT Kota Sibolga untuk cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna layanan					
15.	Kemudahan dalam pelayanan					
16.	Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai membuat masyarakat merasa yakin					
17.	Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan					
18.	Mekanisme jalur pengaduan jika pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan perijinan					
19.	Petugas KPPT Kota Sibolga memiliki sikap jujur, ramah, sopan dan dapat dipercaya serta kemampuan dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas					
20.	Jaminan keamanan dalam pelayanan apabila terjadi kesalahan dalam pengurusan perijinan					
21.	Ketersediaan petugas pelayanan selama jam kerja					
22.	Pegawai mudah dihubungi					
23.	Perhatian petugas KPPT Kota Sibolga secara khusus kepada masyarakat					
24.	Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan masyarakat					
25.	Kemudahan menyampaikan keluhan					

Lanjutan lampiran I

KUISIONER HARGA PELAYANAN

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		S	SS	RR	TS	STS
26.	Ongkos menuju ke tempat pelayanan adalah murah					
27.	Harga pelayanan murah					
28.	Lama antrian sebentar					
29.	Proses pelayanan cepat					
30.	Tingkat ketidakelelahan sebelum mendapat pelayanan					
31.	Tingkat ketidakelelahan saat mendapat pelayanan					
32.	Tingkat kemudahan untuk mendapatkan persyaratan pelayanan					
33.	Tingkat kemudahan untuk menjalankan prosedur pelayanan					

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		S	SS	RR	TS	STS
34.	Apakah citra pelayanan KPPT Kota Sibolga telah sesuai dengan harapan masyarakat					
35.	Apakah Saudara puas dengan kondisi pelayanan KPPT Kota Sibolga					
36.	Apakah Saudara percaya terhadap pelayanan KPPT Kota Sibolga					
37.	Apakah Saudara senang dan berkeinginan untuk berurusan KPPT Kota Sibolga					
38.	Apakah Saudara bingung pada saat pertama kali berurusan dengan KPPT Kota Sibolga					
39.	Apakah Saudara bingung pada saat pelayanan KPPT Kota Sibolga					
40.	Apakah Saudara nyaman dan senang pada saat pelayanan KPPT Kota Sibolga					
41.	Apakah saudara nyaman setelah mendapat pelayanan KPPT Kota Sibolga					
42.	Apakah saudara maklum terhadap pelayanan yang di berikan KPPT Kota Sibolga					
43.	Apakah Saudara berpandangan positif terhadap KPPT Kota Sibolga					
44.	Apakah Saudara puas dan bangga terhadap pelayanan KPPT Kota sibolga					
45.	Apakah Saudara setuju dengan sikap yang menganggap pelayanan KPPT buruk					
46.	Apakah Saudara setuju dengan sikap yang meragukan terhadap terhadap pelayanan KPPT Kota Sibolga					



Lampiran II

Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	Tot.	
61	5	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	2	3	166	
62	4	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	3	2	2	3	4	2	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	2	2	166	
63	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	4	204	
64	5	2	2	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	2	4	3	5	3	2	2	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	5	2	2	160	
65	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	4	196	
66	1	2	5	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	3	5	3	1	1	3	1	1	5	1	5	4	4	4	5	5	5	4	1	1	5	2	1	145	
67	5	4	2	3	3	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	3	1	3	4	5	3	1	4	3	3	5	1	1	5	5	1	3	1	4	5	5	5	5	4	3	5	1	5	3	2	1	146	
68	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	4	4	4	1	3	5	4	3	5	5	2	3	173	
69	5	4	5	3	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	1	1	169	
70	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	2	3	195	
71	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	5	1	4	5	5	2	5	3	2	3	174	
72	3	3	3	5	4	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	4	2	4	5	4	4	2	5	4	4	3	2	2	3	3	2	4	2	5	4	4	4	1	5	5	4	2	3	4	2	2	153	
73	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	2	2	132	
74	5	4	2	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	4	4	5	5	1	1	3	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	2	1	155	
75	5	2	2	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	2	3	191
76	5	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	5	2	2	3	5	2	5	2	5	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	2	2	174	
77	5	2	4	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	1	5	1	5	4	4	4	1	5	5	4	2	5	5	2	1	155	
78	5	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	4	2	5	3	1	3	154	
79	5	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	5	2	4	2	4	5	3	4	2	5	4	4	5	2	2	5	5	2	4	2	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	1	2	155	
80	5	3	5	4	4	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	3	2	3	5	5	4	2	5	1	3	5	2	2	3	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	2	169	
81	4	3	5	3	4	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	4	1	2	4	3	4	1	1	4	4	1	4	1	2	3	3	3	5	2	3	3	2	4	3	1	1	119	
82	4	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	1	2	5	2	5	1	5	5	2	1	2	5	4	2	2	3	4	2	5	2	1	5	5	5	1	1	5	5	3	4	5	1	2	154	
83	2	2	2	5	4	1	1	5	5	5	5	1	1	3	1	4	1	4	3	5	4	1	3	4	4	2	1	1	2	2	1	4	1	3	5	5	5	1	3	5	5	2	2	4	1	1	132	
84	3	2	4	3	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	3	1	1	3	3	1	5	1	5	5	5	5	4	5	3	5	2	3	5	1	1	152	
85	5	2	2	3	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	1	5	4	4	4	4	5	3	4	2	5	5	1	1	154	
86	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	2	3	2	5	2	5	3	5	5	2	3	2	5	5	2	2	5	5	2	5	2	3	5	5	5	4	3	4	5	1	5	5	2	2	171	
87	5	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	2	4	1	5	5	2	2	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	2	2	161	
88	5	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	2	2	4	2	2	2	2	4	5	5	2	4	4	2	5	2	2	5	5	2	5	2	4	5	5	5	2	4	3	5	3	5	2	2	2	162	
89	3	4	2	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	3	2	2	3	3	2	5	2	5	4	4	4	2	5	5	4	4	3	5	2	2	163	
90	4	5	2	5	4	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	2	2	2	5	4	4	2	5	2	2	4	2	2	3	4	2	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	2	152	
91	4	2	2	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	5	2	4	2	2	4	2	2	3	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	1	2	145	



Lanjutan lampiran II

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46		
5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	2	4		
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	3	4	5	3	4	195		
4	2	4	5	4	1	1	4	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	3	4	4	1	4	4	3	4	1	1	4	4	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	1	140
5	4	4	5	4	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	4	1	4	4	5	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	1	162		
5	4	3	2	3	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	3	2	3	2	5	3	2	2	4	3	5	2	2	5	5	2	3	2	2	5	5	5	5	3	2	2	5	3	3	2	148		
2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	2	2	3	2	4	175			
5	4	3	2	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	175			
4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	1	4	189			
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	187				
5	3	5	5	4	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	4	1	4	5	5	4	1	5	4	3	3	1	1	3	5	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	165			
5	5	4	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	4	4	3	1	1	3	5	1	5	1	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	1	163			
5	3	5	3	4	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	4	1	4	4	5	4	1	4	3	4	3	1	1	3	5	1	4	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	1	156			
4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	3	1	3	5	5	5	1	5	3	3	4	1	1	4	4	1	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	1	164			
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	176			
5	5	4	2	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	2	5	5	5	2	2	5	5	2	5	2	5	4	4	4	4	4	5	5	3	2	171			
5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	2	2	4	2	2	2	2	4	5	2	2	4	2	2	5	5	2	2	3	5	2	2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	2	2	158			
5	3	2	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	5	1	5	4	5	5	1	4	4	5	5	5	1	1	5	5	1	5	1	4	5	5	5	4	5	5	3	1	169				
5	4	2	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	4	2	5	5	5	1	1	3	5	1	5	1	3	4	4	4	5	4	5	2	1	154				
5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	177			
5	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	4	1	4	5	4	4	1	5	4	4	3	1	1	3	5	1	4	1	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	148			
5	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	5	2	4	5	2	2	3	5	3	3	2	2	3	5	2	5	2	4	4	4	5	2	4	1	5	5	1	2	151		
5	3	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	1	1	3	5	1	5	1	3	5	5	4	5	5	5	2	1	167				
5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	3	2	3	5	5	5	2	5	2	3	3	3	2	2	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	170				
4	5	2	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	5	1	5	4	5	5	1	4	2	5	3	3	1	1	3	4	1	5	1	4	5	5	4	4	5	2	4	5	2	1	157		
5	2	4	3	5	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	5	5	1	1	5	1	5	1	4	4	4	4	1	4	3	4	5	5	2	1	149			
5	4	4	3	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	3	3	1	1	3	5	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	2	1	164				
5	4	4	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	3	1	3	5	5	5	1	5	2	3	3	3	1	1	3	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5	3	2	1	154				
5	3	4	5	2	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	2	2	2	5	5	5	2	5	2	2	2	3	2	2	3	5	2	2	5	5	5	5	1	5	5	5	2	1	2	155			
5	3	4	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	5	2	5	4	5	5	2	4	2	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	1	2	166				
5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	3	2	3	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	1	2	171		
3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	194			
5	4	5	5	3	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	3	1	3	4	5	3	1	4	4	3	5	1	1	5	5	1	3	1	4	5	5	5	5	5	5	3	2	1	204				



Lanjutan Iampiran II

Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	Tot.		
61	5	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	2	3	166		
62	4	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	3	2	2	3	4	2	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	2	2	166		
63	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	4	204		
64	5	2	2	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	2	4	3	5	3	2	2	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	5	2	2	160		
65	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	4	196		
66	1	2	5	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	3	5	3	1	1	3	1	1	5	1	5	4	4	4	5	5	5	4	1	1	5	2	1	145		
67	5	4	2	3	3	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	3	1	3	4	5	3	1	4	3	3	5	1	1	5	5	1	3	1	4	5	5	5	5	4	3	5	1	5	3	2	1	146		
68	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	4	4	4	1	3	5	4	3	5	5	2	3	173		
69	5	4	5	3	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	1	1	169	
70	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	2	3	195	
71	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	5	1	4	5	5	2	5	3	2	3	174	
72	3	3	3	5	4	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	4	2	4	5	4	4	2	5	4	4	3	2	2	3	3	2	4	2	5	4	4	4	4	1	5	5	4	2	3	4	2	2	153	
73	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	2	2	132		
74	5	4	2	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	4	4	5	5	1	1	3	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	2	1	155		
75	5	2	2	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	2	3	191		
76	5	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	5	2	2	3	5	2	5	2	5	2	5	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	2	2	174
77	5	2	4	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	1	5	1	5	1	5	4	4	4	1	5	5	4	2	5	5	2	1	155
78	5	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	4	2	5	3	1	3	154	
79	5	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	5	2	4	2	4	5	3	4	2	5	4	4	5	2	2	5	5	2	4	2	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	1	2	155		
80	5	3	5	4	4	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	3	2	3	5	5	4	2	5	1	3	5	2	2	3	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	2	169	
81	4	3	5	3	4	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	4	1	2	4	3	4	1	1	4	4	1	4	1	2	3	3	3	5	2	3	3	2	4	3	1	1	119		
82	4	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	1	2	5	2	5	1	5	5	2	1	2	5	4	2	2	3	4	2	5	2	1	5	5	5	1	1	5	5	3	4	5	1	2	154		
83	2	2	2	5	4	1	1	5	5	5	5	1	1	3	1	4	1	4	3	5	4	1	3	4	4	2	1	1	2	2	1	4	1	3	5	5	5	1	3	5	5	2	2	4	1	1	132		
84	3	2	4	3	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	3	1	1	3	3	1	5	1	5	5	5	5	4	5	3	5	2	3	5	1	1	152		
85	5	2	2	3	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	1	5	4	4	4	4	5	3	4	2	5	5	1	1	154		
86	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	2	3	2	5	2	5	3	5	5	2	3	2	5	5	2	2	5	5	2	5	2	3	5	5	5	4	3	4	5	1	5	5	2	2	171		
87	5	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	2	4	1	5	5	2	2	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	2	2	161		
88	5	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	2	2	4	2	2	2	2	4	5	5	2	4	4	2	5	2	2	5	5	2	5	2	4	5	5	5	2	4	3	5	3	5	2	2	2	162		
89	3	4	2	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	3	2	2	3	3	2	5	2	5	4	4	4	2	5	5	4	4	3	5	2	2	163		
90	4	5	2	5	4	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	2	2	2	5	4	4	2	5	2	2	4	2	2	3	4	2	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	2	152		
91	4	2	2	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	5	2	4	2	2	4	2	2	3	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	1	2	145		

Lanjutan lampiran II

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	57	62.6	62.6	62.6
	Perempuan	34	37.4	37.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber : KPPT Kota Sibolga, diolah

Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	78	85.7	85.7	85.7
	DIPLOMA	2	2.2	2.2	87.9
	SI	11	12.1	12.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber : KPPT Kota Sibolga, diolah

Profil Responden Berdasarkan Alamat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kec. Sibolga Utara	7	7.7	7.7	7.7
	Kec. Sibolga Sambas	25	27.5	27.5	35.2
	Kec. Sibolga Selatan	16	17.6	17.6	52.7
	Kec. Sibolga Kota	43	47.3	47.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber : KPPT Kota Sibolga, diolah

Profil Responden Berdasarkan Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<26	4	4.4	4.4	4.4
	26-35	19	20.9	20.9	25.3
	36-45	30	33.0	33.0	58.2
	46-50	9	9.9	9.9	68.1
	>51	29	31.9	31.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber : KPPT Kota Sibolga, diolah

Lanjutan lampiran II

	Dimensi Tangibles					Dimensi Reliability						Dimensi Responsiveness				Dimensi Assurance						Dimensi Emphaty			
Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
44	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	2	2	4	2	2	2	2	4	5	2	2	4	2	2
45	5	3	2	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	5	1	5	4	5	5	1	4	4	5
46	5	4	2	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	4	2	5
47	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
48	5	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	4	1	4	5	4	4	1	5	4	4
49	5	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	5	2	4	5	2	2	3	5
50	5	3	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	3	5
51	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	3	2	3	5	5	5	2	5	2	3
52	4	5	2	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	5	1	5	4	5	5	1	4	2	5
53	5	2	4	3	5	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	5
54	5	4	4	3	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5
55	5	4	4	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	3	1	3	5	5	5	1	5	2	3
56	5	3	4	5	2	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	2
57	5	3	4	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	2	4	2	5
58	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	3	2	3	5	5	5	2	5	2	3
59	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
60	5	4	5	5	3	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	3	1	3	4	5	3	1	4	4	3
61	5	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3
62	4	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5
63	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
64	5	2	2	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	2	4	3	5
65	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5
66	1	2	5	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	3	5
67	5	4	2	3	3	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	3	1	3	4	5	3	1	4	3	3
68	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	5
69	5	4	5	3	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5
70	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5
71	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3
72	3	3	3	5	4	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	4	2	4	5	4	4	2	5	4	4
73	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	1	3
74	5	4	2	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	4	4	5
75	5	2	2	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5
76	5	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5
77	5	2	4	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	1	5
78	5	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
79	5	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	5	2	4	2	4	5	3	4	2	5	4	4
80	5	3	5	4	4	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	3	2	3	5	5	4	2	5	1	3
81	4	3	5	3	4	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	4	1	2	4	3
82	4	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	1	2	5	2	5	1	5	5	2	1	2	5
83	2	2	2	5	4	1	1	5	5	5	5	1	1	3	1	4	1	4	3	5	4	1	3	4	4
84	3	2	4	3	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5
85	5	2	2	3	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	4	5
86	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	2	3	2	5	2	5	3	5	5	2	3	2	5
87	5	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	2	4	1	5
88	5	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	2	2	4	2	2	2	2	4	5	5	2	4	4	2

Lanjutan lampiran II

	Dimensi Tangibles					Dimensi Reliability						Dimensi Responsiveness				Dimensi Assurance						Dimensi Emphaty			
Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
89	3	4	2	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5
90	4	5	2	5	4	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	2	2	2	5	4	4	2	5	2	2
91	4	2	2	5	5	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	5	2	4	2	2

b. Harga Pelayanan

Resp	26	27	28	29	30	31	32	33
1	4	1	1	3	5	1	5	1
2	2	1	1	3	4	1	4	1
3	4	2	2	3	5	2	5	2
4	4	3	3	3	5	3	4	3
5	2	3	3	3	5	3	4	3
6	5	1	1	3	2	1	4	1
7	5	1	1	3	4	1	4	1
8	3	3	3	3	4	3	4	3
9	3	1	1	3	2	1	4	1
10	3	1	1	4	2	1	4	1
11	3	1	1	2	5	1	5	1
12	3	2	2	3	5	2	2	2
13	4	3	3	3	4	3	2	3
14	4	2	2	3	4	2	5	2
15	4	1	1	3	4	1	5	1
16	5	3	3	3	5	3	4	3
17	5	1	1	4	5	1	4	1
18	5	1	1	4	5	1	4	1
19	5	2	2	4	5	2	4	2
20	3	2	2	3	5	2	4	2
21	3	2	2	3	3	2	5	2
22	3	4	4	3	5	4	5	4
23	3	3	3	3	5	3	4	3
24	5	3	3	5	5	3	4	3
25	3	1	1	3	3	1	5	1
26	5	2	2	5	5	2	5	2
27	5	4	4	5	5	4	5	4
28	2	2	2	2	2	2	4	2
29	5	4	4	5	5	4	5	4
30	4	4	4	4	4	4	5	4

Lanjutan lampiran II

31	4	1	1	4	4	1	4	1
32	5	1	1	5	5	1	4	1
33	5	2	2	5	5	2	3	2
34	2	4	4	2	2	4	4	4
35	3	2	2	3	5	2	5	2
36	3	4	4	3	4	4	5	4
37	3	4	4	3	5	4	4	4
38	3	1	1	3	5	1	4	1
39	3	1	1	3	5	1	5	1
40	3	1	1	3	5	1	4	1
41	4	1	1	4	4	1	5	1
42	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	2	2	5	5	2	5	2
44	5	2	2	3	5	2	2	2
45	5	1	1	5	5	1	5	1
46	5	1	1	3	5	1	5	1
47	5	4	4	3	5	4	3	4
48	3	1	1	3	5	1	4	1
49	3	2	2	3	5	2	5	2
50	5	1	1	3	5	1	5	1
51	3	2	2	3	5	2	5	2
52	3	1	1	3	4	1	5	1
53	5	1	1	5	5	1	5	1
54	3	1	1	3	5	1	5	1
55	3	1	1	3	5	1	5	1
56	3	2	2	3	5	2	2	2
57	5	2	2	5	5	2	5	2
58	3	2	2	3	5	2	5	2
59	3	4	4	3	3	4	5	4
60	5	1	1	5	5	1	3	1
61	3	3	3	3	5	3	5	3
62	3	2	2	3	4	2	5	2
63	3	4	4	3	5	4	5	4
64	3	2	2	3	5	2	5	2
65	3	4	4	3	5	4	5	4
66	3	1	1	3	1	1	5	1
67	5	1	1	5	5	1	3	1
68	5	3	3	5	5	3	5	3
69	5	1	1	5	5	1	5	1

Lanjutan lampiran II

Item	26	27	28	29	30	31	32	33
70	5	3	3	5	5	3	5	3
71	5	3	3	3	5	3	4	3
72	3	2	2	3	3	2	4	2
73	3	2	2	3	3	2	4	2
74	5	1	1	3	5	1	5	1
75	5	3	3	5	5	3	5	3
76	5	2	2	3	5	2	5	2
77	5	1	1	5	5	1	5	1
78	5	3	3	3	5	3	4	3
79	5	2	2	5	5	2	4	2
80	5	2	2	3	5	2	4	2
81	4	1	1	4	4	1	4	1
82	4	2	2	3	4	2	5	2
83	2	1	1	2	2	1	4	1
84	3	1	1	3	3	1	5	1
85	5	1	1	5	5	1	5	1
86	5	2	2	5	5	2	5	2
87	5	2	2	3	5	2	5	2
88	5	2	2	5	5	2	5	2
89	3	2	2	3	3	2	5	2
90	4	2	2	3	4	2	4	2
91	4	2	2	3	4	2	5	2

c. Kepuasan Masyarakat

Item	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
1	4	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	1	2
2	4	5	5	5	5	4	3	5	2	2	4	1	3
3	4	3	3	5	2	4	2	3	3	4	3	1	3
4	2	5	5	3	2	2	2	5	3	4	4	4	3
5	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4
6	3	5	5	3	1	4	5	5	1	5	4	3	1
7	3	5	5	5	1	2	5	5	3	5	5	3	2
8	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3
9	3	3	3	3	5	2	5	3	3	2	3	3	2
10	3	3	3	3	5	2	5	3	2	5	4	3	4
11	2	5	5	5	1	4	3	5	2	5	5	3	1
12	3	5	5	5	3	1	5	5	1	5	2	3	3

Lanjutan lampiran II

Tahun	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
13	5	2	2	2	3	3	5	2	2	4	2	2	1
14	2	4	4	4	2	1	5	4	3	4	3	3	4
15	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	5	3	4
16	1	4	4	4	2	4	5	4	2	5	4	2	1
17	3	4	4	4	2	5	5	4	4	5	3	4	4
18	1	4	4	4	1	5	2	4	4	5	4	4	2
19	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5	4	2	4
20	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	2
21	3	5	5	5	4	3	1	5	3	3	3	2	2
22	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4
23	3	4	4	4	3	5	4	4	1	5	4	3	3
24	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3
25	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	2	1
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	2
27	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4
28	3	5	5	5	5	4	5	5	3	2	3	1	2
29	3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	2	4
30	4	5	5	5	2	4	5	5	3	4	5	3	4
31	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	1
32	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	2	1
33	2	5	5	5	3	2	2	5	2	5	3	3	2
34	4	5	5	5	3	4	5	5	2	2	3	2	4
35	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2	2
36	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	1	4
37	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1
39	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	1
40	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	1
41	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	1
42	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4
43	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	3	2
44	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	2
45	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	1
46	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	1
47	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4
48	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	1
49	2	4	4	4	5	2	4	4	1	5	5	1	2
50	3	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	2	1
51	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	2	2

Lanjutan lampiran II

Jawab	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
52	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	2	1
53	4	4	4	4	1	4	3	4	3	5	5	2	1
54	5	5	5	5	4	5	3	5	2	5	5	2	1
55	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	3	2	1
56	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	1	2
57	4	4	4	4	5	4	5	4	1	5	5	1	2
58	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	1	2
59	4	5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	2	4
60	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	3	2	1
61	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	2	3
62	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	2	2
63	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	4
64	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	5	2	2
65	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	4
66	5	4	4	4	5	5	5	4	1	1	5	2	1
67	4	5	5	5	5	4	3	5	1	5	3	2	1
68	3	4	4	4	1	3	5	4	3	5	5	2	3
69	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	1	1
70	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	2	3
71	4	5	5	5	1	4	5	5	2	5	3	2	3
72	5	4	4	4	1	5	5	4	2	3	4	2	2
73	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	2	2
74	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	2	1
75	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	2	3
76	5	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	2	2
77	5	4	4	4	1	5	5	4	2	5	5	2	1
78	3	4	4	4	1	3	3	4	2	5	3	1	3
79	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	1	2
80	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	2
81	2	3	3	3	5	2	3	3	2	4	3	1	1
82	1	5	5	5	1	1	5	5	3	4	5	1	2
83	3	5	5	5	1	3	5	5	2	2	4	1	1
84	5	5	5	5	4	5	3	5	2	3	5	1	1
85	5	4	4	4	4	5	3	4	2	5	5	1	1
86	3	5	5	5	4	3	4	5	1	5	5	2	2
87	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	2	2

Lanjutan lampiran II

Item	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
88	4	5	5	5	2	4	3	5	3	5	2	2	2
89	5	4	4	4	2	5	5	4	4	3	5	2	2
90	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	2
91	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	1	2



Lanjutan lampiran II

	Dimensi Tangibles					Dimensi Reliability						Dimensi Responsiveness					Dimensi Assurance						Dimensi Emphaty				
Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	4	4	3	3	4	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	4	1	5	4	5	5	1	4	4	5		
2	2	4	4	3	4	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	4	1	4	4	5	4	1	4	3	4		
3	4	4	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	5	4	5	5	2	4	4	5		
4	4	3	3	2	4	3	3	5	5	5	5	3	3	2	3	4	3	5	2	5	5	3	2	4	5		
5	2	4	3	2	5	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	1	4	5	5	4	3	5	4	4		
6	5	4	3	4	4	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	4	1	3	5	5	4	1	5	4	3		
7	5	4	3	5	5	3	1	5	5	5	5	3	1	2	1	5	3	5	4	3	5	1	4	4	5		
8	5	4	3	5	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4		
9	2	5	4	5	4	1	1	3	3	3	3	1	4	3	4	3	1	5	2	3	5	1	2	5	5		
10	5	5	4	5	4	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	4	1	3	4	5	5	1	4	5	3		
11	5	4	1	3	5	1	2	5	5	5	5	1	3	3	1	5	1	5	2	3	5	1	2	5	5		
12	5	5	2	5	2	3	2	5	5	5	5	3	2	3	1	2	3	4	5	5	4	2	5	4	4		
13	4	4	2	5	2	4	1	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	3	2	1	5		
14	4	3	5	5	5	1	1	4	4	4	4	1	3	2	4	3	1	3	5	3	4	2	4	3	3		
15	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	2	1	5	3	3	2	3	4	1	1	1	3		
16	5	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	1	4	3	3	4	1	4	4	2	2	3	3	4	4		
17	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	5	1	4	2	1	1	4	5		
18	5	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	1	4	5	2		
19	5	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	2	1	4	4	2	4	5	2		
20	5	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	4	1	4	4	3	4	4	4	2	5	5	3		
21	3	4	5	1	5	4	2	5	5	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	5	5		
22	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	2	3	3	4	4	4	5	5	4		
23	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3		
24	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4		
25	3	3	5	4	5	1	1	5	5	5	5	1	1	3	3	3	3	4	4	5	5	1	4	4	4		
26	5	4	5	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	1	5	1	3	4	4	5	2	4	4	4		
27	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3		
28	2	4	4	5	4	2	2	5	5	5	5	2	2	4	2	3	2	4	4	5	4	2	4	4	5		
29	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4		
30	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4		
31	4	2	4	5	4	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	3	1	3	4	4	4	1	4	4	3		
32	5	4	4	5	4	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	4	1	4	4	5	4	1	4	4	5		
33	5	4	3	2	3	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	3	2	3	2	5	3	2	2	4	3		
34	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3		
35	5	4	3	2	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	4	4		
36	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3		
37	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	3		
38	5	3	5	5	4	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	4	1	4	5	5	4	1	5	4	3		
39	5	5	4	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	5	4	4		
40	5	3	5	3	4	1	1	5	5	5	5	1	1	4	1	4	1	4	4	5	4	1	4	3	4		
41	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	3	1	3	5	5	5	1	5	3	3		
42	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4		
43	5	5	4	2	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	2	5		

Lampiran III

Hasil Uji validitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,955	46

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3,7750	,94699	40
VAR00002	3,6500	1,09895	40
VAR00003	3,7750	,94699	40
VAR00004	4,2500	,86972	40
VAR00005	3,6500	1,09895	40
VAR00006	4,2500	,86972	40
VAR00007	2,3250	1,20655	40
VAR00008	4,2500	,86972	40
VAR00009	4,2500	,86972	40
VAR00010	3,7750	,94699	40
VAR00011	4,2500	,86972	40
VAR00012	2,2000	1,06699	40
VAR00013	2,4750	1,21924	40
VAR00014	3,7750	,94699	40
VAR00015	2,0750	1,02250	40
VAR00016	4,2500	,86972	40
VAR00017	2,3250	1,20655	40
VAR00018	3,6500	1,09895	40
VAR00019	4,2500	,86972	40
VAR00020	4,3000	,79097	40
VAR00021	3,7750	,94699	40
VAR00022	2,3750	1,23387	40
VAR00023	4,2500	,86972	40
VAR00024	3,6500	1,09895	40
VAR00025	4,3000	,79097	40
VAR00026	2,2000	1,06699	40

Lanjutan lampiran III

VAR00027	2,0750	1,02250	40
VAR00028	2,0750	1,02250	40
VAR00029	4,3000	,79097	40
VAR00030	4,2500	,86972	40
VAR00031	2,0750	1,02250	40
VAR00032	3,6500	1,09895	40
VAR00033	2,2000	1,06699	40
VAR00034	4,2500	,86972	40
VAR00035	4,3250	,79703	40
VAR00036	4,2500	,86972	40
VAR00037	3,6500	1,09895	40
VAR00038	4,3000	,79097	40
VAR00039	3,9000	1,19400	40
VAR00040	3,6500	1,09895	40
VAR00041	4,3000	,79097	40
VAR00042	3,6500	1,09895	40
VAR00043	3,6500	1,09895	40
VAR00044	3,6500	1,09895	40
VAR00045	2,0750	1,02250	40
VAR00046	2,0750	1,02250	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00002	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00003	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00004	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00005	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00006	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00007	158,0750	664,481	,409	,955
VAR00008	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00009	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00010	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00011	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00012	158,2000	671,959	,330	,955
VAR00013	157,9250	662,892	,430	,955
VAR00014	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00015	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00016	156,1500	660,233	,680	,953

Lanjutan lampiran III

VAR00017	158,0750	664,481	,409	,955
VAR00018	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00019	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00020	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00021	156,6250	674,907	,316	,955
VAR00022	158,0250	664,538	,398	,955
VAR00023	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00024	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00025	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00026	158,2000	671,959	,330	,955
VAR00027	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00028	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00029	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00030	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00031	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00032	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00033	158,2000	671,959	,330	,955
VAR00034	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00035	156,0750	674,943	,381	,954
VAR00036	156,1500	660,233	,680	,953
VAR00037	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00038	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00039	156,5000	650,872	,641	,953
VAR00040	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00041	156,1000	674,195	,403	,954
VAR00042	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00043	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00044	156,7500	648,449	,745	,953
VAR00045	158,3250	662,584	,527	,954
VAR00046	158,3250	662,584	,527	,954

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
160,4000	691,374	26,29400	46

Lampiran IV

Analisa Uji Hipotesa 1

Coefficients(a) Hipotesis 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,669	4,280			
Tangibles	,761	,155	,365	,963	1,038
Reliability	,756	,119	,525	,785	1,274
Responsivennes	-,484	,142	-,309	,650	1,539
Assurance	,382	,156	,232	,599	1,671
Emphaty	,378	,238	,162	,510	1,961

a Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary(b) Hipotesis 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,740(a)	,547	,520	3,359

a Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Reliability, Responsivennes, Assurance

b Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b Hipotesis 1

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1157,985	5	231,597	20,532	,000(a)
	Residual	958,762	85	11,280		
	Total	2116,747	90			

a Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Reliability, Responsivennes, Assurance

b Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,669	4,280		1,325	,189
Tangibles	,761	,155	,365	4,903	,000
Reliability	,756	,119	,525	6,367	,000
Responsivennes	-,484	,142	-,309	-3,416	,001
Assurance	,382	,156	,232	2,458	,016
Emphaty	,378	,238	,162	1,586	,116

a Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran V

Analisa Uji Hipotesa 2

Coefficients(a) Hipotesis 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	42,686	2,617			
Harga	,151	,105	,150	1,000	1,000

a Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary(b) Hipotesis 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,150(a)	,022	,011	4,822

a Predictors: (Constant), Harga

b Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA(b) Hipotesis 2

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47,383	1	47,383	2,038	,157(a)
	Residual	2069,364	89	23,251		
	Total	2116,747	90			

a Predictors: (Constant), Harga

b Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42,686	2,617		16,309	,000
	Harga	,151	,105	,150	1,428	,157

a Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran VI

Analisa Uji Hipotesa 3

Coefficients(a) Hipotesis 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,691	4,232			
Tangibles	,837	,160	,401	,888	1,126
Reliability	,773	,118	,536	,779	1,283
Responsivennes	-,282	,183	-,180	,381	2,627
Assurance	,395	,154	,240	,597	1,675
Emphaty	,414	,237	,178	,506	1,977
Harga	-,200	,117	-,198	,388	2,574

a Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary(b) Hipotesis 3

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750(a)	,562	,531	3,321

a Predictors: (Constant), Harga, Tangibles, Assurance, Reliability, Emphaty, Responsivennes

b Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA(b) Hipotesis 3

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1190,332	6	198,389	17,988	,000(a)
	Residual	926,415	84	11,029		
	Total	2116,747	90			

a Predictors: (Constant), Harga, Tangibles, Assurance, Reliability, Emphaty, Responsivennes

b Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,691	4,232		1,345	,182
Tangibles	,837	,160	,401	5,240	,000
Reliability	,773	,118	,536	6,561	,000
Responsivennes	-,282	,183	-,180	-1,542	,127
Assurance	,395	,154	,240	2,567	,012
Emphaty	,414	,237	,178	1,751	,084
Harga	-,200	,117	-,198	-1,713	,090

a Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran VII

Lampiran distribusi jawaban responden

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1,1
	2.00	6	6.6	6.6	7,7
	3.00	7	7.7	7.7	15,4
	4.00	17	18.7	18.7	34,1
	5.00	60	65.9	65.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	13.2	13.2	13,2
	3.00	28	30.8	30.8	44,0
	4.00	34	37.4	37.4	81,3
	5.00	17	18.7	18.7	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1,1
	2.00	18	19.8	19.8	20,9
	3.00	9	9.9	9.9	30,8
	4.00	37	40.7	40.7	71,4
	5.00	26	28.6	28.6	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1,1
	2.00	7	7.7	7.7	8,8
	3.00	14	15.4	15.4	24,2
	4.00	14	15.4	15.4	39,6
	5.00	55	60.4	60.4	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.4	4.4	4,4
	3.00	4	4.4	4.4	8,8
	4.00	33	36.3	36.3	45,1
	5.00	50	54.9	54.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

Lanjutan lampiran VII

VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	35	38.5	38.5	38,5
	2.00	25	27.5	27.5	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00007

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	35	38.5	38.5	38,5
	2.00	31	34.1	34.1	72,5
	3.00	10	11.0	11.0	83,5
	4.00	15	16.5	16.5	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00008

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1,1
	3.00	7	7.7	7.7	8,8
	4.00	41	45.1	45.1	53,8
	5.00	42	46.2	46.2	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00009

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1,1
	3.00	7	7.7	7.7	8,8
	4.00	41	45.1	45.1	53,8
	5.00	42	46.2	46.2	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00010

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1,1
	3.00	7	7.7	7.7	8,8
	4.00	41	45.1	45.1	53,8
	5.00	42	46.2	46.2	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00011

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1,1
	3.00	7	7.7	7.7	8,8
	4.00	41	45.1	45.1	53,8
	5.00	42	46.2	46.2	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

Lanjutan lampiran VII

VAR00012

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	35	38.5	38.5	38,5
	2.00	25	27.5	27.5	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00013

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	29	31.9	31.9	31,9
	2.00	31	34.1	34.1	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00014

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1,1
	2.00	9	9.9	9.9	11,0
	3.00	13	14.3	14.3	25,3
	4.00	36	39.6	39.6	64,8
	5.00	32	35.2	35.2	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00015

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	35	38.5	38.5	38,5
	2.00	25	27.5	27.5	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00016

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	7.7	7.7	7,7
	3.00	26	28.6	28.6	36,3
	4.00	19	20.9	20.9	57,1
	5.00	39	42.9	42.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00017

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	35	38.5	38.5	38,5
	2.00	25	27.5	27.5	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

Lanjutan lampiran VII

VAR00018

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	7.7	7.7	7,7
	3.00	26	28.6	28.6	36,3
	4.00	19	20.9	20.9	57,1
	5.00	39	42.9	42.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00019

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3,3
	2.00	9	9.9	9.9	13,2
	3.00	8	8.8	8.8	22,0
	4.00	33	36.3	36.3	58,2
	5.00	38	41.8	41.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00020

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1,1
	3.00	7	7.7	7.7	8,8
	4.00	41	45.1	45.1	53,8
	5.00	42	46.2	46.2	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.4	4.4	4,4
	3.00	4	4.4	4.4	8,8
	4.00	33	36.3	36.3	45,1
	5.00	50	54.9	54.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00022

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	35	38.5	38.5	38,5
	2.00	25	27.5	27.5	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00023

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3,3
	2.00	9	9.9	9.9	13,2
	3.00	8	8.8	8.8	22,0
	4.00	35	38.5	38.5	60,4
	5.00	36	39.6	39.6	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

Lanjutan lampiran VII

VAR00024

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	7.7	7.7	7,7
	2.00	19	20.9	20.9	28,6
	3.00	21	23.1	23.1	51,6
	4.00	35	38.5	38.5	90,1
	5.00	9	9.9	9.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00025

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.5	5.5	5,5
	3.00	35	38.5	38.5	44,0
	4.00	14	15.4	15.4	59,3
	5.00	37	40.7	40.7	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00026

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.5	5.5	5,5
	3.00	35	38.5	38.5	44,0
	4.00	14	15.4	15.4	59,3
	5.00	37	40.7	40.7	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00027

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	29	31.9	31.9	31,9
	2.00	31	34.1	34.1	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00028

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	29	31.9	31.9	31,9
	2.00	31	34.1	34.1	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00029

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.4	4.4	4,4
	3.00	57	62.6	62.6	67,0
	4.00	9	9.9	9.9	76,9
	5.00	21	23.1	23.1	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

Lanjutan lampiran VII

VAR00030

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1,1
	2.00	6	6.6	6.6	7,7
	3.00	7	7.7	7.7	15,4
	4.00	17	18.7	18.7	34,1
	5.00	60	65.9	65.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00031

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	29	31.9	31.9	31,9
	2.00	31	34.1	34.1	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00032

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.4	4.4	4,4
	3.00	4	4.4	4.4	8,8
	4.00	33	36.3	36.3	45,1
	5.00	50	54.9	54.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00033

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	29	31.9	31.9	31,9
	2.00	31	34.1	34.1	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00034

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3,3
	2.00	7	7.7	7.7	11,0
	3.00	27	29.7	29.7	40,7
	4.00	24	26.4	26.4	67,0
	5.00	30	33.0	33.0	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00035

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1,1
	3.00	7	7.7	7.7	8,8
	4.00	41	45.1	45.1	53,8
	5.00	42	46.2	46.2	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

Lanjutan lampiran VII

VAR00036

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1,1
	3.00	7	7.7	7.7	8,8
	4.00	41	45.1	45.1	53,8
	5.00	42	46.2	46.2	100,0
Total		91	100.0	100.0	

VAR00037

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1,1
	3.00	7	7.7	7.7	8,8
	4.00	41	45.1	45.1	53,8
	5.00	42	46.2	46.2	100,0
Total		91	100.0	100.0	

VAR00038

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	14	15.4	15.4	15,4
	2.00	12	13.2	13.2	28,6
	3.00	7	7.7	7.7	36,3
	4.00	31	34.1	34.1	70,3
	5.00	27	29.7	29.7	100,0
Total		91	100.0	100.0	

VAR00039

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3,3
	2.00	9	9.9	9.9	13,2
	3.00	8	8.8	8.8	22,0
	4.00	33	36.3	36.3	58,2
	5.00	38	41.8	41.8	100,0
Total		91	100.0	100.0	

VAR00040

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1,1
	2.00	7	7.7	7.7	8,8
	3.00	14	15.4	15.4	24,2
	4.00	14	15.4	15.4	39,6
	5.00	55	60.4	60.4	100,0
Total		91	100.0	100.0	

Lanjutan lampiran VII

VAR00041

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1,1
	3.00	7	7.7	7.7	8,8
	4.00	41	45.1	45.1	53,8
	5.00	42	46.2	46.2	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00042

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	13	14.3	14.3	14,3
	2.00	26	28.6	28.6	42,9
	3.00	31	34.1	34.1	76,9
	4.00	12	13.2	13.2	90,1
	5.00	9	9.9	9.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00043

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1,1
	2.00	6	6.6	6.6	7,7
	3.00	7	7.7	7.7	15,4
	4.00	17	18.7	18.7	34,1
	5.00	60	65.9	65.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00044

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	7.7	7.7	7,7
	3.00	26	28.6	28.6	36,3
	4.00	19	20.9	20.9	57,1
	5.00	39	42.9	42.9	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00045

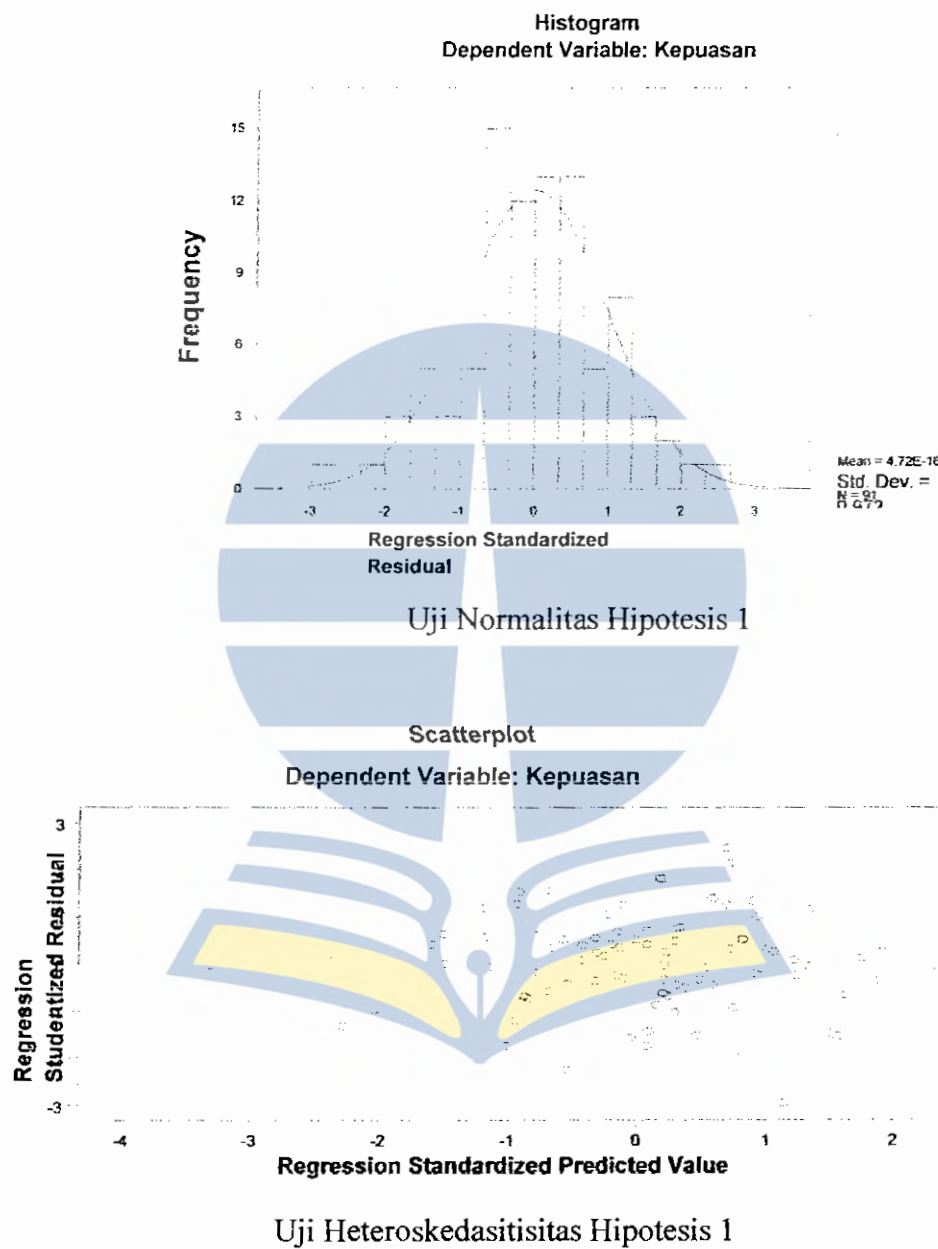
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	19	20.9	20.9	20,9
	2.00	42	46.2	46.2	67,0
	3.00	26	28.6	28.6	95,6
	4.00	4	4.4	4.4	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

VAR00046

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	29	31.9	31.9	31,9
	2.00	31	34.1	34.1	65,9
	3.00	13	14.3	14.3	80,2
	4.00	18	19.8	19.8	100,0
	Total	91	100.0	100.0	

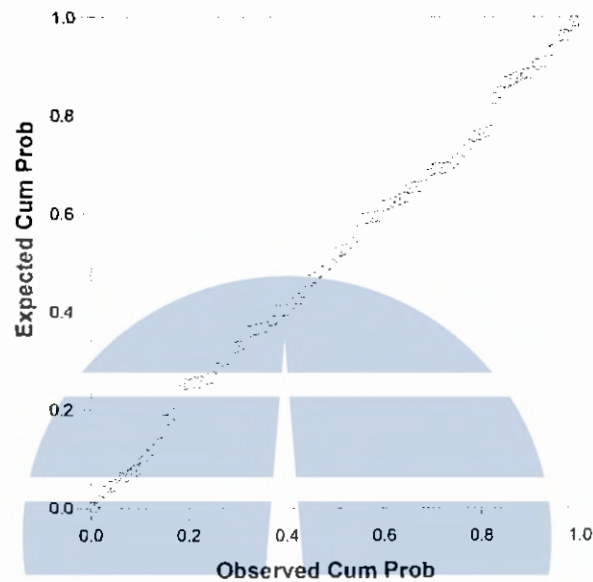
Lampiran VIII

Lampiran Diagram



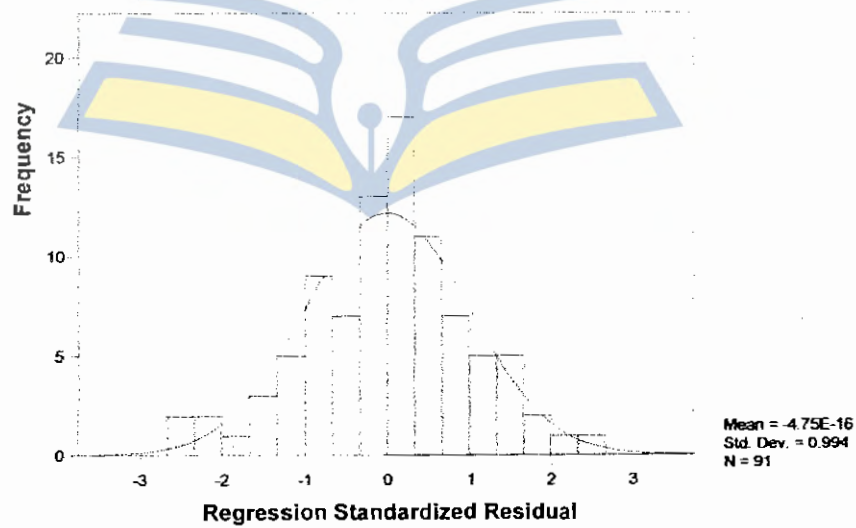
Lanjutan lampiran VIII

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan



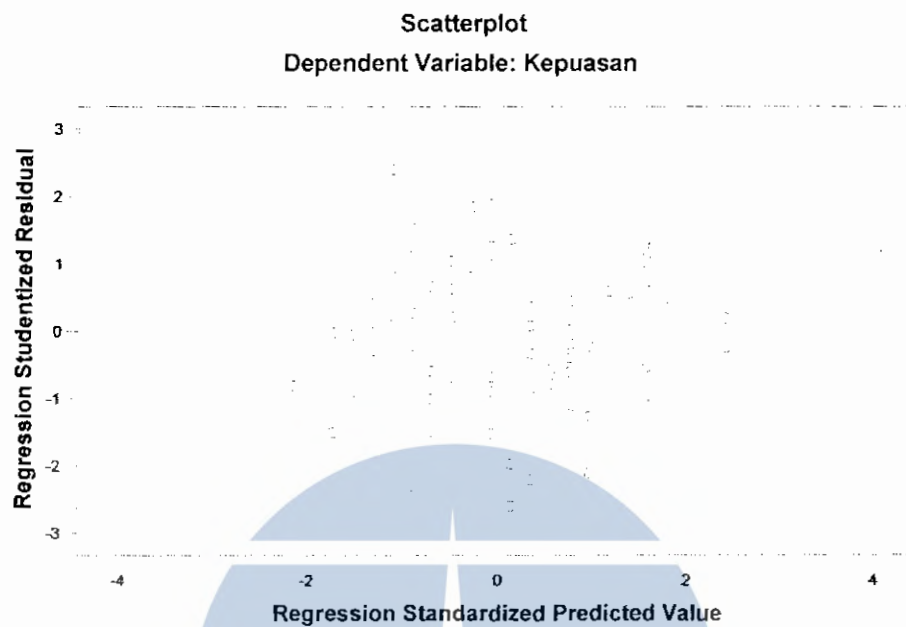
Uji Linieritas Hipotesis 1

Histogram
Dependent Variable: Kepuasan



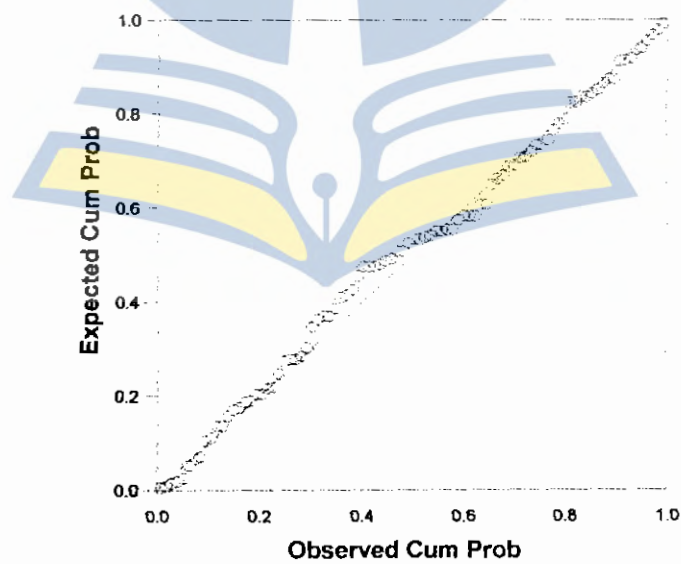
Uji Normalitas Hipotesis 2

Lanjutan lampiran VIII



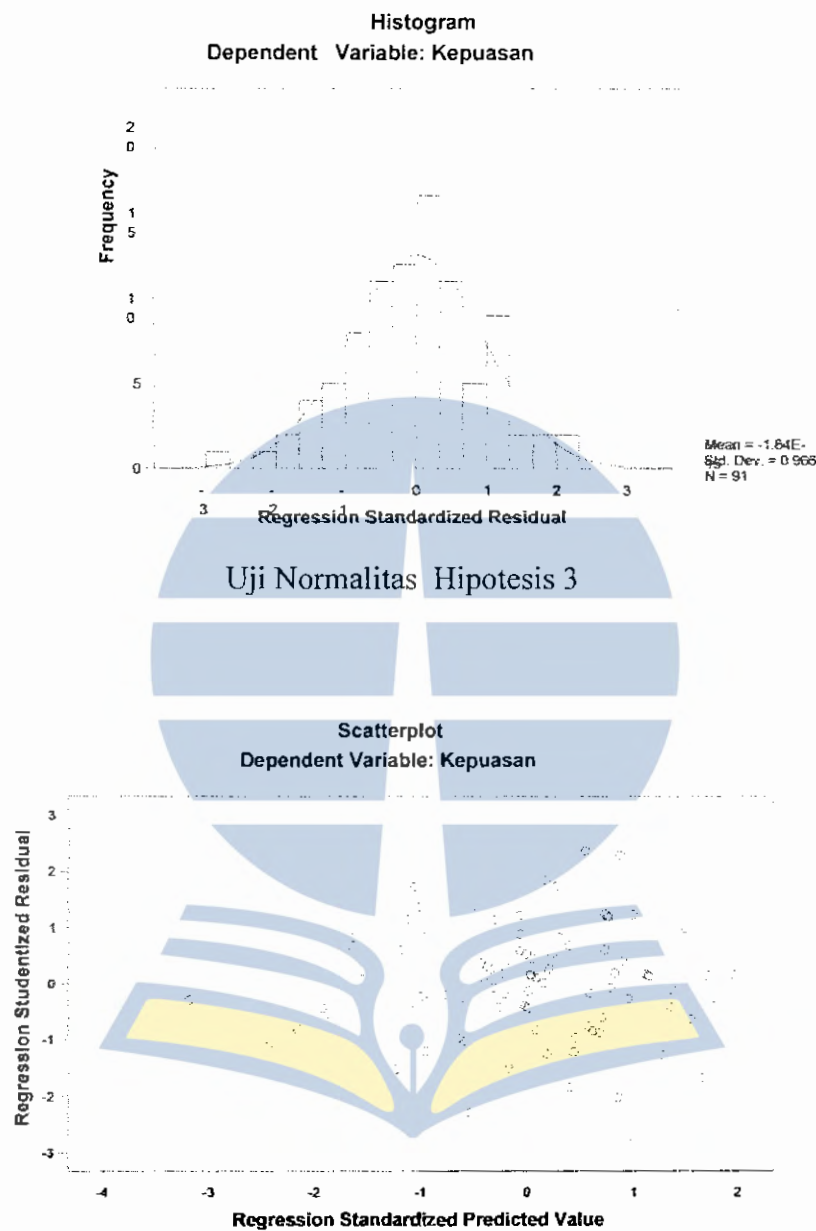
Uji Heteroskedastisitas Hipotesis 2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan



Uji Linieritas Hipotesis 2

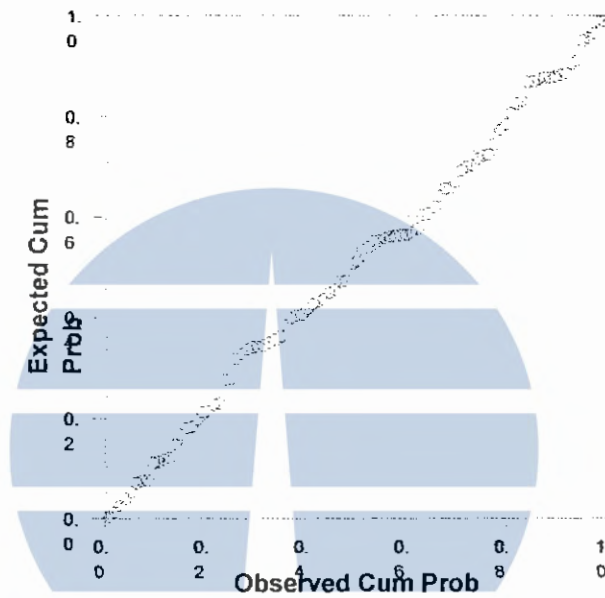
Lanjutan lampiran VIII



Uji Heteroskedastisitas Hipotesis 3

Lanjutan lampiran VIII

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan



Uji Linieritas Hipotesis 3

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

DISTRIBUSI NILAI t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708	99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701	101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687	106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685	107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682	108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680	109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678	110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676	111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674	112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672	113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670	114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668	115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667	116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665	117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663	118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662	119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Dari "Table of Percentage Points of the t-Distribution," Biometrika, Vol. 32, (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustees.

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Tabel Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0.05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.68	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA
SEKRETARIAT DAERAH

Jln. Dr. SUTOMO NO. 26 A TELP. (0631) 22204
SIBOLGA 22513

Sibolga, 14 April 2014

Nomor : 070 / 546 / 2014
Sifat : Biasa
Lampiran : --
Perihal : Penyelesaian Penelitian

Kepada Yth.:
Kepala UPBJJ-UT Medan

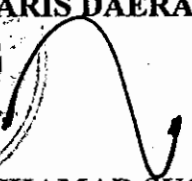
di-
Medan

Dengan ini kami sampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : ADE MAHLIGAI PUTRA LUBIS, ST
NIM : 018263896
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : "Pengaruh Kualitas dan Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga".

Telah selesai melaksanakan penelitian.

Demikian Surat Pemberitahuan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. WALIKOTA SIBOLGA
SEKRETARIS DAERAH

Drs. MOCHAMAD SUGENG
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19591121 198710 1 001



UNIVERSITAS TERBUKA

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ – UT) Medan
Jl. Bromo No. 29 Medan, Kelurahan Binjai, Kecamatan Medan Denai Kode Pos 20228
Telepon : 061 – 7323795, 7326261, Faksimile : 061 – 7326260
Laman : ut-medan@ut.ac.id

Nomor : 435 / UN31.23/KM/2014
Hal : Izin melakukan penelitian
Lamp. : -

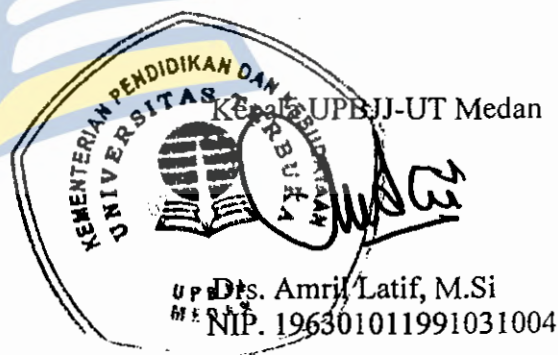
Medan, 27 Februari 2014

Yth. : Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sibolga
Di Sibolga

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan permohonan izin melakukan penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister Manajemen (TAPM) Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ Medan,

Nama : Ade Mahligai Putra Lubis
NIM : 018263896
Judul TAPM : Pengaruh Kualitas dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



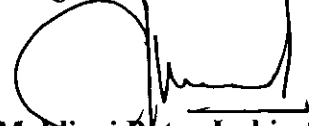
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021.7415050, fax. 021.7415588

BIODATA

Nama : ADE MAHLIGAI PUTRA LUBIS, ST
NIM : 018263896
Tempat/Tanggal Lahir : Sibolga, 05 Mei 1981
Register Pertama : 2012.2
Riwayat Pendidikan : SD Negeri 081240 Sibolga
SMP Nurul Ikhlas Padang Panjang
SMA Nurul Ikhlas Padang Panjang
Univ. Jenderal Achmad Yani Bandung, Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri
Riwayat Pekerjaan : 2003 Supervisor PT. Regaldin Shoes Bandung
2005 Pengangkatan CPNS dan ditempatkan pada BAPPEDA Kota Sibolga
2006 Bagian Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kota Sibolga
2012 Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Sibolga
2014 Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Sibolga
Alamat Tetap : Jl. Thamrin No. 11, Sibolga
Telp/HP : 0631.700.19.80 /0813.9666.8666

Sibolga, Juni 2014



**Ade Mahligai Putra Lubis, ST
NIM. 018263896**