

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

**(Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan
Pedurungan Kota Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada STIE Pelita Nusantara

Disusun Oleh :

SUMARNI

NIM. A02.19.0703

STIE PELITA NUSANTARA SEMARANG

TAHUN 2023

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PELITA NUSANTARA

PROGRAM STUDI STRATA SATU – MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

NAMA : SUMARNI
NIM : A02.19.0703
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT
(Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Pedurungan
Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang)

Dinyatakan disetujui dan diterima Dewan Penguji untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar **SARJANA MANAJEMEN**.

Pada Ujian Lisan tanggal :

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Dra. Lies Indriyatni, M.Si

Rudika Harminingtyas, S.E., M.M.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PELITA NUSANTARA

PROGRAM STUDI STRATA SATU – MANAJEMEN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SUMARNI
NIM : A02.19.0703
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT
(Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Pedurungan
Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang)

Telah diperiksa dan disetujui

Semarang,

Pembimbing

Dra. Maduretno Widowati, M.M,

Mengetahui,

Ketua STIE Pelita Nusantara

Dr. Luhglatno, S.E, M.M, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN HASIL KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : SUMARNI

NIM : A02.19.0703

JURUSAN : MANAJEMEN

Adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara dan menyatakan bahwa **Tidak melakukan penjiplakan (plagiat)** dalam menyusun skripsi. Apabila terbukti saya melakukan penjiplakan secara sengaja, maka saya siap menerima sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku.

Semarang,

SUMARNI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sukses berjalan dari satu kegaalan ke kegagalan yang lain, tanpa kita kehilangan semangat”-Abraham Lincoln-

*“Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan.
Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes”*

*"Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat"
-Imam Syafi'i-*

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum meeka mengubah keadaan diri mereka sendiri" – Qs. Al Baqarah 286-

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

Kedua Orangtuaku..

Keluarga dan kerabat dekat..

Teman-teman yang telah membantuku..

Orang-orang yang kusayangi dan cintai..

Serta Almamaterku STIE Pelita Nusantara Semarang..

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kota Semarang secara parsial dan simultan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu peneliti memilih *sampel purposive* secara subjektif. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan melihat nilai statistik F, statistik t, dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sedangkan nilai $t_{hitung} 4,840 > t_{tabel} 1,98045$, variabel Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan tingkat signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$, sedangkan nilai $t_{hitung} 2,592 > t_{tabel} 1,98045$. Dan secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan koefisien determinasi (Adjusted R^2) diperoleh nilai sebesar 0,645. Hal ini berarti 64,5% dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Dan sisanya sebesar 35,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality and Facilities on Community Satisfaction at Pedurungan Tengah Village Office, Semarang City partially and simultaneously.

The population in this study are all people who receive public services at the Pedurungan Tengah Village Office. The sample used in this study was 120 respondents. The data collection method used was a questionnaire distributed to respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach, namely the researcher chooses a purposive sample subjectively. Data analysis in this study used Multiple Linear Regression Analysis by looking at the value of the F statistic, t statistic, and the coefficient of determination (R^2).

Based on the results of the analysis, it shows that partially the Service Quality variable has a positive and significant influence on Community Satisfaction, the Facilities variable has a positive and significant effect on Community Satisfaction. And simultaneously the variable Quality of Service and Facilities has a positive and significant effect on Community Satisfaction, with a coefficient of determination (Adjusted R^2) obtained a value of 0.645. This means that 64.5% can be explained by the two independent variables, namely Service Quality and Facilities. And the remaining 35.5% is explained by other variables not tested in this study

Keywords: Service Quality, Facilities, and Community Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah)” skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara Semarang.

Penulis sangat merasakan besarnya rahmat dan karunia Allah SWT yang telah memberikan kelancaran, kemudahan, kekuatan dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini, di samping itu penulis juga banyak menerima bimbingan, kritikan, saran serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Luhglatno, SE, MM, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara Semarang
2. Ibu Rudika Harminingtyas, SE, MM selaku Ketua Progam Studi Manajemen dan Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh program studi manajemen.
3. Ibu Dra. Maduretno Widowati, M.M., selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk selalu memberikan bimbingan, saran, pengarahan, dan koreksi yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.

4. Para dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara Semarang yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama kuliah.
5. Kedua orang tua saya tercinta, Ibu dan Bapak yang telah memberikan doa, kasih sayang, perhatian, semangat, dukungan moral maupun materil dan saran-saran yang membangun agar penulis bisa menyelesaikan skripsi.
6. Kedua kakak saya tercinta, dan semua keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian, dan semangat agar skripsi terselesaikan.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat, doa, perhatian, bantuan dalam menyelesaikan skripsi, dan selalu mendengarkan semua curhatan, keluh kesah penulis saat pembuatan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, doa dan motivasi kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tidak ada yang dapat penulis berikan sebagai tanda terima kasih dan balas jasa selain doa semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlimpah atas segala budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Terimakasih atas segala saran dan kritik yang diberikan kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya bagi peneliti-peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

Wassalamualaikum Waramatullahi Wabarakatuh.

Semarang, Juli 2023

Sumarni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN HASIL KARYA	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5

1.4	Manfaat penelitian	5
1.5	Sistematika Penelitian	7
 BAB II		
TINJAUAN PUSTAKA		9
2.1	Landasan Teori	9
2.1.1	Kepuasan Masyarakat	9
2.1.2	Kualitas Pelayanan	15
2.1.3	Fasilitas	20
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Hubungan Antar Variabel	28
2.4	Kerangka Pemikiran	30
2.5	Hipotesis	31
 BAB III		
METODE PENELITIAN		33
3.1	Variabel penelitian	33
3.2	Definisi Operasional	33
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.3.1	Populasi	36
3.3.2	Sampel	36
3.4	Jenis dan Sumber Data	37

3.4.1	Data Primer	37
3.4.2	Data Sekunder	39
3.5	Metode Analisis Data	39
3.5.1	Uji Validitas	39
3.5.2	Uji Reliabilitas	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.5.5	Uji Hipotesis	44
 BAB IV		
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Gambaran Umum Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah	47
4.1.1	Profil dan Deskripsi Obyek Penelitian	47
4.1.2	Visi dan Misi	47
4.1.3	Struktur Organisasi	48
4.1.4	Alur Sistem Pelayanan	49
4.2	Analisis Deskriptif.....	49
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden	49
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	53
4.3	Hasil Uji Kualitatif Data.....	55
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	55

4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	56
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	57
4.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
4.4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	59
4.5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.6	Hasil Uji Hipotesis	62
4.6.1	Hasil Uji Parsial (Uji t)	62
4.6.2	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	63
4.6.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.7	Pembahasan	66
BAB V		
PENUTUP		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Riset Gap	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel	34
Tabel 3.2 Skala Likert Pada Pernyataan Tertutup	39
Table 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Deskripsi Frekuensi Indikator Kepuasan Masyarakat	53
Tabel 4.6 Deskripsi Frekuensi Indikator Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi Indikator Fasilitas	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
Table 4.17 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.1 Alur Sistem Pelayanan	49

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I – KUESIONER

LAMPIRAN II – TABULASI DATA

LAMPIRAN III – ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN DAN VARIABEL

LAMPIRAN IV – UJI VALIDITAS

LAMPIRAN V – UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN VI – ASUMSI KLASIK

LAMPIRAN VII – ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

LAMPIRAN VIII – UJI HIPOTESIS

LAMPIRAN IX – TABEL r , TABEL t , TABEL F

LAMPIRAN X – UJI PLAGIAT

LAMPIRAN XI – LEMBAR BIMBINGAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegawai suatu instansi merupakan sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebagai contoh pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat. Seorang pegawai yang memberikan pelayanan yang baik maka akan membuat masyarakat merasa puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maka masyarakat akan merasa tidak puas. Maka dari itu kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan, menurut Atmaja (2018:51).

Kualitas layanan publik yang baik menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pemerintah, mulai dari pemerintah pusat maupun daerah. Maka dalam era globalisasi ini pemerintah harus selalu beradaptasi dan mengikuti perkembangan jaman, untuk itu pemerintah perlu mempersiapkan sumber daya yang baik mulai dari sumber daya materil sampai dengan sumber daya manusia agar masyarakat puas terhadap layanan tersebut.

Kantor kelurahan merupakan tempat atau wadah penyelenggaraan aktivitas pemerintah dilingkup daerah sebagai pelayanan kependudukan untuk kebutuhan masyarakat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin

banyak mengharuskan pegawai kelurahan selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 2005: 240).

Selain itu berdasarkan penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang diteliti Poltak Pardamean Simarmata, Doris Yolanda Saragih, Hengki Mangiring Parulian Simarmat (2020), Eulin Karlina, Oki Rosanto, Nur Eka Saputra (2019), Yuliati, Susanti Wahyuningsih (2019) menunjukkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang usaha dalam memasarkan produk/jasa. Fasilitas adalah suatu bentuk manfaat dari jasa kelurahan kepada masyarakat yang diberikan atas dasar adanya suatu transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak (Yoeti, 2003). Jika fasilitas yang diberikan lengkap dan memadai maka akan membuat masyarakat merasa puas terhadap produk atau jasa yang dipakainya.

Fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk setiap instansi diharapkan dapat membantu pegawai dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat, seperti fasilitas pendukung di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah yang cukup memadai dan mempermudah aktivitas

pegawai dalam bekerja dan kegiatan masyarakat yaitu sarana seperti fukuda (pengangkut sampah), mesin potong rumput, meja, kursi, lemari arsip, telepon, computer internet, printer, TV, kulkas, dispenser, proyektor LCD, juga prasarana seperti gedung kantor, rumah dinas dan balai pertemuan.

Selain itu berdasarkan penelitian tentang pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat yang diteliti Wisnu Rayhan Adhitya, Sumitro Hutagalung (2023), Elsha Afrida Puja Opjame, Zainuddin, Elsandra Eka Putra (2021), Erna Supriyanti, Moh Mukeri Warso, Maria M Minarsih (2015) menunjukkan hasil bahwa Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 1.1

Riset Gap

VARIABEL INDEPENDEN	BERPENGARUH	TIDAK BERPENGARUH
Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	Poltak Pardamean Simarmata, Doris Yolanda Saragih, Hengki Mangiring Parulian Simarmat (2020), Eulin Karlina, Oki Rosanto, Nur Eka Saputra (2019), Yuliati, Susanti Wahyuningsih (2019)	Arthur Yuangga Putra, Tri Yuniati (2021)
Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	Wisnu Rayhan Adhitya, Sumitro Hutagalung (2023), Elsha Afrida Puja Opjame, Zainuddin, Elsandra Eka	Dewi Febriani (2022)

	Putra (2021), Erna Supriyanti, Moh Mukeri Warso, Maria M Minarsih (2015)	
--	---	--

Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang merupakan contoh instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan pelayanan umum lainnya. Pelayanan yang dapat diurus di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang yaitu surat pengantar pembuatan SKCK, surat pengantar penerbitan KTP, penerbitan KK, surat pengantar pembuatan surat pindah, surat pengantar nikah, talak, cerai, rujuk, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, dan dokumen kependudukan lainnya.

Berdasarkan pada uraian diatas maka peneliti tertarik untuk memilih penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat” (Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Tengah Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang;
2. Menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang;
3. Menganalisis pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang;

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, khususnya pada bidang manajemen;
- b. Diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi untuk menambah pengetahuan serta dapat dijadikan referensi dimasa yang akan datang

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian, menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat.

b. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan bisa bermanfaat menjadi sebuah bahan guna mengetahui perusahaan/instansi yang bergerak di bidang pelayanan, apabila suatu hari yang berkenaan dengan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang dimiliki oleh sebuah instansi dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan kepada pihak kantor Kelurahan Pedurungan Tengah, Kecamatan Pedurungan,

Kota Semarang agar lebih memperhatikan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang memadai guna meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

d. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan wacana, acuan dan pengetahuan dalam lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, secara sistematis susunan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian dahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka pemikiran hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kerangka pemikiran, pengujian hipotesis, sumber data, definisi variabel, teknik

pengumpulan data, teknik pengambilan sampel dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari analisis data.

BAB V : PENUTUP

Sebagai bab terakhir, bab ini akan menyajikan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan dan juga memuat saran-saran bagi pihak yang berkepentingan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Menurut Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa landasan teori adalah teori yang relevan dan dapat digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti, serta sebagai dasar hipotesis dan penyusunan instrumen penelitian. Penjabaran teori yang digunakan dalam penelitian akan diuraikan dibawah ini.

2.1.1 Kepuasan Masyarakat

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian masyarakat ialah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama. Masyarakat merupakan masyarakat; mahluk yang bersekutu; bersatu membentuk masyarakat. menjadi anggota masyarakat; menjadi persoalan masyarakat; meluas (menyebar) ke masyarakat.

Menurut Sumarwan (2011:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Maka Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).

2.1.1.2 Tujuan Pemberian Kepuasan Masyarakat

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberi kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012:208), bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
- b. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
- c. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima.

2.1.1.3 Unsur Kepuasan Masyarakat

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (menggantikan PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014) tentang pedoman survei kepuasan terhadap penyelenggara pelayanan publik, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, untuk memperoleh Indeks Kepuasan

Masyarakat. Berdasarkan lampiran Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 pula, ada 9 (sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif (jika ada)

Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

2.1.1.4 Metode Mengukur Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan masyarakat (Irine, 2012, pp.61-65), diantaranya:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Dengan penyediaan kotak saran, *hotline service*, dan lain-lain untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada

masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar, dan pendapat mereka.

2) *Ghost shopping* (pembelian misterius)

Metode ini, organisasi pelayanan memperkerjakan beberapa orang atau (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial produk/pelayanan organisasi pelayanan lain yang kemudian melaporkan temuannya sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan organisasinya.

3) *Lost Customer Analysis*

Organisasi pelayanan menghubungi para masyarakat yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke organisasi pelayanan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

4) Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat para pemasar juga dapat melakukan berbagai penelitian atau survei mengenai kepuasan masyarakat misalnya melalui kuesioner, pos, telepon, ataupun wawancara langsung.

2.1.2.5 Indikator Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Permen PAN No 14 Tahun 2017, indikator-indikator kepuasan masyarakat sekurang-kurangnya antara lain:

1. Prosedur pelayanan

Tata cara dalam pelayanan yang ditetapkan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan, termasuk selama proses pengaduan, kritik dan saran.

2. Waktu pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat oleh pemerintahan.

3. Biaya pelayanan

Berkaitan dengan biaya layanan selama dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari pemerintahan,

4. Produk pelayanan,

Masyarakat atau publik menerima hasil pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah.

5. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman,

6. Sarana dan prasana

sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan penunjang dalam pelayanan kepada masyarakat.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan ialah aktivitas yang dilaksanakan guna mengurus, menyiapkan, serta membantu baik itu berwujud jasa atau barang dari pihak satu ke yang lainnya (Hardiyansah, 2011). Pada hakekatnya, pelayanan merupakan sekumpulan aktivitas sehingga proses layanan berjalan secara berkesinambungan dan rutin, mencakup semua kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilaksanakan sehubungan dengan saling mencukupi kebutuhan diantara pemberi serta penerima layanan.

Dari berbagai pengertian tersebut, maka bisa di tarik kesimpulan bahwasannya pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas interaksi diantara pihak satu ke yang lainnya yang mempergunakan peralatan berupa lembaga perusahaan atau organisasi demi kepuasan konsumen/pelanggan/penerima (Suandi 2019).

Sedangkan Kualitas menurut (Garvin dalam Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012:143) bergantung pada bagaimana seorang individu memberikan penilaiannya, dengan demikian jasa berdasarkan pandangan orang itu yang paling memuaskan ialah jasa yang berkualitas sangat tinggi. Sehingga dalam hal ini kualitas ialah perspektif yang sifatnya subyektif. Tiap pelanggan mempunyai keinginan dan kebutuhan yang berbeda antara satu

dengan lainnya, dengan demikian kualitas bagi seseorang serupa dengan kepuasan maksimal yang di rasakannya. Suatu hal yang dipandang memiliki kualitas baik oleh seseorang belum tentu sama kebaikannya dengan orang lain.

Maka Kualitas Pelayanan Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47) adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan (service quality) administrasi yang diberikan oleh aparat Kelurahan apabila sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada berbagai aspek yaitu pola penyelenggaraan, dukungan SDM, dan kelembagaan.

2.1.2.2 Jenis-jenis Pelayanan

Menurut Batinggi (2011:21), bahwa terdapat 3 (tiga) jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

a. Layanan dengan lisan

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu

- a) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya.

b) Bertingkah laku sopan dan ramah.

c) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu :

a) Berupa petunjuk informasi dan sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.

b) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan), pemberitahuan dan sebagainya.

c. Layanan dengan perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan banyak dilakukan secara lisan.

2.1.2.3 Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang dilakukan Groongos yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2011:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut :

1) *Professionalisme and Skills*

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan untuk memecahkan adalah mereka secara professional (*outcomerelated criteria*).

2) *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*Customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

3) *Accecbility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

4) *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

5) *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diproduksi, maka jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6) *Reputation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya Indikator suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan para publik. Tjiptono dan Diana (2003:27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

a. *Tangibles* atau Bukti Fisik

Meliputi fasilitas fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* atau Keandalan

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan

pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

c. *Responsiveness* atau ketanggapan

Suatu kemampuan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan informasi yang jelas.

d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff.

e. *Empathy*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat

2.1.3 Fasilitas

2.1.3.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas ialah sumber daya fisik yang diharuskan ada sebelum sebuah jasa diberikan kepada pelanggan (Tjiptono, 2007). Berikutnya fasilitas bisa didefinisikan sebagai semua hal yang sifatnya peralatan fisik dan ditawarkan penjual jasa guna menunjang kenyamanan konsumennya (Kotler dan Keller, 2007).

Fasilitas merupakan segala hal yang memberi kemudahan dan kelancaran terlaksananya serta memudahkan kegiatan yang dapat berupa sarana dan prasarana. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “fasilitas adalah sarana melancarkan pelaksanaan fungsi.(KBBI, 2008:389)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang berupa sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah aktivitas kerja sehingga kegiatan operasional dapat terlaksana.

2.1.3.2 Jenis-jenis Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu alat yang digunakan oleh anggota organisasi untuk memudahkan dalam penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Fasilitas pada setiap organisasi/instansi akan berbeda dalam bentuk dan jenisnya, tergantung pada jenis pekerjaan dan besar kecilnya instansi tersebut.

Menurut Sofyan (2001:22) fasilitas pendukung kerja dalam organisasi terdiri dari:

a. Mesin dan peralatannya

Merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.

b. Prasana

Yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah; jembatan, jalan, pagar dan lainnya.

c. Perlengkapan kantor

Yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di dalam perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, filing kabinet dan lainnya), dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, alat hitung dan lainnya).

d. Peralatan inventaris

Yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan, inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris gudang dan lainnya.

e. Tanah

Aset yang terhampar luas baik yang merupakan tempat bangunan maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.

f. Bangunan

Yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas perusahaan yang biasanya sebagai tempat aktivitas sentral kegiatan perusahaan yang utama seperti perkantoran dan pergudangan.

g. Alat transportasi

Semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan, seperti kendaraan, truk, grader, taktor, forklif, mobil, kendaraan roda dua dan lainnya.

2.1.3.3 Indikator Fasilitas

Mudie & Pirrie (2006) dalam penelitian (Rahmadi 2021) menjelaskan tata letak fasilitas jasa memiliki berbagai indikator yang terbagi atas 6 jenis, yakni :

1. Perencanaan spasial

Aspek-aspek berupa warna, tekstur, simetri, dan proporsi ;

2. Perencanaan ruangan

Faktor ini memengaruhi perencanaan arsitektur dan interior ;

3. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek yang saling memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya dalam faktor ini ialah pencahayaan, pemilihan warna, pemilihan bentuk fisik, penempatan, penampilan visual, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang(seperti informasi/keterangan, penunjuk tempat atau arah, dan lainnya)

4. Warna

Orang-orang menjelaskan bahwasannya warna memiliki bahasa tersendiri, yakni warna dapat menstimulasikan emosi dan peralatan spesifik;

5. Tata cahaya

Ini perlu dipahami dalam membentuk tata cahaya dikarenakan adanya perbedaan cahaya didalam ruangan dan sinar matahari ;

6. Perkakasa atau perlengkapan

Memiliki sebagian fungsi diantaranya menjadi sarana pelindung untuk sebagian barang berharga.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dan dijadikan sebagai dasar acuan dari masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat. Adapun penelitian-penelitian terdahulu mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian ini juga disajikan dalam tabel 2.1

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No.	Judul	Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli Di Belawan	Wisnu Rayhan Adhitya, Sumitro Hutagalung (2023)	Analisis regresi linier berganda	Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat,

				Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas dan Fasilitas terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh	Dewi Febriani (2022)	accidental sampling, yaitu sampling jenuh	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
3	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten	Elsha Afrida, Puja Opjame, Zainuddin, Elsandra Eka Putra (2021)	Analisis regresi linear berganda	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, Fasilitas berpengaruh

	Tanah Datar			signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya	Arthur Yuangga Putra, Tri Yuniati (2021)	Analisis regresi linier berganda	Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
5	Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun	Poltak Pardamean Simarmata, Doris Yolanda Saragih, Hengki Mangiring Parulian Simarmat (2020)	Analisis regresi linier berganda	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur	Eulin Karlina, Oki Rosanto, Nur Eka Saputra (2019)	Analisis regresi Linier Berganda	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang)	Yuliati, Susanti Wahyuningsih (2019)	Analisis regresi Linier Berganda	Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat
8.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang).	Erna Supriyanti, Moh Mukeri Warso, Maria M Minarsih (2015)	Analisis regresi Linier Berganda	Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat,

				Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat
--	--	--	--	---

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Masyarakat

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan dibutuhkan masyarakat didalam menciptakan tertib administrasi. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai pelayan publik. Dengan adanya kualitas layanan publik yang baik maka dapat menciptakan kepuasan dan citra positif kepada pemerintah.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2013 ; 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberi perhatian penuh kepada keluhan konsumen serta memahami

kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen semakin meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Poltak Pardamean Simarmata, Doris Yolanda Saragih, Hengki Mangiring Parulian Simarmata pada tahun 2020 dengan judul Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun membuktikan adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Sehingga semakin besar kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan masyarakat.

2.3.2 Hubungan Antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Fasilitas adalah suatu bentuk manfaat dari jasa kelurahan kepada masyarakat yang diberikan atas dasar adanya suatu transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak (Yoeti, 2003). Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang dipakainya.

Menurut Tjiptono (2004:19) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Erna Supriyanti, Moh Mukeri Warso, Maria M Minarsih tahun 2015 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang) membuktikan adanya pengaruh signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat. Dimana jika Fasilitas memadai maka akan membuat masyarakat merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan.

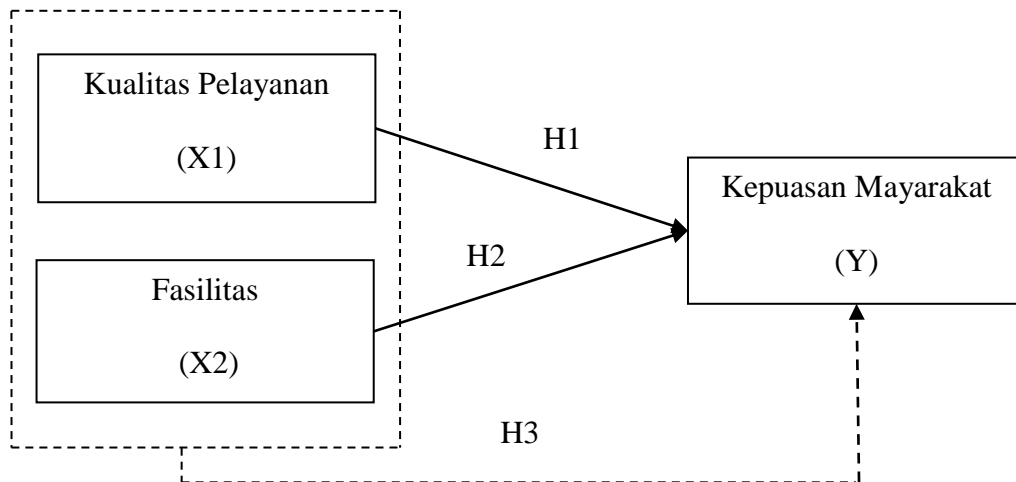
2.3.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan, semakin lengkap dan memadai Fasilitas yang diberikan maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas nantinya akan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu pola berfikir atau cara berfikir yang digunakan dalam sebuah penelitian, Ferdinan (2016). Berdasarkan landasan teori dan menurut penelitian terdahulu, dapat disusun kerangka pemikiran pada penelitian ini. Model yang digunakan terdiri dari dua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Kemudian terdapat variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat. Dari ulasan hubungan antar variabel di atas maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Keterangan :

————→ Garis hubung parsial variabel independen terhadap variabel dependen

-----→ Garis hubung simultan variabel independen terhadap variabel dependen

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atas permasalahan penelitian yang memerlukan data untuk menguji kebenaran dugaan tersebut. Berdasarkan landasan konseptual dan kerangka berfikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1. : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang
- H2. : Diduga Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang
- H3. : Diduga Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel penelitian

Menurut Sugiono (2013), variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari suatu obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian diambil kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel (*dependen*).

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang tergantung dan terikat dengan variabel lain. Pada penelitian ini Kepuasan Masyarakat (Y) adalah variabel yang digunakan sebagai *dependennya*.

2. Variabel Independen

Variabel *Independen* adalah variabel yang tidak tergantung dan tidak terikat pada variabel lain, dalam penelitian ini variabel *independen* yang digunakan adalah:

- a. Kualitas Pelayanan (X1)
- b. Fasilitas (X2)

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain

untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran kontrak yang lebih baik, Sugiono (2013).

Tabel 3.1

Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan Masyarakat (Y)	Menurut Sumarwan (2011:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Maka Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).	1. Prosedur pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Biaya pelayanan 4. Produk pelayanan 5. Kompetensi pelaksana 6. Sarana dan prasana Berdasarkan Permen PAN No. 14 tahun 2017
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47)	1. <i>Tangibles</i> atau Bukti Fisik

(X1)	adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.	<p>2. <i>Reliability</i> atau Kehandalan</p> <p>3. <i>Responsiveness</i> atau ketanggapan</p> <p>4. <i>Assurance</i> atau jaminan dan kepastian</p> <p>5. <i>Empathy</i></p> <p>Menurut Tjiptono dan Diana (2003:27)</p>
Fasilitas (X2)	<p>Fasilitas ialah sumber daya fisik yang diharuskan ada sebelum sebuah jasa diberikan kepada pelanggan (Tjiptono, 2007).</p> <p>Berikutnya fasilitas bisa didefinisikan sebagai semua hal yang sifatnya peralatan fisik dan ditawarkan penjual jasa guna menunjang kenyamanan konsumennya Kotler dan Keller, 2007).</p>	<p>1. Perencanaan spasial, 2. Perencanaan ruangan</p> <p>3. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis,</p> <p>4. Warna,</p> <p>5. Tata cahaya,</p> <p>6. Perkakasa atau perlengkapan,</p> <p>Menurut Mudie & Pirrie (2006) dalam penelitian (Rahmadi 2021)</p>

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017).

Berdasarkan pendapat tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang yang datang mengurus dan menggunakan pelayanan selama tahun 2022 yaitu sebesar 16.489 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah subyek dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Subyek ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel, karena jumlah populasinya tidak diketahui sehingga perhitungan sampel memakai rumus Ferdinand.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu peneliti memilih sampel *purposive* secara subyektif (Ferdinand, 2006). Pemilihan sampel bertujuan dilakukan karena mungkin saja peneliti telah memahami informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang

dikehendaki karena memang mereka memiliki informasi seperti itu dan mereka memenuhi kriteria yang dilakukan oleh peneliti.

Penentuan jumlah sampel berdasarkan Ferdinand (2005) menyatakan jumlah sampel adalah 5 – 10 kali jumlah indikator ditambah jumlah Variabel Laten. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 17, Variabel Laten sebanyak 3. Maka jumlah sampel minimal adalah $6*(17+3) = 120$. Jumlah kuota sampel ditentukan 120 responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan dengan cara langsung dari sumbernya. Data primer biasanya disebut dengan data asli atau data baru. Cara yang bisa digunakan untuk mencari data primer

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2017), observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan kuesioner.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi

pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut.

3. Kuesioner

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data dari para responden dan di sebar selama satu bulan di bulan Februari. Menurut Sugiono (2017), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner pertanyaan terbuka dan kuesioner pertanyaan tertutup. Kuesioner pertanyaan terbuka untuk menanyakan nama, usia dan jenis kelamin dari responden. Kuesioner pertanyaan tertutup untuk mendapatkan jawaban atas pernyataan yang diajukan pada kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Dalam kuesioner yang diberikan kepada para responden menggunakan skala likert 1-5 dalam menjawab pernyataan yang diberikan. Dimana pada skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan pada skala 5 menunjukkan sangat setuju. Pada skala ini responden diminta memilih salah satu dari skala yang ada disetiap pernyataan. Pemberian skor untuk masing-masing jawaban dalam kuesioner dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert pada Pernyataan Tertutup

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di dapat atau dikumpulkan dari semua sumber yang sudah ada, dalam artian peneliti sebagai tangan kedua. Atau pengumpulan data teoritis dengan cara mencari berbagai buku literatur dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan Regresi Linier Berganda. Penelitian ini menggunakan tahap-tahap pengujian sebagai berikut:

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu kuesioner, Sugiyono (2013). Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengukur apa yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.

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

Dimana :

- R_{xy} = koefisien korelasi (r-hitung)
 n = jumlah responden
 x = skor variabel independen
 y = skor variabel dependen
 xy = hasil kali skor butir dengan skor total

atau dengan menggunakan alat ukur berupa program komputer yaitu Microsoft Excel dan juga SPSS. Dalam pengambilan keputusan untuk menguji validitas dari indikator adalah sebagai berikut:

1. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan kuesioner dianggap valid dan pertanyaan kuesioner dapat digunakan pada penelitian ini.
2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan kuesioner dianggap tidak valid dan pertanyaan kuesionernya tidak dapat digunakan pada penelitian ini.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Instrumen yang realibel adalah instrumen yang

jika dicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang berbeda akan menghasilkan data yang sama dengan asumsi tidak terdapat perubahan psikologis terhadap responden.

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

α : Koefisien *Alpha Cronbach*

k : Jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah variansi butiran

σ_t^2 : Varian total

Dalam melakukan perhitungan tersebut akan dilakukan dengan bantuan program komputer yaitu SPSS dengan menggunakan model Alpha. Variabel dapat dikatakan reliabel jika membentuk *Cronbach Alpha* > 0.60 (Ghozali, 2016).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan dapat dipergunakan dalam melakukan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data berdistribusi normal atau tidak, Ghozali (2016).

Uji Normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* satu arah. Normalitas dapat dilihat dengan uji *kolmogrov Smirnov*. Uji *Kolmogrov Smirnov* dipilih dalam penelitian ini karena uji ini dapat secara langsung menyimpulkan apakah data terdistribusi normal secara statistik atau tidak. Apabila nilai Z statistiknya tidak signifikan maka suatu data disimpulkan terdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan bantuan software SPSS.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berfungsi untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2016).

Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 . Uji ini dapat dilakukan dengan alat bantu program komputer yaitu SPSS.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik

adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji Glejser yaitu dengan mengregresikan variabel bebas dengan menggunakan nilai residual mutlaknya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Cara menganalisis asumsi heteroskedastisitas dengan uji glejer dimana :

- a. Regresikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y),
- b. Hitung nilai prediksinya dan nilai residualnya,
- c. Mutlakan nilai residualnya,
- d. Regresikan variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya,
- e. Jika signifikan berarti terjadi gejala heteroskedastisitas dan sebaliknya jika tidak signifikan berarti tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel independen penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

a : Konstanta

Y : Kepuasan Masyarakat

β_1 : Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

β_2 : Koefisien regresi variabel Fasilitas

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Fasilitas

e : Error

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2016), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Artinya uji ini digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel-variabel independen pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Uji ini dapat dilakukan dengan alat bantu program komputer yaitu SPSS.

Tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95% atau taraf signifikansi adalah 5%, dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_a diterima dan H_o ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara masing – masing variabel bebas dan variabel terikat.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_o diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing – masing variabel bebas dan variabel terikat

3.5.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji signifikansi simultan F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel yang memiliki signifikansi sebesar 0,05. Uji ini dapat dilakukan dengan SPSS. Tingkat kepercayaan yang digunakan 95% atau taraf signifikan 5% dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_a diterima dan H_o ditolak, berarti secara bersama-sama variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen .
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_o diterima dan H_a ditolak, berarti variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.5.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi atau R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2016).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah

4.1.1 Profil dan Deskripsi Obyek Penelitian

Kelurahan Pedurungan Tengah merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Pedurungan. Kelurahan Pedurungan Tengah berada di Jl. Soekarno Hatta No. 10, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang 50192. Jumlah penduduk sampai dengan bulan Januari 2023 adalah 16.489 jiwa. Dengan jumlah penduduk laki-laki 8.064 jiwa dan penduduk perempuan 8.425 jiwa. Jumlah RW 16 dan RT 106. Dengan motto Kelurahan Pedurungan Tengah “MELAYANI DENGAN SEPENUH HATI”

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 150 melalui google form kepada seluruh masyarakat pengguna pelayanan publik di Kelurahan Pedurungan Tengah. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 1 Maret – 22 April 2023. Sebanyak 150 responden yang berpartisipasi untuk mengisi kuesioner. Dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa kuesioner yang telah disebar berjumlah 150 responden, dan terdapat pengisian kuesioner yang tidak lengkap sehingga sampel yang dapat digunakan sebanyak 120 sampel.

4.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

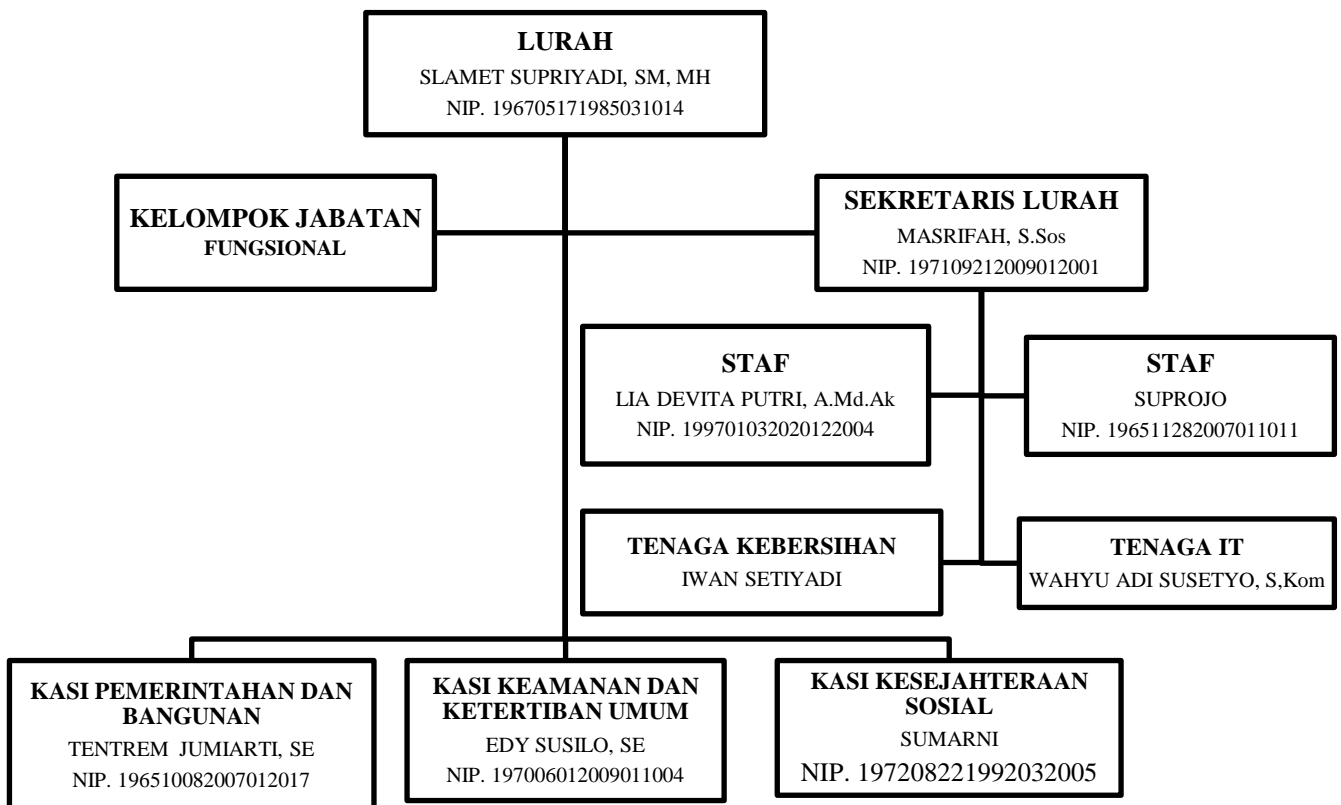
Semarang merupakan kota perdagangan dan jasa yang berat menuju masyarakat semakin sejahtera

b. Misi

- 1) Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas
- 2) Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik
- 3) Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan
- 4) Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan lokasi dan membangun iklim usaha yang kondusif

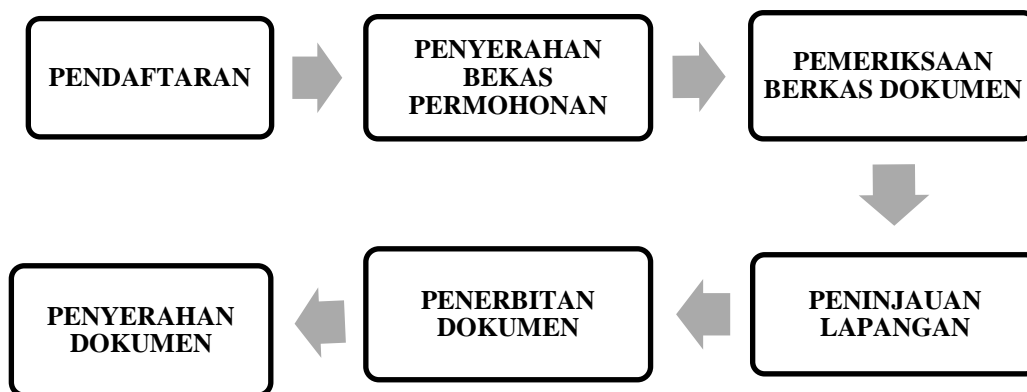
4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



4.1.4 Alur Sistem Pelayanan

Gambar 4.2
Alur Sistem Pelayanan



4.2 Analisis Deskriptif

4.2.1 Analisis Deskriptif Responden

Data deskripsi identitas responden menggambarkan beberapa kondisi responden dalam hal ini adalah masyarakat pada Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, yang ditampilkan secara deskriptif. Data deskriptif responden ini memberikan beberapa informasi secara sederhana tentang keadaan jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan responden dan pekerjaan responden. Kuesioner yang telah diisi sebanyak 120 responden, kemudian dikompilasi dan diolah menjadi data penelitian.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat melalui uraian berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Laki – Laki	25	20,8 %
Perempuan	95	79,2 %
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 120 responden yang diteliti, maka responden terbanyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner adalah responden jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 95 orang (79,2%). Kemudian untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang (20,8%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah sebagian besar adalah Perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
17-20 tahun	22	18,3%
21-25 tahun	65	54,2%
26-30 tahun	30	25%
>30 tahun	3	2,5%
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa dari 120 responden, maka usia responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah responden yang berusia 21-25 tahun, yaitu sebanyak 65 orang (54,2%), kemudian disusul responden berusia 26-30 tahun sebanyak 30 orang atau (25%), responden berusia 17-22 tahun sebanyak 22 orang atau (18,3%) dan berusia >30 tahun sebanyak 3 orang atau (2,5%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah adalah berusia 21-25 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Di tempuh

Data mengenai pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
SMP	13	10,8
SMA	84	70
D3	10	8,3
S1	13	10,8
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa dari 120 responden, maka jumlah responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA yakni sebanyak 84 orang atau (70%), kemudian 13 orang atau (10,8%) responden adalah lulusan

SMP, 13 orang atau (10,8%) responden adalah lulusan S1, dan responden dengan pendidikan terakhir D3 adalah 10 orang atau (8,3%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah adalah masyarakat yang mempunyai pendidikan SMA.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden yang diteliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Karyawan/ Pegawai	52	43,3
Pelajar / Mahasiswa	47	39,2
PNS	1	0,8
Wirausaha	14	11,7
Lainnya	6	5
Jumlah	120	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa dari 120 responden, maka jumlah responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai Karyawan/ Pegawai yakni sebanyak 52 orang atau (43,3%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa yakni sebanyak 47 orang atau (39,2), responden yang memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha yakni sebanyak 14 orang atau (11,7%), responden yang memiliki pekerjaan lainnya yakni

sebanyak 6 orang atau (5%), dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS yakni 1 orang atau (0,8%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jenis pekerjaan responden yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah adalah Karyawan/Pegawai.

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari Kepuasan Masyarakat (Y), Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2).

a. Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Kepuasan Masyarakat disajikan dalam Tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Deskripsi Frekuensi Indikator Kepuasan Masyarakat

INDIKATOR	N	Frekuensi Skor					Persentase Skor				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	120	0	0	42	61	17	0	0	35%	50,8%	14,2%
2	120	0	0	32	63	25	0	0	26,7%	52,5%	20,8%
3	120	0	0	44	57	19	0	0	36,7%	47,5%	15,8%
4	120	0	0	29	62	29	0	0	24,2%	51,6%	24,2%
5	120	0	0	22	69	29	0	0	18,3%	57,5%	24,2%
6	120	0	0	34	64	22	0	0	28,3%	53,4%	18,3%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa skor maksimum yang dipilih oleh responden untuk setiap indikator adalah 4 ,

sedangkan skor minimum yang dipilih adalah 1 dan 2. Pada variabel Kepuasan Masyarakat skor yang paling sering dipilih oleh responden untuk setiap pertanyaan adalah skor 4.

b. Kualiatas Pelayanan (X1)

Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Kualitas Pelayanan disajikan dalam tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Deskripsi Frekuensi Indikator Kualitas Pelayanan

INDIKATOR	N	Frekuensi Skor					Persentase Skor				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	120	0	0	33	70	17	0	0	27,5 %	58,3%	14,2 %
2	120	0	0	45	57	18	0	0	37,5 %	47,5%	15%
3	120	0	0	39	54	27	0	0	32,5 %	45%	22,5%
4	120	0	0	38	60	22	0	0	31,7 %	50%	18,3%
5	120	0	0	22	69	29	0	0	18,3 %	57,5%	24,2%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa skor maksimum yang dipilih oleh responden untuk setiap indikator adalah 4, sedangkan skor minimum yang dipilih adalah 1 dan 2. Pada variabel Kualitas Pelayanan skor yang paling sering dipilih oleh responden untuk setiap pertanyaan adalah skor 4.

c. Fasilitas (X2)

Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Fasilitas disajikan dalam Tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7
Deskripsi Frekuensi Indikator Fasilitas

INDIKATOR	N	Frekuensi Skor					Persentase Skor				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	120	0	0	31	64	25	0	0	25,8%	53,4%	20,8%
2	120	0	0	32	70	18	0	0	26,7%	58,3%	15%
3	120	0	0	41	62	17	0	0	34,2%	51,6 %	14,2%
4	120	0	0	29	62	29	0	0	24,2%	51,7%	24,2%
5	120	0	0	22	69	29	0	0	18,3%	57,5%	24,2%
6	120	0	0	34	64	22	0	0	28,3%	53,4%	18,3%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa skor maksimum yang dipilih oleh responden untuk setiap indikator adalah 4, sedangkan skor minimum yang dipilih adalah 1 dan 2. Pada variabel Fasilitas skor yang paling sering dipilih oleh responden untuk setiap pertanyaan adalah skor 4.

4.3 Hasil Uji Kualitatif Data

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2016). Uji signifikansi dilakukan dengan menggunakan nilai r tabel untuk sampel sebanyak 120 orang responden dengan signifikansi 5% dari sini didapat nilai $df = n-2$, $df = 120 - 2 = 118$. Dengan membaca tabel r *product moment* pada signifikansi 5% didapatkan nilai r tabel sebesar $= 0.1793$. Selanjutnya membandingkan

nilai r yang terdapat dari r tabel dengan r hasil perhitungan. Jika r tabel $<$ r hasil hitung, maka pertanyaan dalam penelitian dinyatakan tidak valid. Hasil pengukuran uji validitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r -tabel	Hasil
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,743	0,1793	Valid
	X1.2	0,790		Valid
	X1.3	0,730		Valid
	X1.4	0,765		Valid
	X1.5	0,780		Valid
Fasilitas	X2.1	0,759	0,1793	Valid
	X2.2	0,727		Valid
	X2.3	0,783		Valid
	X2.4	0,771		Valid
	X2.5	0,749		Valid
	X2.6	0,784		Valid
Kepuasan Masyarakat	Y1	0,735	0,1793	Valid
	Y2	0,765		Valid
	Y3	0,785		Valid
	Y4	0,731		Valid
	Y5	0,796		Valid
	Y6	0,729		Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dari semua variabel sehingga dapat dikatakan bahwa data valid dan layak untuk dilakukan penelitian.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran).

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Variabel dapat dikatakan reliabel jika membentuk *Cronbach Alpha* > 0.60 (Ghozali, 2016). Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.773	Reliable
2	Fasilitas	0.721	Reliable
3	Kepuasan Masyarakat	0.803	Reliable

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 untuk kesemua variabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa data reliabel dan layak untuk dilakukan penelitian.

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan dapat dipergunakan dalam melakukan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik.

4.4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data berdistribusi normal atau tidak, Ghozali (2016). Uji normalitas data dalam penelitian ini dilakukan cara

analisis statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan SPSS.

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,89339403
Most Extreme Differences	Absolute	,050
	Positive	,050
	Negative	-,034
Test Statistic		,050
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai K-S adalah 0,050 dan signifikansi 0,200. Hal ini berarti data terdistribusi secara normal karena nilai $p = 0,200 > 0,05$.

4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berfungsi untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2016).

Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau

sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Uji ini dapat dilakukan dengan alat bantu program komputer yaitu SPSS.

Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
KUALITAS PELAYANAN	,845	1,185
FASILITAS	,765	1,328

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa data dalam penilaian ini tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terdapat korelasi yang kuat antara variabel bebas, hal ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* untuk semua variabel $> 0,10$ dan nilai $VIF < 10$.

4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Dalam penelitian ini menggunakan uji glejser, dimana jika tingkat signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas dan jika tingkat

signifikan $> 0,05$ maka terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil pengujian ini dapat dilihat dalam tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2,273	,770		
KUALITAS PELAYANAN	,014	,061	,023	,236	,814
FASILITAS	,013	,043	,030	,291	,772

a. Dependent Variable: RES_2

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Hasil uji glejser pada tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa probabilitas untuk semua variabel independen tingkat signifikan $> 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi diatas tidak mengandung heteroskedastisitas.

4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel bebas penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan dan Fasilitas dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Hasil uji Analisis Regresi Linier Berganda dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,869	1,346		7,406	,000
KUALITAS PELAYANAN	,504	,104	,444	4,840	,000
FASILITAS	,196	,076	,227	2,592	,011

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.13 maka persamaan regresi pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 9,869 + 0,514 X_1 + 0,186 X_2 + e$$

Dari hasil persamaan regresi berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) sebesar 9,869 menjelaskan bahwa bila Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) dianggap sama dengan nol maka Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 9,869.
2. Koefisien $\beta_1 = 0,514$. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan koefisien regresi bernilai 0,514 atau sebesar (51,4%). Hal ini mempunyai arti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah maka semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat.

3. Koefisien $\beta_2 = 0,186$. Variabel Fasilitas (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian (Y) dengan koefisien regresi bernilai 0,186 atau sebesar (18,6%). Hal ini mempunyai arti bahwa semakin nyaman dan baik Fasilitas yang tersedia di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah maka semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat.

4.6 Hasil Uji Hipotesis

4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (Kualitas Pelayanan an Fasilitas) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Ketentuan penerimaan atau penolakannya adalah sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak (ada pengaruh yang signifikan antara masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat).
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_o diterima dan H_a ditolak (tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat).

Dalam penilaian ini t tabel adalah (N-K) dimana N = 120 dan K = 3 maka (N-K = 117) jadi t tabel sebesar 1,98045. Hasil uji t disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		T	Sig.
1	(Constant)	7,406	,000
	KUALITAS PELAYANAN	4,840	,000
	FASILITAS	2,592	,011

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui hasil hipotesis secara parsial sebagai berikut :

1. Uji t statistik pada variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 4,840 > t_{tabel} 1,98045$, maka dapat disimpulkan H_1 Diterima.
2. Uji statistik pada variabel Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan tingkat signifikan $0,011 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 2,592 > t_{tabel} 1,98045$, maka dapat disimpulkan H_2 Diterima.

4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji signifikansi simultan F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat).

Pengujian ini bertujuan untuk meneliti ketetapan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dalam penelitian ini F tabel adalah $N_2 = (N-k)$ dimana $N = 120$ dan $k = 3$ maka $(N-k = 117)$ dan $N_1 = (k-1)$ dimana $(3-1) = 2$ jadi F tabel sebesar 3,07. Hasil uji F disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.15

Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	185,382	3	61,794	16,823	,000 ^b
Residual	448,118	122	3,673		
Total	633,500	125			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYAN, FASILITAS

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Dalam hasil uji statistik F pada tabel 4.15 dengan F_{hitung} sebesar 16,823 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini dapat dijelaskan dengan tingkat signifikansi dibawah 5% ($\alpha = 0,05$) dan $F_{hitung} 16,823 > F_{tabel} 3,07$ yang dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan variabel. Variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat dengan variabel independennya (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi menunjukkan semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi ditampilkan pada tabel 4.16

Table 4.16

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,741 ^a	,654	,645	1,917

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Dari tabel 4.16 di atas dapat diketahui koefisien determinasi ($\text{Adjusted } R^2$) sebesar 0,645. Hal ini berarti 64,5% Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Sedangkan sisanya sebesar 35,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak ada pada penelitian ini.

4.7 Pembahasan

Dari hasil pengujian hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel 4.17 berikut :

Tabel 4.17

Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

HIPOPTESIS	PERNYATAAN	JAWABAN
H1	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	H1 diterima
H2	Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	H2 diterima
H3	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat	H3 diterima

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis H_1 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, dan besar nilai $t_{hitung} 4,840 > t_{tabel} 1,98045$ yang berarti hipotesis pertama diterima.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Poltak Pardamean Simarmata, Doris Yolanda Saragih,

Hengki Mangiring Parulian Simarmat (2020), penelitian Eulin Karlina, Oki Rosanto, Nur Eka Saputra (2019) dan penelitian Yuliati, Susanti Wahyuningsih (2019) menunjukkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Dengan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat, melakukan komunikasi yang efektif, memberi perhatian penuh kepada keluhan masyarakat serta memahami kebutuhan maka akan memberi kemudahan dalam pelayanan dan semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat.

4.7.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis H_2 menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,011 < 0,05$, dan besar nilai $t_{hitung} 2,592 > t_{tabel} 1,98045$ yang berarti hipotesis kedua diterima.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wisnu Rayhan Adhitya, Sumitro Hutagalung (2023), penelitian Elsha Afrida Puja Opjame, Zainuddin, Elsandra Eka Putra (2021) dan penelitian Erna Supriyanti, Moh Mukeri Warso, Maria M Minarsih (2015) menunjukkan hasil bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Salah satu indikator kepuasan masyarakat adalah ketersediaan fasilitas atau sarana dan prasarana. Semua fasilitas yang ada, baik kondisinya, kelengkapannya, desain interior dan eksteriornya, serta

kebersihannya harus diperhatikan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau dialami, menurut Tjiptono (2004). Fasilitas yang lengkap akan memberi kemudahan dan kelancaran terlaksananya operasional, artinya semakin baik Fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat saat melakukan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sedangkan nilai $t_{hitung} 4,840 > t_{tabel} 1,98045$, maka dapat disimpulkan H_1 diterima.
2. Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan tingkat signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$, sedangkan nilai $t_{hitung} 2,592 > t_{tabel} 1,98045$, maka dapat disimpulkan H_2 diterima.
3. Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} 16,823 > F_{tabel} 3,07$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_3 diterima.

5.2 Saran

Saran dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang agar dapat dipertahankan dan di tingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan.
2. Fasilitas pada Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang agar dapat di pelihara dengan baik untuk memudahkan berbagai kegiatan, untuk lebih meningkatkan pelayanan dan pelaksana kegiatan maka diperlukan penambahan fasilitas penunjang lainnya agar masyarakat merasa puas.
3. Untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat melihat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan dan fasilitas.
4. Diharapkan bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis di harapkan memasukkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli Di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60-70.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Batinggi, Ahmad. (2011). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Departemen Pendidikan Indonesia (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Febriani, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas dan Fasilitas terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(2), 390-396.
- Ferdinand, (2005). *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. BP Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ferdinand, (2006). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 9-5/E*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisi Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irene, D.S. (2012). *Manajemen pemasaran usaha kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medika.
- Karlina, E., Rosanto, O., Saputra, N. E., Sitasi, C., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7-16.
- Kotler dan Keller, (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2013). *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mudie, Pirrie. (2006). *Service Marketing Management*. Burlington: Elsevier.

- Opjame, E. A. P., Zainuddin, Z., & Putra, E. E. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tanah Datar. *Tamwil*, 7(1), 56-64.
- Parasuraman Zeithaml dan Bery. (2005). *Environment Strategy Relationship*, Heimeman Asia.
- Purnama dan Hendra. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Vitacharm. Jakarta: Universitas Esa Unggul Jakarta. *Forum Ilmiah*. Vol. 9, No. 1, Januari, 1-17.
- Putra, A. Y., & Yuniati, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(10).
- Rahmadi, I. F. (2021). Teachers Technology Integration And Distance Learning Adoption Amidst he Covid-19 Crisis: A Reflection For The Optimistic Future. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 22(2), 26-41.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK dan BI)*, 3(1), 241-247.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 13.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sumarwan. (2011). *Perilaku konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Supriyanti, E., & Mukeri, M. M. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang). *Journal of Management*, 1(1).
- Sofyan. Syafri. (2001). *Akuntansi Keperilakuan*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta.
- Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Yuliati, Y., & Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2), 324-336.
- Yoeti, Oka A. (2003). *Tours And Travel Marketing*. Jakarta : Pradnya Paramita.

- Zulian, Yomit. (2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama, Ekonisia, Yogyakarta.
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

LAMPIRAN I – KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS

TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan

Pedurungan Kota Semarang)



Disusun Oleh :

NIM.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PELITA NUSANTARA

SEMARANG

2023

LEMBAR KUESIONER

Saya Mahasiswa STIE PENA (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara) Semarang sedang melakukan penelitian dalam penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, Terhadap Kepuasan Masyarakat” Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Informasi dan data yang anda isi hanya digunakan oleh peneliti sebagai penyusunan skripsi. Untuk itu diharapkan saudara bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan/ Pernyataan dari kuesioner ini. Terimakasih.

1. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Umur Responden :

() 17 - 20

() 21 - 25

() 26 - 30

() > 30

Pendidikan terakhir yang ditempuh :

() SMP () D3

() SMA () S1

Pekerjaan :

() Pelajar/Mahasiswa () Wirausaha

() Karyawan/ Pegawai () Lainnya

() PNS

2. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pernyataan beri tanda (√) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan Jawaban :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

PERNYATAAN

NO	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
X1. KUALITAS PELAYANAN						
X1.1	Pegawai dikantor kelurahan berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi					
X1.2	Pegawai dikantor kelurahan memberikan pelayanan secara akurat, terpercaya dan tepat waktu kepada masyarakat					
X1.3	Pegawai dikantor kelurahan mampu berkomunikasi yang baik dengan masyarakat					

X1.4	Pegawai dikantor kelurahan mampu memberikan kepastian kepada masyarakat					
X1.5	Pegawai dikantor kelurahan mampu memahami apa yang dibutuhkan masyarakat					

NO	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
X2 FASILITAS						
X2.1	Pemilihan warna gedung kantor kelurahan ini membuat kami nyaman dalam menerima layanan					
X2.2	Rancangan ruang kantor kelurahan ini sangat baik					
X2.3	Penempatan perabot dan perlengkapan dikantor kelurahan ini sudah tepat					
X2.4	Warna-warna perabot dan perlengkapan kantor kelurahan ini membuat kami rileks saat menerima layanan					
X2.5	Kesediaan tata cahaya/lampu/pentilasi dikantor kelurahan ini mendukung kenyamanan saat kami menerima layanan					

X2.6	Perlengkapan dan perkakas yang dimiliki kantor kelurahan ini sudah memenuhi untuk menjamin pelayanan kepada masyarakat					
------	--	--	--	--	--	--

NO	INDIKATOR	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Y Kepuasan Masyarakat						
Y1	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang diberikan					
Y2	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan pelayanan tepat waktu					
Y3	Saya merasa puas biaya pengurusan dokumen sesuai yang telah ditentukan					
Y4	Saya merasa puas dengan hasil layanan yang diberikan sesuai harapan					
Y5	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan					
Y6	Saya merasa puas dengan sarana dan prasarana yang tersedia					

LAMPIRAN II – TABULASI DATA

KUALITAS PELAYANAN (X1)						FASILITAS(X2)							KEPUASAN MASYARAKAT (Y)						
X1	X1	X1	X1	X1	Σ	X2	X2	X2	X2	X2	X2	Σ	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Σ
.1	.2	.3	.4	.5	X1	.1	.2	.3	.4	.5	.6	X2	1	2	3	4	5	6	Y
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	22	5	5	5	5	3	4	27
4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	3	4	22	5	4	4	4	4	4	25
4	4	3	3	4	18	4	4	3	5	4	4	24	4	4	4	4	4	5	25
3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	4	21	3	3	3	3	4	4	20
4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	2	21	5	3	3	3	4	5	23
4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	5	5	26	5	3	3	4	5	5	25
4	5	4	4	4	21	3	4	3	5	4	4	23	5	4	4	4	4	3	24
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	2	3	4	4	4	4	21
4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	4	5	23
3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	3	3	20	5	3	4	3	5	4	24
3	4	4	4	4	19	4	4	3	5	3	3	22	4	3	3	3	5	5	23
4	4	5	4	5	22	3	4	4	5	4	4	24	5	3	4	3	4	3	22
5	3	3	4	3	18	5	3	3	2	3	4	20	4	4	5	4	3	2	22
4	4	3	4	5	20	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	3	4	3	21
3	4	4	3	4	18	3	4	3	5	3	4	22	5	3	3	4	4	5	24
4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	3	3	24	5	4	4	4	3	3	23
4	3	3	3	4	17	4	4	4	5	3	4	24	5	3	4	4	5	3	24
5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	4	5	26	4	4	3	3	4	5	23
4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	4	3	20	5	3	4	3	4	4	23
3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	4	4	22	4	5	5	3	3	3	23
3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	23
4	3	3	3	4	17	4	3	3	5	4	4	23	4	4	4	4	5	5	26
3	4	3	4	4	18	3	3	3	5	5	5	24	5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	5	5	5	28
4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30
3	3	4	4	4	18	4	4	3	5	5	5	26	5	5	5	5	5	4	29
4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	4	2	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	4	27	4	4	3	4	5	4	24
4	4	3	4	5	20	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30
3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	4	4	22	5	4	4	5	4	3	25
4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	4	4	22	5	4	5	4	3	3	24
3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	3	20	4	4	2	3	3	4	20
3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	3	3	21	4	3	2	2	2	3	16

4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	4	22	5	4	3	4	4	2	22
3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	2	3	18	4	4	5	4	3	4	24
5	4	4	3	4	20	4	4	3	5	4	5	25	5	3	3	4	4	4	23
3	3	3	3	3	15	3	3	3	1	1	1	12	5	4	3	2	3	4	21
4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	3	23
3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	5	5	24	4	4	4	4	4	3	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	4	27	5	5	4	5	4	4	27
4	3	3	4	5	19	4	3	5	4	5	4	25	4	4	3	3	4	2	20
5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	4	22
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	2	3	22	4	4	5	3	5	5	26
4	4	4	3	5	20	5	4	3	3	3	3	21	3	4	3	4	3	3	20
5	3	3	5	5	21	3	4	5	5	4	4	25	5	4	4	5	5	4	27
3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	3	3	22
4	4	5	4	4	21	4	4	5	5	4	3	25	3	3	5	4	4	5	24
3	4	4	5	4	20	4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	2	3	20	4	3	3	3	3	4	20
5	3	3	5	5	21	3	5	3	4	3	4	22	4	4	4	4	4	3	23
3	4	4	5	4	20	4	3	4	4	4	4	23	5	3	4	3	4	5	24
3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	3	20	5	4	5	3	4	3	24
4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	3	23	5	4	3	4	3	4	23
3	4	4	5	4	20	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	3	5	4	22
3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	2	4	19	4	4	4	4	5	2	23
5	4	3	5	5	22	3	5	4	3	3	3	21	5	5	5	5	4	3	27
5	5	3	4	5	22	3	5	5	4	4	4	25	4	4	4	4	3	3	22
4	4	5	5	4	22	5	4	4	3	2	3	21	5	5	4	3	5	5	27
4	4	4	5	4	21	4	4	3	3	4	4	22	5	4	5	4	4	4	26
5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	4	3	25	4	4	4	3	4	4	23
4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	3	22	3	4	5	4	4	4	24
5	3	5	5	5	23	5	5	5	4	4	4	27	5	4	5	3	4	4	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	4	27	5	4	5	5	4	4	27
5	5	4	5	5	24	4	5	5	3	2	3	22	5	4	4	4	4	4	25
4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	2	4	19	5	4	5	5	4	2	25
3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	3	4	21	4	3	3	4	4	3	21
5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	3	23	5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	5	4	21	4	4	4	2	4	3	21	4	3	5	4	4	4	24

5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	4	5	29
4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	4	4	22	5	4	5	3	3	4	24
4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	3	3	21	4	4	3	4	4	5	24
4	5	5	3	4	21	5	3	3	4	4	4	23	2	3	3	2	2	2	14
3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	20	5	3	5	3	4	3	23
5	4	4	5	5	23	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	4	4	3	26
4	4	3	4	4	19	3	4	4	2	4	2	19	4	4	3	4	3	4	22
4	5	4	3	5	21	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	3	3	23	4	2	3	3	4	4	20
4	5	5	5	4	23	5	4	3	3	3	3	21	4	4	4	3	4	3	22
4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	3	3	23	5	4	5	5	4	4	27
4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	4	22	4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	2	3	20	5	4	5	5	5	4	28
4	4	5	4	3	20	5	4	5	4	3	3	24	5	4	5	5	3	3	25
5	4	4	4	5	22	4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	5	4	5	27
4	4	5	5	4	22	5	5	3	4	5	4	26	5	4	5	5	4	4	27
4	4	3	5	4	20	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	4	3	22	5	4	4	5	4	3	25
5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	5	4	26
3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	3	2	4	3	3	19
4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	4	19	5	4	4	1	2	2	18	2	2	2	3	1	1	11
3	4	3	4	3	17	4	3	3	2	2	2	16	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	3	4	21	4	4	3	3	4	3	21
3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	3	3	21	4	3	5	4	3	4	23
4	4	3	4	3	18	4	5	3	4	4	4	24	4	3	5	4	4	3	23
5	4	4	4	4	21	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	2	3	19	3	4	4	4	2	4	21
3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	3	3	21	4	3	5	5	5	4	26
3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	3	19	4	4	4	3	3	4	22
4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	4	4	21	4	3	4	5	3	3	22
4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	4	3	24	4	2	3	4	3	2	18
4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	4	4	3	22
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	4	3	3	20
3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	3	2	19	3	3	3	3	3	3	18
5	5	4	4	5	23	4	5	5	3	3	4	24	4	4	4	4	5	4	25

4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	5	4	5	27
4	4	3	4	5	20	3	4	4	3	3	4	21	3	3	2	4	4	4	20
5	5	3	5	5	23	3	5	4	3	4	2	21	4	4	3	5	4	2	22
4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	3	4	22	3	4	4	4	3	3	21	5	4	5	5	5	3	27
4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	3	19	4	2	3	4	4	3	20
5	5	4	5	5	24	4	5	5	3	3	3	23	4	5	5	5	3	4	26
3	5	5	5	5	23	3	5	5	3	3	3	22	3	4	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	3	21	3	4	4	4	4	3	22
4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	4	5	22	5	3	4	5	4	4	25

LAMPIRAN III – ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN DAN VARIABEL

1. ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	25	20.8	20.8	20.8
PEREMPUAN	95	79.2	79.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-20	22	18.3	18.3	18.3
21-25	65	54.2	54.2	72.5
26-30	30	25.0	25.0	97.5
>31	3	2.5	2.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

PENDIDIKAN TERAKHIR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	13	10.8	10.8	10.8
SMA	84	70.0	70.0	80.8
D3	10	8.3	8.3	89.2
S1	13	10.8	10.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
KARYAWAN/PEGAWAI	52	43.3	43.3	43.3
PELAJAR/MAHASISWA	47	39.2	39.2	82.5
PNS	1	.8	.8	83.3
WIRUSAHA	14	11.7	11.7	95.0
LAINNYA	6	5.0	5.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

2. ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL

a. Kategori Variabel Kualitas Pelayanan

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	33	27,5	27,5	27,5
S	70	58,3	58,3	85,8
SS	17	14,2	14,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	45	37,5	37,5	37,5
S	57	47,5	47,5	85,0
SS	18	15,0	15,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	39	32,5	32,5	32,5
	S	54	45,0	45,0	77,5
	SS	27	22,5	22,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	39	32,5	32,5	32,5
	S	54	45,0	45,0	77,5
	SS	27	22,5	22,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	22	18,3	18,3	18,5
	S	69	57,5	57,5	76,0
	SS	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

b. Kategori Variabel Fasilitas

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	31	25,8	25,8	25,8
	S	64	53,4	53,4	79,2
	SS	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	32	26,7	26,7	26,7
	S	70	58,3	58,3	85,0
	SS	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	41	34,2	34,2	34,2
	S	62	51,6	51,6	85,8
	SS	17	14,2	14,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	29	24,2	24,2	24,2
	S	62	51,6	51,6	75,8
	SS	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	22	18,3	18,3	18,3
	S	69	57,5	57,5	75,8
	SS	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	34	28,3	28,3	28,3
	S	64	53,4	53,4	81,7
	SS	22	18,3	18,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

c. Kategori Variabel Kepuasan Masyarakat

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	42	35,0	35,0	35,0
	S	61	50,8	50,8	85,8
	SS	17	14,2	14,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	32	26,7	26,7	25,7
	S	63	52,5	52,5	79,2
	SS	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	44	36,7	36,7	36,7
	S	57	47,5	47,5	84,2
	SS	19	15,8	15,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	29	24,2	24,2	24,2
	S	62	51,6	51,6	75,8
	SS	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	22	18,3	18,3	18,3
	S	69	57,5	57,5	75,8
	SS	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	34	28,3	28,3	28,3
	S	64	53,4	53,4	81,7
	SS	22	18,3	18,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

LAMPIRAN IV – UJI VALIDITAS

- Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1
X1.1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 120	,541** 120	,519** 120	,522** 120	,525** 120	,743** 120
X1.2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,541** 120	1 120	,539** 120	,534** 120	,512** 120	,790** 120
X1.3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,519** 120	,539** 120	1 120	,543** 120	,513** 120	,730** 120
X1.4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,522** 120	,534** 120	,543** 120	1 120	,529** 120	,765** 120
X1.5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,525** 120	,512** 120	,513** 120	,529** 120	1 120	,780** 120
TOTAL X1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,743** 120	,790** 120	,730** 120	,765** 120	,780** 120	1 120

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

- Uji Validitas Fasilitas

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL X2
X2.1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 120	,436** 120	,543** 120	,548** 120	,538** 120	,394** 120	,759** 120
X2.2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,436** 120	1 120	,423** 120	,354** 120	,548** 120	,538** 120	,727** 120
X2.3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,543** 120	,423** 120	1 120	,421** 120	,412** 120	,425** 120	,783** 120
X2.4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,548** 120	,354** 120	,421** 120	1 120	,515** 120	,415** 120	,771** 120
X2.5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,538** 120	,548** 120	,412** 120	,515** 120	1 120	,419** 120	,749** 120
X2.6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,394** 120	,538** 120	,425** 120	,415** 120	,419** 120	1 120	,784** 120
TOTAL X2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,759** 120	,727** 120	,783** 120	,771** 120	,749** 120	,784** 120	1 120

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

- Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL Y
Y1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 120	,541** 120	,519** 120	,455** 120	,434** 120	,486** 120	,735** 120
Y2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,541** 120	1 120	,539** 120	,513** 120	,455** 120	,419** 120	,765** 120
Y3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,519** 120	,539** 120	1 120	,487** 120	,437** 120	,519** 120	,785** 120
Y4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,455** 120	,513** 120	,487** 120	1 120	,513** 120	,545** 120	,731** 120
Y5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,434** 120	,455** 120	,437** 120	,513** 120	1 120	,488** 120	,796** 120
Y6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,486** 120	,419** 120	,519** 120	,545** 120	,488** 120	1 120	,729** 120
TOTAL Y	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,735** 120	,765** 120	,785** 120	,731** 120	,796** 120	,729** 120	1 120

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

LAMPIRAN V – UJI RELIABILITAS

- Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	5

- Uji Reliabilitas Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,721	6

- Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	6

LAMPIRAN VI – ASUMSI KLASIK

- Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,89339403
Most Extreme Differences	Absolute	,050
	Positive	,050
	Negative	-,034
Test Statistic		,050
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

- Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,969	1,346		7,406	,000		
KUALITAS PELAYANAN	,504	,104	,444	4,840	,000	,845	1,185
FASILITAS	,196	,076	,227	2,592	,011	,765	1,328

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

-

- Uji Heteroskedastisitas
Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,273	,770		2,953	,004
KUALITAS PELAYANAN	,014	,061	,023	,236	,814
FASILITAS	,013	,043	,030	,291	,772

a. Dependent Variable: RES_2

LAMPIRAN VII – ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,869	1,346		7,406	,000
KUALITAS PELAYANAN	,504	,104	,444	4,840	,000
FASILITAS	,196	,076	,227	2,592	,011

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

LAMPIRAN VIII – UJI HIPOTESIS

- Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,869	1,346		7,406	,000
KUALITAS PELAYANAN	,504	,104	,444	4,840	,000
FASILITAS	,196	,076	,227	2,592	,011

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

- Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	185,382	3	61,794	16,823	,000 ^b
Residual	448,118	122	3,673		
Total	633,500	125			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

c. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS

- Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,741 ^a	,654	,645	1,917

d. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS

e. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

LAMPIRAN IX – TABEL r, TABEL t, TABEL F

a. TABEL r

Tabel r untuk df = 101 - 120

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943

b. TABEL t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)							
df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

c. TABEL F

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
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