

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI BALAI DESA MINDAKA KEC. TARUB KAB. TEGAL**



TUGAS AKHIR

OLEH:

MUTIA JALATRI

NIM 18030204

PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI BALAI DESA MINDAKA KEC. TARUB KAB. TEGAL.

Oleh mahasiswa:

Nama : Mutia Jalatri

NIM : 18030204

Telah di periksa dan di koreksi dengan baik dan cermat. Karena itu pembimbing
menyetujui mahasiswa tersebut untuk menempuh ujian tugas akhir.

Tegal, 28 juli 2021

Pembimbing I



Bahri Kamal, S.E, MM
NIPY. 009.011.062

Pembimbing II



Fitri Amaliyah, S.E, M.Ak
NIPY. 011.011.092

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul:

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI BALAI DESA MINDAKA KEC. TARUB KAB. TEGAL.

Oleh:

Nama : Mutia Jalatri

NIM : 18030204

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah di pertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 30 Agustus 2021

1. Bahri Kamal, SE, MM

Ketua Penguji



2. Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA

Penguji I



3. Dewi Sulistyowati, SE, CAAT

Penguji II



Mengetahui,
Ketua Program Studi



Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA
NIPY. 03.013.142

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini berjudul “PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI BALAI DESA MINDAKA KEC. TARUB KAB. TEGAL.” Beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan tugas akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat di jadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala risiko/sanksi yang di jatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari di temukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 28 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Mutia Jalatri
NIM : 19030204

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa prodi akuntansi politeknik harapan Bersama, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mutia Jalatri

NIM : 18030204

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya saya yang berjudul Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini prodi akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalih mediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 28 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Mutia Jalatri
NIM. 18030204

HALAMAN MOTTO

"Rahmat sering datang kepada kita dalam bentuk kesakitan, kehilangan dan kekecewaan; tetapi kalau kita sabar, kita segera akan melihat bentuk aslinya."

(Joseph Addison)

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah." (Thomas

Alva Edison)

"Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri." (Muhammad Ali)

"Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton." (Mark Twain)

"Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon."

"Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang."

"Tiada doa yg lebih indah selain doa agar Tugas Akhir ini cepat selesai."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta saya yang selalu mendoakan dan mendukung secara maksimal dalam penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Bahri Kamal dan Ibu Fitri Amaliyah selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan tugas akhir ini.
3. Semua kakak-kakak saya yang telah memberikan uang saku selama kuliah saya
4. Teman-teman rumah dan kawan ngopi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena terlalu banyak, terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja samanya selama ini dan selalu mendengarkan keluh kesah saya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang sudah memberikan berupa Kesehatan dan kesempatan yang menjadikan penulis bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal. Tugas Akhir ini di susun untuk memenuhi syarat akademis dalam menyelesaikan program Diploma (D3) Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Penulis sangat menyadari bahwa kegiatan serta penulisan Tugas Akhir ini mampu terselesaikan berkat bantuan serta dukungan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Nizar Suhendra, S.E, MPP, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA selaku kepala prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Bapak Bahri Kamal, S.E, MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Fitri Amaliyah, S.E, M.Ak. Selaku dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Kepada orang tua saya tercinta

Penulis sangat sadar bahwa dengan segala keterbatasan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan

kritik dan saran dari para pembaca agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan baik. Demikian yang ingin penulis sampaikan semoga laporan ini bermanfaat bagi semua orang, terutama untuk para pembaca. Terima kasih.

Tegal, 28 Juli 2021



Mutia Jalatri
18030204

ABSTRAK

Mutia Jalatri. 2021. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal*. Program Studi: Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I : Bahri Kamal, S.E., M.M; Pembimbing II : Fitri Amaliyah, S.E., M.Ak.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintah tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi Pustaka dan kuesioner. Teknik Analisis data adalah kuantitatif dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif, Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (uji t dan uji F) dan Koefisien Determinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: Daya tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Perhatian (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Kemampuan (*Tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mindaka. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) sebesar 53,9% sedangkan sisanya 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: pengaruh, pelayanan publik, kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

Jalatri, Mutia. 2021. *Influence of Public Service on Community Satisfaction in Mindaka Village Hall, Tarub Subdistrict, Tegal Regency. Study Program: Accounting Associate Degree. Politeknik Harapan Bersama. Advisor : Bahri Kamal, S.E., M.M; Co-Advisor : Fitri Amaliyah, S.E., M.Ak.*

The village government as one of the elements of the government does not escape with the basic concept of services that must be done quickly, because the needs of the community are increasingly requiring village employees in the region to always improve their skills, knowledge and skills in order to serve the community well. This study was aimed to determine the influence of Responsiveness, Reliability, Assurance, Attention (Empathy) and Physical Form (Tangibles). Data collection techniques were observations, interviews, library studies and questionnaires. The data analysis techniques were Quantitative Descriptive Statistical Analysis, Data Quality Test (Validity Test and Reliability Test), Classic Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroskedasticity Test and Correlation Test), Multiple Linear Regression Analysis, Hypothesis Test (T test and F test) and Determination Coefficient. The results of the study showed that: Responsiveness has no significant effect on community satisfaction in Mindaka village hall. Reliability (Reliability) has no significant effect on the satisfaction of the community in Mindaka village hall. Assurance has a significant effect on the satisfaction of the community in Mindaka village hall. Attention (Empathy) has a significant effect on the satisfaction of the community in Mindaka village hall. Physical Ability (Tangibles) has no significant effect on the satisfaction of the community in Mindaka village hall. Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy and Tangibles show that there is a simultaneous influence on community satisfaction at the Mindaka Village Hall. Customer satisfaction is influenced by the quality of Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy and Tangibles by 53.9% while the remaining 46.1% is influenced by other variables that are not investigated in this study.

Keywords: *influence, public service, community satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	6
1.6. Kerangka Berpikir	7
1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Pelayanan Publik	11
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.1.2. Jenis Pelayanan Publik.....	12

2.2. Kualitas Pelayanan Publik	13
2.3. Konsep Kepuasan Masyarakat.....	14
2.3.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	14
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	15
2.3.3. Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat...	18
2.4. Hipotesis	19
2.5. Penelitian Terdahulu	24
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi penelitian.....	31
3.2 Waktu Penelitian.....	31
3.3 Jenis Data.....	31
3.4 Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Populasi dan Sampel.....	34
3.7 Definisi Operasional Variabel	35
3.8 Metode Analisa Data	38
3.8.1 Uji Statistik Deskriptif	39
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.8.5 Uji Hipotesis Penelitian	45
3.8.6 Koefisien Determinasi (R ²)	46
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Gambaran Umum Desa Mindaka	48
4.1.1. Sejarah Desa Mindaka	48
4.1.2. Visi dan Misi.....	51
4.1.3. Stuktur Organisasi.....	52
4.1.4. Tugas dan Wewenang.....	52

4.2. Hasil Penelitian	54
4.2.1. Data dan Karakteristik Responden	54
4.2.2. Analisis Statistik deskriptif kuantitatif	56
4.2.3. Uji Kualitas Data	65
4.2.4. Uji Asumsi Klasik.....	68
4.2.5. Analisis Regresi linier Berganda	73
4.2.6. Uji Hipotesis	75
4.2.7. Uji Koefisien Determinan ($Adj R^2$)	78
4.3. Pembahasan	79
BAB V	84
KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Table 2.5 Penelitian Terdahulu	24
Table 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	55
Table 4.3 karakteristik responden berdasarkan usia	55
Table 4.4 karakteristik responden berdasarkan kunjungan	56
Table 5.4 statistik Deskriptif Kuantitatif X1	57
Table 4.6 Statistik Deskriptif Kuantitatif X2	58
Table 4.7 Statistik Deskriptif Kuantitatif X3	60
Table 4.8 Statistik Deskriptif Kuantitatif X4	61
Table 4.9 Statistik Deskriptif Kuantitatif X5	63
Table 4.10 Statistik Deskriptif Kuantitatif Y	64
Table 4.11 Hasil Uji Validitas.....	66
Table 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Table 4.13 hasil uji Normalitas	69
Table 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Table 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Table 4.16 hasil uji autokorelasi	72
Table 4.17 hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	73
Table 4.18 Hasil Uji t	76
Table 4.19 Hasil Uji f.....	78
Table 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi ($Adj R^2$)	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.6 Kerangka Berfikir.....	8
Gambar4.1 Struktur Organisasi.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Data Deskripsi Responden.....	93
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	95
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	97
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	111
Lampiran 6 Buku Bimbingan.....	116

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Berlakunya Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan kinerja pelayanan publik yang baik dan berkualitas.(Widiyastuti, 2006)^[1].

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan seorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan

pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.(Anisa,2018).^[2]

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintah tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang di rasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.(Pratama,2014)^[3]

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi

pemerintah dan dunia usaha yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik yang baik dapat di wujudkan oleh pemerintah desa jika adanya transparansi dari aparatur desa itu sendiri. Jika pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang maksimal maka fungsi dari pelayanan publik akan tersampaikan kepada masyarakat. Pemimpin desa yang bijak pastinya akan mengarahkan perangkat desa pada kewajiban untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu tugas dari aparat desa.

Di Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal juga melaksanakan pelayanan publik, meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat tanah surat kematian dan masih banyak lainnya. Pemerintah daerah sebagai pelayanan publik dituntut untuk bisa melayani masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah dengan kinerja yang baik yang tergambar dalam kualitas pelayanan bertanggung jawab dan transparan. Namun selama ini masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik dikarenakan kuarangnya pelayanan dari perangkat desa yang kurang maksimal seperti, masih kurang sikap sopan dan ramahnya perangkat desa terhadap

masyarakat, kurangnya ketanggapan dan lama dari perangkat desa dalam membantu pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan dari permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul **Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang diidentifikasi adalah:

1. Apakah daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka?
2. Apakah keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka?
3. Apakah jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka?
4. Apakah perhatian (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka?
5. Apakah kemampuan fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka?
6. Apakah daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), perhatian (*Empathy*), dan kemampuan fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin di capai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Keandalan (*Reability*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Perhatian (*Empahy*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kemampuan Fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empahty*), dan Kemampuan Fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak, adapun manfaat penelitian ini dapat di klasifikasi sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan menerapkan ilmu/teori yang di dapatkan selama studi di kampus Politeknik Harapan Bersama Tegal Prodi D3 Akuntansi.

2. Bagi Balai Desa Mindaka

Dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada Di Kabupaten Tegal, khususnya di Desa Mindaka Kec. Tarub.

3. Bagi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Untuk mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang di dapatkan di kampus Politeknik Harapan Bersama Tegal prodi D3 Akuntansi dan di harapkan dapat menambah pengetahuan dan isi pustaka sehingga dapat bermanfaat bagi yang membacanya dan bahan sebagai sebagai referensi tambahan dalam penelitian yang sejenis di masa yang akan datang di bidang akuntansi bagi mahasiswa Politeknik Harapan Bersama Tegal.

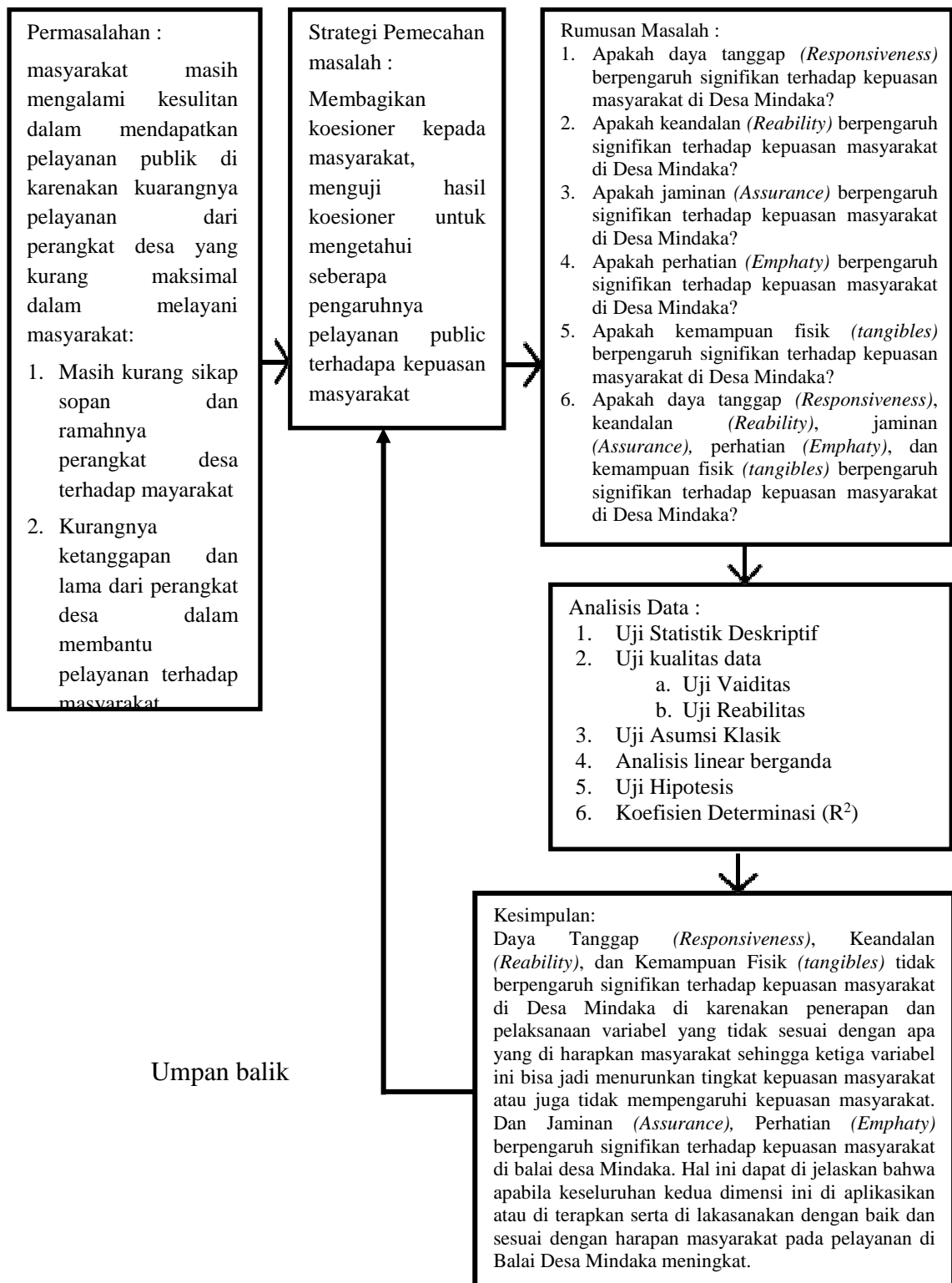
1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah di atas ada beberapa variabel yang perlu di teliti. Akan tetapi karena terkendala dengan keterbatasan waktu, tenaga, kemampuan yang penulis miliki serta agar penelitian ini pembahasannya terarah, maka peneliti hanya di batasi pada pengaruh dimensi kualitas pelayanan pada pelayanan publik terhadap masyarakat yang terdiri atas: daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*),

perhatian (*empahty*), kemampuan fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat Desa Mindaka.

1.6. Kerangka Berpikir

Dalam instansi pemerintahan setiap pegawai selaku pemberi pelayanan dituntut untuk memberikan pencapaian hasil kerja yang baik dari pekerjaan yang dilakukannya sehingga pemerintah dapat memberikan hasil kerja mereka kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan berkualitas yang terdapat dimensi berupa daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empahty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak kantor Balai Desa Mindaka sebagai pemberi pelayan publik. Kerangka pemikiran di bawah menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari daya tanggap (*responsive*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empahty*), kemampuan fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.



Gambar 1.6 Kerangka Berfikir

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika Tugas Akhir merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi tugas akhir. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini penulis menguraikan tentang alasan pemilihan judul penulisan tujuan penelitian, manfaat penulisan, perumusan masalah, Batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat tinjauan Pustaka yang mencakup definisi pengertian pelayanan publik, jenis pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, pengertian kepuasan masyarakat, pengukuran kepuasan masyarakat, dan factor factor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini di bahas tentang metode yang terdiri dari lokasi penelitian, waktu penelitian, objek penelitian dan data data yang di gunakan beserta sumber data.

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Berisi Riwayat singkat berdirinya kantor Balai Desa Mindaka, struktur organisasi. Dan penerapan prinsip –

pelayanan publik terhadap masyarakat di desa Mindaka
kec. Tarub kab. Tegal.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi garis besar yang di ambil dari inti penelitian dan hasil penelitian berupa informasi kuantitatif. Saran berisi garis besar yang merupakan Tindakan yang perlu di ambil untuk Tindakan lanjutan yang lebih baik lagi dari hasil pemecah masalah.

DAFTAR PUSTAKA

Dalam tugas akhir ini daftar Pustaka yang di gunakan berupa suatu daftar dari semua Pustaka yang hanya di acu secara langsung dalam penyusunan tugas akhir.

LAMPIRAN

Lampiran dalam tugas akhir ini berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan tugas akhir. Dapat juga berupa perhitungan perhitungan tabel yang merupakan penjelasan rinci dari apa yang di sajikan di bagian – bagian terkait sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Mahmudi (2013:223)^[4] mengartikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu hak yang harus di berikan oleh pemerintah bagi warga negara. Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan publik terdapat di tingkat desa, kota maupun provinsi. Sehingga layanan publik dapat di nikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam upaya memberikan layanan publik pemerintah biasanya mengeluarkan beberapa program seperti layanan pada bidang kesehatan, sosial maupun yang lainnya.

Menurut kapmen PAN nomer 25 tahun 2004 pelayanan publik ialah pelayanan yang di lakukan oleh seseorang atau kelompok yang memberikan pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, taupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan..(Anisa,2018)^[2].

2.1.2. Jenis Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan

habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.(Zulfi Ahaditya ,2015)^[5].

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Rudi Renaldi, 2012:25)^[6], mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan dalam industri jasa, yaitu :

1. *Reliability* artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.
2. *Responsiveness* adalah kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara professional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.
3. *Assurance* adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen.
4. *Empathy* (empati) Empati berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati meliputi: pendekatan

kepada konsumen, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.

5. *Tangibles* adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

2.3. Konsep Kepuasan Masyarakat

2.3.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen dapat di tunjukkan melalui sikap konsumen dapat di tunjukkan melalui sikap konsumen mengonsumsi produk yang di dapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang di dapatkan maka kepuasan pelanggan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Chandra (2005:195) (Zulfi Ahaditya, 2015: 21)^[5] berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*facatio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa di artikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Menurut Nasution M. N. (2001: 45) (Zulfi Ahaditya, 2015: 21)^[5], “kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang di konsumsi”.Schnaars (Zulfi Ahaditya, 2015: 21)^[5] menyebutkan bahwa : Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat di antaranya : Hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik

bagi pembeli (pemakaian) ulang terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan. Jadi pengertian kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan yang diinginkannya.

Masyarakat sebagai konsumen sekaligus pelanggan, akan merasa puas apabila kinerja layanan pada pelayanan publik yang di perolehnya sama atau melebihi harapannya dan begitu sebaliknya. Berdasarkan apa yang telah diuraikan dan di jelaskan di atas kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan seseorang setelah menerima akibat dari kinerja layanan pada pelayanan pada pelayanan publik yang telah di peroleh oleh masyarakat setelah membandingkan dengan apa yang telah di harapkan.

2.3.2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah di tetapkan dalam keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian di kembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di lihat dari sisi kesederhanaan

alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang di miliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanandapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang di layani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku

petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramahserta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tugas akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu Lembaga layanan publik.

2.3.3. Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Saat mengukur kepuasan, pelanggan pasti membandingkan antara apa yang di terimanya dan harapannya saat menggunakan produk atau jasa, dan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain:

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas jika produk yang digunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan Pelanggan ingin di layani dengan baik sesuai yang di harapkannya.

3. Emosional

Pelanggan akan merasa puas secara emosional setelah menggunakan produk/jasa yang telah di berikan.

4. Kemudahan

Pelanggan ingin mendapatkan suatu produk/jasa dengan mudah.

5. Pengalaman pribadi

Pelanggan akan membandingkan pengalamannya saat menggunakan produk tersebut dengan produk lainnya.

6. Pengalaman orang lain

Jika pelanggan mendapatkan rekomendasi dari temannya atau membaca testimoni dari orang lain, tentu pelanggan akan punya ekspetasi tertetu terhadap produk tersebut. Pengalaman orang lain akan mempengaruhi minat dan persepsinya

2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus di buktikan kebenarannya. Dan hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan paling spesifik.

1. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub, Kab. Tegal.

Menurut Tjiptono (2006:70)^[7] Daya tanggap yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Apabila daya tanggap suatu pegawai kurang cepat dalam melayani, kurangnya penyampaian informasi yang jelas dan membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian Siti Anisa yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia.” Menunjukkan bahwa Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat, sehingga dapat di rumuskan hipotesis pertama adalah sebagai berikut:

H1 = Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

2. Pengaruh Keandalan (*Reability*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.

Menurut Tjiptono (2006:70),^[7] keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati. Apabila jasa/barang yang di berikan mengalami kerusakan/kegagalan maka pelanggan/masyarakat akan merasa kecewa. Tetapi apabila sebaliknya pelanggan/masyarakat akan merasa puas dan senang. Berdasarkan hasil penelitian Siti Anisa yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia.” Menunjukkan bahwa keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis kedua adalah sebagai berikut:

H2 = Keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

3. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.

Menurut Tjiptono (2006:70),^[7] jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko atau keragu-

raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Apabila karyawan bisa memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan/masyarakat maka akan menyebabkan persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian Hasnih, Gunawan, Hasmin yang berjudul “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.” Menunjukkan bahwa Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis ketiga adalah sebagai berikut:

H3 = Jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

4. Pengaruh perhatian (*Empathy*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.

Menurut Tjiptono (2006:70),^[7] empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap pegawai hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Apabila pegawai bisa memahami kepada pelanggan/masyarakat maka akan menyebabkan persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil

penelitian Hasnih, Gunawan, Hasmin yang berjudul “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.” Empathy/perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis keempat adalah sebagai berikut:

H4 = Perhatian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Pengaruh Kemampuan fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.

Menurut Tjiptono (2006:70),^[7] bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Apabila pegawai bisa memahami kepada pelanggan/masyarakat maka akan menyebabkan persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian Hasnih, Gunawan, Hasmin yang berjudul “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.” Kemampuan Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis kelima adalah sebagai berikut:

H5 = Kemampuan Fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

6. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empahty*), dan Kemampuan Fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka

Menurut Tjiptono (2006:70)^[7] Daya tanggap yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Apabila pegawai bisa memahami kepada pelanggan/masyarakat maka akan menyebabkan persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian Andriyanto Wahyu Eka Pratama “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat” menunjukkan bahwa

kelima di mensei kualitas pelayanan tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis keenam adalah sebagai berikut:

H6 = Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*), dan Kemampuan Fisik (*Tangibles*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

2.5. Penelitian Terdahulu

Untuk menunjang analisis dan landasan teori yang ada, maka diperlukan penelitian terdahulu sebagai pendukung bagi peneliti ini. Berkaitan dengan pelayanan publik terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Table 2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Variabel	Metode	Hasil penelitian
1.	Siti Anisa (2018) Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Jaminanan (<i>Assurance</i>),	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui data primer yang	Bahwa 65,7% kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia dipengaruhi oleh

	Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia	Perhatian (<i>Emphaty</i>), Dan Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>)	diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat	variabel daya tanggap / (<i>responsiveness</i>), keandalan / (<i>reability</i>), jaminananan / (<i>assurance</i>), perhatian / (<i>emphaty</i>), dan bentuk fisik / (<i>tangibles</i>).
2.	Sri Hening Widyastuti (2006) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Upt Kota	<i>Tangibles</i> (X1), <i>Reliability</i> (X2), <i>Responsiveness</i> (X3), <i>Assurance</i> (X4), <i>Empathy</i> (X5),	Regresi logistik binari (binary logistic regression), uji ketepatan model regresi digunakan untuk menilai ketepatan model regresi dalam penelitian ini	Hasil analisis regresi binary logistic diperoleh bahwa variabel independen yang terdiri dari <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> , berasosiasi positif

	Surakarta		<p>diukur dengan nilai Chi-Square dengan Uji Hosmer and Lemeshow Berdasarkan h</p>	<p>dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan nilai sig pada kelima variabel semuanya $< 0,05$. Dari ke lima variabel bebas tersebut ternyata variabel empathy merupakan faktor yang paling dominan, hal ini dibuktikan dari hasil uji ekspektasi b atau $\exp(b)$ sebesar 1,946, dan nilai koefisien beta sebesar 0,666</p>
--	-----------	--	--	---

				yang ternyata lebih besar dari variabel lain.
3.	Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (2015) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatanmu ngkid Kabupaten Magelang	Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan,Kej elasan Petugas, Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas, Kemampuan Petugas, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapat Pelayanan, Kesopanan Dan Keramahan Petugas,	dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid adalah 2,87 dengan angka konversi sebesar 71,83.

		Kewajaran Biaya, Kepastian Biaya, Kepastian Jadwal, Kenyamanan Pelayanan, Keamanan Pelayanan		
4.	Andrianto Wahyu Eka Pratama (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	<i>Tangibles,</i> <i>Reliability,</i> <i>Assurance,</i> <i>Responsive,</i> <i>Emphaty</i>	uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinerita s, uji heterokedastisi tas, uji autokorelasi, analisis regresi berganda, uji t,	Hasil dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel Tangibles, Reliabil ity, Assurance, Responsive, dan Emphaty secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

			uji F, dan uji koefisien determinasi.	masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel assurance.
5.	Tubagus fajar adhitya & eva andayani (2014) Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas	<i>Tangibles, Reliability, Assurance, Responsive, Emphaty</i>	Metode servqual, pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan metode survei melalui	Hasil dari analisis kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di kantor kelurahan pejaten barat adalah responden

	Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pejaten Barat Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan		kuesioner.	belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang di berikan di kantor kelurahan pejaten barat kecamatan pasar minggu Jakarta selatan.
--	--	--	------------	--

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal, beralamatkan di jalan Projosumarto II kode pos 52184. Lokasi Kantor Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal.

3.2 Waktu Penelitian

Penelitian di laksanakan selama 1 Februari sampai 31 Juni 2021, terhitung 5 bulan.

3.3 Jenis Data

Jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif.

- 1) Menurut Sugiyono, (2018, hlm. 334) (dalam Gamal Thabroni, 2021)^[8] menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami, dan semuanya dapat di informasikan kepada orang lain.
- 2) Menurut Sugiyono (2018, hlm. 147) (dalam Gamal Thabroni, 2021)^[8] data kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden (populasi/sampel) terkumpul. Data kuantitatif yang digunakan berupa kuesioner, yaitu mengenai pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal.

3.4 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2015: 403) (dalam Resti Laras Jayanti, 2020:22)^[9], sumber data penelitian di bedakan menjadi 2, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian meliputi, karkteristik responden dan persepsi terhadap variabel penelitian (dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat). Data primer di peroleh dari membagi kuesioner di masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Balai Desa Mindaka.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau di gunakan organisasi yang bukan pengelolanya. penulis memperoleh data sekunder dari dokumen-dokumen kantor yang erat kaitannya dengan masalah penulisan berupa sejarah Desa Mindaka, kependudukan desa Mindaka, visi misi Desa Mindaka, dan struktur jabatan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan studi pustaka.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka

mengumpulkan data dalam suatu penelitian, merupakan suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan sosial dengan jalan mengamati dan mencatat. (Ahmad Yahya Jamaludin 2015:18)^[10]

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Balai Desa Mindaka, lingkungan Balai Desa Mindaka, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Balai Desa Mindaka sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Wawancara

Menurut sugiyono (2015:231) (dalam Resti Laras Jayanti, 2020:23)^[9] wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, ataupun apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

3. Studi Pustaka

Menurut Sarwono, J., (2006: 26) (dalam Resti Laras Jayanti, 2020:23)^[9] studi pustaka yaitu mempelajari buku-buku referensi dan hasil penelitian sejenis sebelumnya yang pernah dilakukan oleh orang lain.

4. Kuesioner

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian dari instrumen adalah sebuah sarana yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian (dalam S. Rahayu; H.M Chen,

2020:36)^[11]. Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada masyarakat mengenai pelayanan publik yang ada di balai desa Mindaka kec. Tarub kab. Tegal.

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang pernah mengunjungi Balai Desa Mindaka Kec. Tarub. Kab. Tegal. Jumlah populasi dalam penelitian ini semua masyarakat yang mengunjungi Balai Desa Mindaka. Sugiyono (dalam Imron, 2019:21)^[12] mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2018: 131) (dalam Imron, 2019:21)^[12] mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling* dimana peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan peneliti. Peneliti menggunakan rumus Slovin dalam pengambilan sampel. Menurut Umar (dalam Siti Anisa)^[2] untuk menentukan jumlah sampel yang akan di ambil menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan Slovin:

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

$$n = \frac{3932}{1 + 3932(0,1)^2}$$

$$n = 97,51 = 98 \text{ sampel}$$

Jadi dalam penelitian ini, jumlah sampelnya adalah 98 sampel.

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai kritis atau batas ketelitian yang di inginkan/*Margin of error*

3.7 Definisi Operasional Variabel

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di Tarik kesimpulannya. Variabel penelitian dapat di bedakan menjadi dua yaitu variabel independent (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat) sedangkan variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. (Sugiyono,2010:59)^[13]

a. Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan.

1. Pelayanan publik

Mahmudi (2013:223)^[4] mengartikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu hak yang harus di berikan oleh pemerintah bagi warga negara. Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan. Berbicara mengenai pelayanan publik, maka berkaitan dengan kualitas pelayananyang di berikan. Kualitas pelayanan yang di berikan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Hal ini mencakup pada dimensi pelayanan dan jasa yang di nikmati di antaranya :

1) Daya Tanggap (*responsiveness*)(X1)

Indikator:

- a. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan masyarakat.
- b. Respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan warga.

2) Keandalan (*Reability*)(x2)

Indikator :

- a. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan.
- b. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur dan teknis pelayanan.

- 3) Jaminan (*Assurance*)(X3)
 - a. Kemampuan administrasi dan teknis petugas pelayanan.
 - b. Kemampuan sosial petugas pelayanan.
 - 4) Perhatian (*Emphaty*) (X4)
 - a. Perhatian petugas pelayanan.
 - b. Kepedulian dan keramahan petugas pelayanan.
 - 5) Kemampuan (*Tangibles*)(X5)
 - a. Ruang tunggu dan loket pelayanan.
 - b. Penampilan petugas pelayanan.
- b. Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan masyarakat.

1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aaktual dengan kinerja produk yang di harapkan.

Adapun indikatornya:

- 1) Prosedur
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan.

7) Kecepatan pelayanan.

2. Pengukuran variabel

Pengukuran skala yang di gunakan adalah interval yang berupa skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang, atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert* ini jawaban untuk setiap item mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai yang sangat negative yang berupa kata-kata. Penelitian ini menggunakan lima tingkatan jawaban dengan ketentuan nilai skor sebagai berikut:

Sangat setuju	di beri skor 5
Setuju	di beri skor 4
Cukup setuju	di beri skor 3
Tidak setuju	di beri skor 2
Sangat tidak setuju	di beri skor 1

3.8 Metode Analisa Data

Untuk memperoleh data yang di butuhkan dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik Analisa data kuantitatif dengan menyebarkan koesioner kepada masyarakat. Menurut Sugiyono (2018: 147) (dalam Gamal Thabroni, 2021)^[8] teknik analissa kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden (populasi/sampel) terkumpul. Teknik Analisa data kuantitatif yang di gunakan adalah statistic deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanapa bermaksud membuat

kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.8.1 Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan.

Teknik analisis statistik deskriptif yang dapat digunakan antara lain:

- Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (crosstab). Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi.
- Penyajian data dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, ogive, diagram batang, diagram lingkaran, diagram pastel (pie chart), dan diagram lambang.
- Penghitungan ukuran tendensi sentral (mean, median modus).
- Penghitungan ukuran letak (kuartil, desil, dan persentil).
- Penghitungan ukuran penyebaran (standar deviasi, varians, range, deviasi kuartil, mean deviasi, dan sebagainya).

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah alat ukur terhadap yang di ukur walaupun dengan reabilitas alat ukur itu sendiri, ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang di gunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang di inginkan peneliti. Untuk mengetahui penelitian valid atau tidak, di gunakan Teknik pengambilan keputusan.

- 1) Jika r hitung $>$ r table, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r table, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.2.2 Uji Realibilitas

Reabilitas adalah suatu instrument pengukuran pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang di ukur sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk mencapai tingkat kepekaan reabilitas alat ukur yang di harapkan, maka perlu sebelumnya mengetahui apa sesungguhnya yang akan di ukur dan metode pengumpulan data yang di harapkan. kriteria pengambilan keputusan uji reabilitas pada penelitian ini adalah:

- 1) Instrument dinyatakan realibilitas apabila nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6.
- 2) Instrument dinyatakan tidak realibilitas apabila Cronbach's Alpha < dari 0,6.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residu terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residu yang terdistribusi normal. Tes normalitas karena itu tidak dilakukan untuk setiap variabel, tetapi untuk nilai residual. Seringkali kesalahan terjadi yaitu bahwa tes normalitas dilakukan untuk setiap variabel. Ini tidak dilarang, tetapi model regresi memerlukan normalitas dalam nilai residual bukan dalam variabel penelitian. Tes normalitas dapat dilakukan dengan tes histogram, tes normal P-Plot, tes Chi-square, tes Skewness dan Kurtosis atau tes Kolmogorov-Smirnov. Tidak ada metode terbaik atau paling tepat. Sarannya adalah bahwa pengujian metode charting sering menyebabkan persepsi yang berbeda pada beberapa pengamat. Oleh karena itu, penggunaan uji normalitas dengan uji statistik tidak diragukan meskipun tidak dapat dijamin bahwa pengujian dengan uji statistik lebih baik dari pada pengujian dengan metode diagram. Jika residu tidak

normal tetapi dekat dengan nilai kritis (misalnya, arti Kolmogorov Smirnov dari 0,049), metode lain dapat digunakan yang memberikan justifikasi normal. Namun, jika jauh dari nilai normal beberapa langkah dapat dilakukan yaitu mengubah data, memangkas outlier, atau menambahkan data observasi. Transformasi dapat dalam bentuk logaritma natural, akar kuadrat, inverses, atau bentuk lain, tergantung pada bentuk normal kurva, apakah kiri, kanan, tengah, atau kanan dan kiri.

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dirancang untuk menentukan apakah ada korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi antara variabel independen hubungan antara variabel independen dan variabel dependen terganggu. Alat statistik yang biasanya digunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah variance inflation factor (VIF), korelasi Pearson antara variabel independen atau pertimbangan nilai eigen dan indeks kondisi.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastizitas

Dalam uji heteroskedastizitas, diperiksa apakah ada perbedaan yang tidak sama antara satu residu dan pengamatan lain. Salah satu model regresi yang memenuhi

persyaratan adalah bahwa ada kesamaan dalam varians antara residu dari satu pengamatan dan lainnya yang disebut homoscedasticity. Bukti heteroskedastisitas dapat dibuat dengan menggunakan metode scatterplot dengan memplot nilai ZPRED (Nilai Prediktif) dengan SRESID (Nilai Sisa). Model yang baik adalah ketika grafik tidak mengandung pola tertentu, seperti Berkumpul di tengah, menyempit dan memperbesar atau sebaliknya Memperbesar dan memperkecil. Tes Glejser, tes Park atau tes Wei dapat digunakan sebagai tes statistik. Beberapa solusi alternatif, jika model tersebut melanggar asumsi heteroskedastisitas adalah mengubahnya menjadi bentuk logaritmik. Ini hanya mungkin jika semua data positif. Atau semua variabel dapat dibagi dengan variabel yang mengalami gangguan heteroskedastisitas.

3.8.3.4 Uji Linearitas

Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Tes ini jarang digunakan dalam beberapa studi karena model biasanya dibangun atas dasar studi teoritis bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linier. Hubungan antar variabel yang secara teoritis tidak hubungan linear tidak dapat dianalisis dengan regresi

linier, seperti masalah elastisitas. Jika ada hubungan antara dua variabel yang belum diketahui apakah linear atau tidak, uji linearitas tidak dapat digunakan untuk memberikan adjustment bahwa hubungan tersebut bersifat linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi dalam teori sesuai dengan hasil pengamatan. Tes linearitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson, tes Ramsey atau tes pengali Lagrange.

3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini di maksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa di Balai Desa Mindaka dengan menggunakan rumus regresi linear berganda yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan jasa Balai Desa Mindaka.

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Error term

X : Dimensi Kualitas Pelayanan.

X1 : Daya Tanggap/Responsiveness

X2 : Keandalan/Realiabilitas

X3 : Jaminan/Assurance

X4 : Perhatian/Empathy

X5 : Bentuk Fisik/Tangibles

3.8.5 Uji Hipotesis Penelitian

3.8.5.1 Uji persial (t)

Uji persial di lakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent yaitu pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat desa Mindaka. Kriteria uji t dalam penelitian sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila nilai *sig.* variabel independen lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai *sig.* variabel independen lebih besar dari *alpha* 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.8.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel

bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara Bersama-sama terhadap variabel terikat. Dengan uji f maka dapat diketahui apakah daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan kemampuan fisik (*tangibles*) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersam-sama) terhadap variabel kepuasan masyarakat. Kriteria pengujian dengan menggunakan cara:

1. Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila nilai *sig.* variabel independen lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai *sig.* variabel independen lebih besar dari *alpha* 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.8.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independent menjelaskan variabel dependent. Namun untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R square* yang sudah disesuaikan dengan jumlah variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini.

Nilai *R square* di katakana baik jika di atas 0,5 karena nilai *R square* berkisar antara 0 sampai 1. Pada umumnya sampel dengan data deret waktu (time series) memiliki *R square* maupun adjusted *R square* yang cukup tinggi (diatas 0,5), sedangkan sampel dengan data item tertentu yang disebut data silang (crosssection) pada umumnya memiliki *R square* maupun adjusted *R square* lebih rendah (dibawah 0,5), namun tidak menutup kemungkinan data jenis crosssection memiliki nilai *R square* maupun adjusted *R square* yang cukup tinggi.

Untuk menghitung nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Nilai koefisien korelasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Desa Mindaka

Desa Mindaka merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Tarub Kabupaten Tegal, provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Dengan Sebagian besar penduduknya sebagai persawahan menjadikan desa Mindaka memiliki potensi wisata.

4.1.1. Sejarah Desa Mindaka

Menurut cerita dari para tetua masyarakat desa, bahwa sejarah Desa Mindaka mempunyai 2 (dua) versi yaitu :

Versi Pertama

Sejarah Desa Mindakasampai dengan sekarang tidak ada yang tahu persis kapan berdirinya. Berdasarkan cerita dari orang tua, zaman dahulu kala ada seorang Maulana dalam rangka penyeberan Agama Islam bersinggah didaerah ini, disamping penyebaran agama Islam juga ikut membuka hutan belantara. Dari hutan belantara menjadi desa dan tanah sawah yang subur. Dalam melakukan pekerjaan masyarakat / penduduk setempat senantiasa gotong royong dan selalu bermusyawarah.

Pada suatu kesempatan dalam bermusyawarah, sang maulana menyampaikan sebuah ucapan / perkataan kepada masyarakat dengan bahasa setempat (bahasa Tegal) yaitu

TUMINDAKA (Jawa : Tuminda'o) yang dimaksud kita senantiasa untuk bertindak (bekerja) keras atau dalam pengertian apabila kita melangkah dengan pasti (bekerja keras) tentu akan mencapai tujuan yang kita inginkan. Ucapan tersebut dimaksudkan untuk menyemangati masyarakat dalam melakukan pekerjaan yang saat itu sudah mengalami kejenuhan bekerja . Yang akhirnya kata tersebut sering diucapkan oleh masyarakat : Temindaka, Temindaka... karena sering diucapkan itulah perkataan TEMINDAKA menjadi lebih singkat jadi kata MINDAKA . Yang dikemudian hari akhirnya kata Mindaka menjadi sebutan desa tersebut dan sampai sekarang menjadi nama DESA MINDAKA.

Versi Kedua

Jaman dahulu kala ada seorang ulama sakti bernama SAMSUDIN yang mengembara disekitar wilayah mindaka, suatu pagi ia melaksanakan sholat subuh diwilayah disekitar Desa Kedungbukus. Disaat melaksanakan sholat, tongkat beliau ditancapkan ditanah. Saat sedang bersujud tiba-tiba digonggong oleh anjing, secara reflek mbah Samsudin langsung meloncat tanpa memperdulikan tongkatnya. Karena kesaktiannya, lompatan mbah Samsudin mendarat di sebuah desa yang ada penduduknya.

Setelah bertanya ke penduduk sekitar apa nama desa tersebut tidak ada yang tahu, karenanya mbah Samsudin berpesan pada

penduduk tersebut bahwa daerah tempatnya mendarat dari lompatanya “aja diindari” (jangan dihindari), soalnya diseberang tempat tersebut ada penduduknya juga, setelah melangkah (temindak) kemudian tiba (teka) di suatu desa yang ramai, maka mbah Samsudin memberi nama desa tersebut dengan sebutan MINDAKA. Sehingga mbah Samsudin menetap dan berdakwah di daerah Mindaka tersebut sampai akhir hayatnya. Demikian sejarah Desa Mindaka yang dapat kami dokumentasikan. Sebagai Kepala Desa terpilih yang bisa kami kenal melalui sejarah para tokoh masyarakat di desa kami yaitu bernama Ischaq (sekitar 1890 – 1920). Karena posisinya yang strategis pada masa sebelum kemerdekaan Desa Mindaka sudah menjadi pusat pemerintahan tingkat kecamatan (Ibu Kota Kecamatan Tarub) karena saat itu Kantor Camat Tarub berada di Pedukuhan Tangkil yang masuk di wilayah Desa Mindaka.

Desa Mindaka adalah wilayah yang tergolong dataran rendah dengan ketinggian 21 meter di atas permukaan laut, luas wilayah desa Mindaka 118,72m² yang terdiri dari 3 Dusun yaitu pesalakan, Tangkil dan Mindaka. Desa Mindaka memiliki penduduk sejumlah 4394 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 1301 yang terdiri dari :

- a. Laki-laki : 2216 jiwa
- b. Perempuan : 2178 jiwa

4.1.2. Visi dan Misi

VISI

Terwujudnya Masyarakat Desa Mindaka Yang “Bagus” (Beriman, Adil, Giat Bekerja, Unggul Dan Sejahtera)

MISI

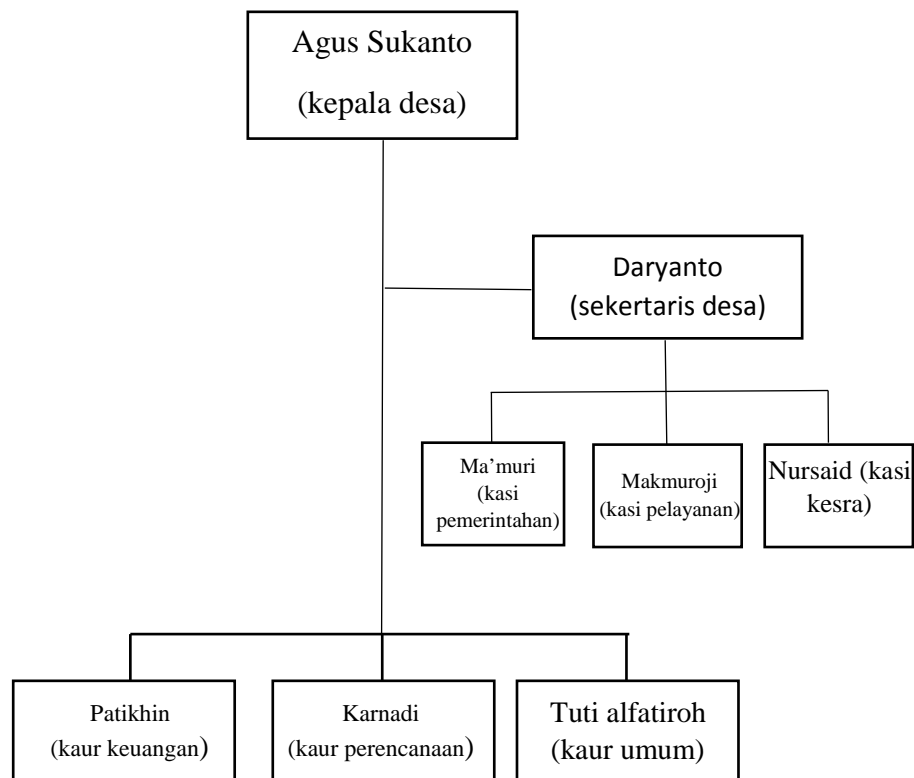
Adapun untuk mewujudkan visi tersebut dapat kami jabarkan dalam misi-misi desa yang prioritas dan strategis pembangunan di Desa Mindaka yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) adalah sebagai berikut:

1. Melanjutkan program-program yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Mindaka periode sebelumnya;
2. Melakukan optimalisasi sistem kinerja aparatur Pemerintah Desa Mindaka guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
3. Menyelenggarakan Pemerintah Desa Mindaka secara terbuka, sistematis, dan bertanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada;
4. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat Desa Mindaka yang semakin baik dalam hal beragama, berbudaya dan bersosialisasi satu dengan yang lainnya, sehingga akan terwujud masyarakat Desa Mindaka yang beriman, berbudaya dan bertoleransi;

5. Meningkatkan perekonomian masyarakat Desa Mindakamelalui pendampingan desa seperti penyuluhan dan pelatihan UKM dalam berbagai bidang ketrampilan dengan mewujudkan dan mengembangkan BUMDes sebagai wadah dalam pengembangan potensi perekonomian di Desa Mindaka.

4.1.3. Stuktur Organisasi

Gambar4.1 Struktur Organisasi



4.1.4. Tugas dan Wewenang

1. Kepala Desa

Tugas dan wewenang sebagai kepala desa adalah untuk menyelenggarakan pemerintah dan pemberdayaan desa.

2. Sekretaris desa

Tugas dan wewenang sekretaris desa adalah untuk membantu kepala desa menjalankan tugasnya. Fungsi sekretaris meliputi menyiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, membantu persiapan penyusunan peraturan desa dan bahan untuk laporan penyelenggara pemerintah desa serta melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala desa.

3. Kasi (kepala seksi) pemerintahan

Tugas dan wewenang kasi pemerintahan adalah untuk membantu kepala desa dalam mengelola administrasi dan perumusan bahan kebijakan desa. Berfungsi melaksanakan kegiatan berkaitan dengan kependudukan, pertanahan, pembinaan ketentraman, dan ketertiban masyarakat.

4. Kasi (kepala seksi) pelayanan

Tugas dan wewenang dari kasi pelayanan adalah membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas pelayanan sosial kemasyarakatan dan peningkatan kapasitas.

5. Kasi (kepala seksi) kesra

Bertugas membantu kepala desa mempersiapkan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan dan melaksanakan program pemberdayaan dan sosial kemasyarakatan. Berfungsi melaksanakan hasil persiapan program keagamaan, pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.

6. Kaur (kepala urusan) keuangan

Tugas dan wewenang adalah untuk membantu sekretaris desa mengelola sumber pendapatan, administrasi keuangan, penyusunan APB desa dan keuangan desa. Serta melakukan tugas lain yang di berikan sekretaris.

7. Kaur (kepala urusan) perencanaan

Kaur Perencanaan adalah perangkat desa yang berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat desa yang membidangi urusan perencanaan. Dalam pengelolaan keuangan desa, Kaur Perencanaan di Desa bertugas sebagai Pelaksana Kegiatan Anggaran (PKA) dalam struktur Pelaksana Pengelolaan Keuangan Desa (PPKD) sesuai bidang tugasnya.

8. Kaur (kepala urusan) umum

Fungsinya untuk membantu sekretaris dalam mengelola arsip desa, inventaris kekayaan desa, dan administrasi umum. Dan juga sebagai penyedia, pemelihara dan perbaikan peralatan kantor. Serta pelaksana tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Data dan Karakteristik Responden

Identitas responden adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan diri responden secara individu atau dengan kata lain keadaan sifat atau ciri khusus yang dapat memberikan

karakteristik diri responden. Dalam penelitian ini identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, dan banyaknya kunjungan. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Mindaka yang berjumlah 98 responden. Hasil pengolahan data dapat dilihat sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Table 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
Perempuan	41
Laki-laki	57
Total	98

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 41 orang. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden sebagian besar responden berjenis kelamin laki - laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Table 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi
<20	28
20-30	56
>30	34
Total	98

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang berusia <20 tahun sebanyak 28 orang, responden yang

berusia 20-30 tahun sebanyak 36 orang, dan responden yang berusia >30 tahun sebanyak 34 orang. Berdasarkan karakteristik usia responden sebagian besar responden berusia 20-30 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Kunjungan

Table 4.3 karakteristik responden berdasarkan kunjungan

Banyaknya Kunjungan	Frekuensi
1 kali	21
2-3 kali	62
> 3 kali	15
Total	98

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan frekuensi kunjungan 1 kali sebanyak 21 orang, 2-3 kali sebanyak 62 orang, dan lebih dari >3 kali sebanyak 15 orang. Berdasarkan karakteristik banyaknya kunjungan responden sebagian besar responden berkunjung sebanyak 2-3 kali kunjungan.

4.2.2. Analisis Statistik deskriptif kuantitatif

Analisis statistik deskriptif di gunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang di jadikan sampel penelitian. dengan menggunakan statistic deskriptif maka dapat di ketahui nilai rata –

rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, dan minimum.
(Ghozali, 2011 : 19)^[14]

Table 4.4 statistik Deskriptif Kuantitatif X1

	Statistics				
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5
Valid	98	98	98	98	98
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.78	3.77	3.74	3.81	3.63
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4
Minimum	2	2	1	2	1
Maximum	5	5	5	5	5

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

1. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 1 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,78, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 1.
2. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 2 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,77, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 2.
3. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 3 sebesar 5 skor

terendah 1, mean 3,74, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 3.

4. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 4 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,81, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 4.
5. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 5 sebesar 5 skor terendah 1, mean 3,63, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) indikator 5.

Table 4.5 Statistik Deskriptif Kuantitatif X2

	Statistics				
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5
Valid	98	98	98	98	98
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.78	3.79	3.77	3.82	3.69
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4
Minimum	2	2	1	2	2
Maximum	5	5	5	5	5

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

1. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Keandalan (*Reability*) indikator 1 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,78, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Keandalan (*Reability*) indikator 1.
2. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Keandalan (*Reability*) indikator 2 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,79, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Keandalan (*Reability*) indikator 2.
3. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Keandalan (*Reability*) indikator 3 sebesar 5 skor terendah 1, mean 3,77, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Keandalan (*Reability*) indikator 3.
4. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Keandalan (*Reability*) indikator 4 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,82, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Keandalan (*Reability*) indikator 4.
5. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Keandalan (*Reability*) indikator 5 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,69, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan

bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Keandalan (*Reability*) indikator 5.

Table 4.6 Statistik Deskriptif Kuantitatif X3

		Statistics				
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5
N	Valid	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.67	3.88	3.63	3.94	3.82
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		3	4	4	4	4
Minimum		2	2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5

1. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 1 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,67, median 4 dan modus 3. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 3) dengan variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 1.
2. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 2 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,88, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 2.
3. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 3 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,63, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan

bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 3.

4. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 4 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,92, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 4.
5. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 5 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,73, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Jaminan (*Assurance*) indikator 5.

Table 4.7 Statistik Deskriptif Kuantitatif X4

	Statistics				
	X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5
N Valid	98	98	98	98	98
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.71	3.89	3.84	3.80	3.82
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4
Minimum	2	3	2	2	2
Maximum	5	5	5	5	5

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

1. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Perhatian (*Emphaty*) indikator 1 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,71, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan

bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Perhatian (*Emphaty*) indikator 1.

2. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Perhatian (*Emphaty*) indikator 2 sebesar 5 skor terendah 3, mean 3,89, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Perhatian (*Emphaty*) indikator 2.
3. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Perhatian (*Emphaty*) indikator 3 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,84, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Perhatian (*Emphaty*) indicator 3.
4. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Perhatian (*Emphaty*) indicator 4 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,78, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Perhatian (*Emphaty*) indikator 4.
5. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Perhatian (*Emphaty*) indikator 5 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,78, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Perhatian (*Emphaty*) indikator 5.

Table4. 8 Statistik Deskriptif Kuantitatif X5

		Statistics				
		X5_1	X5_2	X5_3	X5_4	X5_5
N	Valid	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	3.58	3.60	3.77	3.85	3.68
	Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Mode	4	4	4	4	4
	Minimum	1	1	1	2	2
	Maximum	5	5	5	5	5

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

1. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indikator 1 sebesar 5 skor terendah 1, mean 3,58, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indikator 1.
2. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indikator 2 sebesar 5 skor terendah 1, mean 3,60, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indikator 2.
3. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indikator 3 sebesar 5 skor terendah 1, mean 3,77, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indikator 3.
4. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indikator 4 sebesar 5 skor terendah 2,

mean 3,85, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indikator 4.

5. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indikator 5 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,68, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Bentuk Fisik (*Tangibles*) indicator 5.

Table 4.9 Statistik Deskriptif Kuantitatif Y

		Statistics				
		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5
N	Valid	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.76	3.70	3.85	3.78	3.69
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4
Minimum		1	2	2	3	3
Maximum		5	5	5	5	5

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

1. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Kepuasan Masyarakat indikator 1 sebesar 5 skor terendah 1, mean 3,76, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Kepuasan Masyarakat indikator 1.
2. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Kepuasan Masyarakat indikator 2 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,70, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan

bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Kepuasan Masyarakat indikator 2.

3. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Kepuasan Masyarakat indikator 3 sebesar 5 skor terendah 2, mean 3,85, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Kepuasan Masyarakat indikator 3.
4. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Kepuasan Masyarakat indikator 4 sebesar 5 skor terendah 3, mean 3,78, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Kepuasan Masyarakat indikator 4.
5. Berdasarkan tabel di atas di peroleh skor tertinggi dari variabel Kepuasan Masyarakat indikator 5 sebesar 5 skor terendah 3, mean 3,69, median 4 dan modus 4. Sehingga dapat di simpulkan bahwa persepsi Sebagian responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel Kepuasan Masyarakat indikator 5.

4.2.3. Uji Kualitas Data

4.2.3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya tiap indikator pada suatu kuesioner. Jumlah item pernyataan dalam variabel ini menggunakan 30 butir pernyataan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan

Pearson Correlation yaitu dengan cara tingkat signifikansi dari hasil korelasi setiap indikator dengan total indikator, apabila nilai *Sig.* < 0,05 maka variabel tersebut valid. Hasil uji validitas menggunakan *Pearson Correlation* ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Table 4.10 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Nilai Sig.	Keterangan
Daya Tanggap (<i>Respponsiveness</i>)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
Keandalan (<i>Reability</i>)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
Perhatian (<i>Emphaty</i>)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
Kepuasan masyarakat	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid

4	0,000	Valid
5	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan table di atas, dapat di simpulkan bahwa nilai korelasi maing masing indicator (pertanyaan) yaitu Daya Tanggap 1-5, keandalan 1-5, jaminan 1-5, perhatian 1-5, bentuk fisik 1-5 dan kepuasan masyarakat 1-5 menunjukkan nilai *sig. (2-tailed)* atau nilai signifikasi seluruh indicator lebih kecil dari *alpa* 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel di atas dinyatakan valid.

4.2.3.2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* $> 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* $< 0,60$. Hasil uji reliabilitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Table 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Daya Tanggap (Respponsiveness)	0,722	Reliabel
Keandalan (<i>Reability</i>)	0,748	Reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,667	Reliabel
Perhatian (<i>Emphaty</i>)	0,706	Reliabel
Bentuk fisik (Tangibles)	0,760	Reliabel
Kepuasan masyarakat	0,617	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan table di atas, dapat di simpilkan bahwa variabel Daya Tanggap (Respponsiveness), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), bentuk fisik (Tangibles) dan Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini dapat di percaya (reliabel) karena nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60.

4.2.4. Uji Asumsi Klasik

4.2.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Suatu data berdistribusi normal jika nilai *Asym.*

Sig (2-tailed) lebih besar dari *alpha* 0,05. Hasil uji normalitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Table 4.12 hasil uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97388583
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.082
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan table di atas, dapat di simpulkan bahwa nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,068 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.2.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varian dari variabel pada model regresi sama atau tidak. Yang diharapkan adalah variasi dari variabelnya sama (homoskedastisitas). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Glejser* dilakukan dengan melihat masing-masing variabel independen memiliki nilai *sig.* lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 (dengan dependen

yang sudah ditransform) maka model regresi tidak terkena gejala heteroskedastisitas (varian data homogen). Hasil uji heteroskedastisitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Table 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	-.702	.882		-.796	.428
Daya Tanggap	-.005	.067	-.012	-.070	.944
Keandalan	-.006	.053	-.016	-.109	.913
Jaminan	.042	.062	.107	.675	.502
Perhatian	.074	.054	.192	1.370	.174
Bentuk fisik	-.017	.053	-.048	-.317	.752

a. Dependent Variable: abres

Berdasarkan table di atas, dapat di simpulkan bahwa nilai signifikansi pada variabel daya tanggap sebesar 0,944 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05, variabel keandalan sebesar 0,913 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05, variabel jaminan sebesar 0,502 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05, variabel perhatian sebesar 0,174 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 dan variabel bentuk fisik sebesar 0,752 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 sehingga lima variabel dalam penelitian ini tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

4.2.4.3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Hasil yang diharapkan dalam pengujian multikolinearitas adalah tidak terjadinya korelasi antar variabel independen. Pengujian dapat diketahui melalui nilai *Tolerance Value* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Table 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.285	1.375		3.116	.002		
	Daya Tanggap (X1)	9.108	.105	.121	1.034	.304	.347	2.880
	Keandalan (X2)	-.071	.082	-.087	-.861	.391	.467	2.142
	Jaminan (X3)	.315	.097	.350	3.234	.002	.405	2.471
	Perhatian (X4)	.279	.084	.314	3.303	.001	.525	1.906
	Kemampuan Fisik (X5)	.136	.083	.168	1.648	.103	.456	2.192

a. Dependent Variable: Y

a

sarkan table di atas, dapat di simpulkan bahwa nilai *Tolerance* pada lima variabel tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

4.2.4.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ atau pada periode sebelumnya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *run test*. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi. Hasil uji autokorelasi ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Table 4.15 hasil uji autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.24145
Cases < Test Value	49
Cases >= Test Value	49
Total Cases	98
Number of Runs	57
Z	1.422
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.155

a. Median

Berdasarkan table di atas, dapat di simpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,155 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi.

4.2.5. Analisis Regresi linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu Daya Tanggap (X_1), Keandalan (X_2), Jaminan (X_3), Perhatian (X_4) dan Bentuk Fisik (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil uji analisis regresi linier berganda ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Table 4.16 hasil Uji Analisis Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4.285	1.375		3.116	.002
	Responsiveness	.108	.105	.121	1.034	.304
	Reability	-.071	.082	-.087	-.861	.391
	Assurance	.315	.097	.350	3.234	.002
	Emphaty	.279	.084	.314	3.303	.001
	Tangibles	.136	.083	.168	1.648	.103

a. Dependent Variable: Kepuasan_Massyarakat

Berdasarkan tabel di atas maka dapat di susun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 4,285 + 0,108X_1 - 0,071X_2 + 0,315X_3 + 0,279X_4 + 0,136X_5 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 4,285 menunjukkan bahwa jika Daya Tanggap (X_1), Keandalan (X_2), Jaminan (X_3),

Perhatian (X_4) dan Bentuk Fisik (X_5) di anggap konstan, maka kepuasan masyarakat sebesar 4,285.

2. Nilai koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X_1) sebesar 0,108, jika koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X_1) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Daya Tanggap (X_1) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,108.
3. Koefisien regresi variabel Keandalan (X_2) sebesar -0,071, jika koefisien regresi variabel Keandalan (X_2) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Keandalan (X_2) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar -0,071.
4. Koefisien regresi variabel Jaminan (X_3) sebesar 0,315, jika koefisien regresi variabel Jaminan (X_3) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Jaminan (X_3) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,315.
5. Koefisien regresi variabel Perhatian (X_4) sebesar 0,279, jika koefisien regresi variabel Perhatian (X_4) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Perhatian (X_4) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,279.
6. Koefisien regresi variabel Bentuk Fisik (X_5) sebesar 0,136, jika koefisien regresi variabel Bentuk Fisik (X_5) terjadi

penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Bentuk Fisik (X_5) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,136

4.2.6. Uji Hipotesis

4.2.6.1. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial atau individu variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis hasil uji t dilakukan sebanyak jumlah variabel independen yang digunakan dalam pengujian. Pengujian dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila nilai *sig.* variabel independen lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai *sig.* variabel independen lebih besar dari *alpha* 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Table 4.17 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.285	1.375		3.116	.002
Responsiveness	.108	.105	.121	1.034	.304
Reability	-.071	.082	-.087	-.861	.391
Assurance	.315	.097	.350	3.234	.002
Emphaty	.279	.084	.314	3.303	.001
Tangibles	.136	.083	.168	1.648	.103

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Berdasarkan table di atas dengan melihat nilai t_{hitung} dan menggunakan angka signifikan maka dapat di simpulkan bahwa:

1. Nilai *sig.* pada variabel Daya tanggap sebesar 0,304 > *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat
2. Nilai *sig.* pada variabel keandalan sebesar 0,391 > *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa keandalan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Nilai *sig.* pada variabel jaminan sebesar 0,002 < *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa variabeljaminan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

4. Nilai *sig.* pada variabel perhatian sebesar $0,001 < \alpha$ 0,05 sehingga menunjukkan bahwa variabel perhatian secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
5. Nilai *sig.* pada variabel bentuk fisik sebesar $0,103 > \alpha$ 0,05 sehingga menunjukkan bahwa variabel bentuk fisik secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat

4.2.6.2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan cara yaitu :

1. Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila nilai *sig.* variabel independen lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai *sig.* variabel independen lebih besar dari *alpha* 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Table 4.18 Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223.478	5	44.696	23.689	.000 ^b
	Residual	173.583	92	1.887		
	Total	397.061	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Reability, Assurance, Responsiveness

Berdasarkan tabel di atas dengan melihat nilai menggunakan angka signifikan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian, dan bentuk fisik terhadap kepuasan masyarakat.

4.2.7. Uji Koefisien Determinan (Adj R²)

Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen) yang ditunjukkan dengan persentase, semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel

independennya. Hasil uji koefisien determinasi ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Table 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi ($Adj R^2$)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.563	.539	1.374

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Reability, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Berdasarkan tabel di atas dapat di simpulkan bahwa nilai koefisien determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0,539. Hali ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan bentuk/kemampuan fisik dapat menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 53,9%, sedangkan sisanya 46,1% di jelaskan oleh variabel lainnya.

4.3. Pembahasan

1. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut di tunjukkan pada hasil uji t, yang menunjukkan bahwa tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial antara daya tanggap dengan kepuasan masyarakat.

Daya tanggap yang di berikan Balai Desa Mindaka termasuk dalam kategori kurang baik, yang sesuai dengan pernyataan Sebagian besar responden. Hal ini dikarenakan dari ketanggapan perangkat desa di Balai Desa Mindaka sebagai pihak pemberi pelayanan dalam membantu masyarakat desa Mindaka, memberikan pelayanan yang kurang cepat dan kurang tanggap, begitu juga dalam menyampaikan informasi yang kurang jelas.

2. Pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut di tujukkan dengan hasil uji t, yang menunjukkan bahwa tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial antara keandalan dengan kepuasan masyarakat.

Keandalan yang di berikan Balai Desa Mindaka termasuk dalam kategori kurang baik, sesuai dengan pernyataan dari sebagian responden. Hal ini dikarenakan dari tekemampuan perangkat desa Mindaka untuk memberikan jasa/pelayanan yang handal dan bertanggung jawab, serta perangkat desa harus bersikap sopan dan ramah kepada mayarakat desa Mindaka dalam memberikan pelayanan yang kurang baik.

3. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji t, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara jaminan dengan kepuasan masyarakat.

Jaminan dari Balai Desa Mindaka termasuk dalam kategori baik, sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dikarenakan dari kemampuan perangkat desa atas pengetahuan terhadap jenis pelayanan yang di berikan secara tepat, kualitas, keramahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat. Sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh perangkat desa kepada masyarakat.

4. Pengaruh Perhatian (*Empathy*) terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Perhatian mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji t, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara perhatian dengan kepuasan masyarakat.

Jaminan yang di berikan Balai Desa Mindaka termasuk dalam kategori baik, sesuai dengan pernyataan sebagian responden. Hal ini dikarenakan dari kemampuan perangkat desa Mindaka dalam

memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain. Perhatian dapat di katakana sebagai suatu sikap perangkat desa Mindaka dalam memeberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh perangkat desa Mindaka kepada masyarakat.

5. Pengaruh Kemampuan/Bentuk Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Bentuk fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut di tunjukkan dengan hasil uji t, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kemampuan fisik dengan kepuasan masyarakat.

Kemampuan fisik yang di berikan Balai Desa Mindaka termasuk dalam kategori kurang baik, sesuai dengan pernyataan dengan sebagian besar responden. Hal ini dikarenakan dari bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*) yang kurang baik. Oleh karena itu perangkat desa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik perangkat desa dalam membeerikan pelayanan yang santun dan beretika.

6. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mindaka

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*), berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji f, yang menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian, dan bentuk fisik terhadap kepuasan masyarakat.

Daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian, dan bentuk fisik merupakan bagian dari faktor yang berpengaruh dalam terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu variabel daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian, dan bentuk fisik mampu menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 53,9% dan sisanya di jelaskan oleh variabel lainnya. Apabila Balai Desa Mindaka memiliki daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan bentuk/kemampuan fisik yang baik maka akan membuat masyarakat puas dan senang atas pelayanan yang di berikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, dapat di Tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
2. Keandalan (*reability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di balai desa Mindaka.
3. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai desa Mindaka.
4. Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
5. Kemampuan/Betuk Fisik (*Tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
6. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian dengan mengambil sampel kepuasan masyarakat terhadap pusat pelayanan publik tingkat kecamatan atau kabupaten.
2. Sebaiknya Balai Desa Mindaka, diharapkan dapat menerapkan kualitas pelayanan terutama dari dimensi kualitas pelayanan.
3. Sebaiknya Balai Desa Mindaka lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dari dimensi kualitas pelayanan agar masyarakat tidak kecewa dengan pelayanan yang ada di Balai Desa Mindaka.
4. Sebaiknya Balai Desa Mindaka lebih meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. H. Widyastuti, (2006) "*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor upt kota surakarta,*". Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- [2] S. Anisa, (2018) "*Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia.*" Medan : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- [3] A. W. E. Pratama, (2014) "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.*" Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- [4] Mahmudi, (2013) "*Manajemen kinerja sektor publik,*" Yogyakarta; Sekol. tinggi Ilmu Manaj. YKPN.
- [5] Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni, (2015) "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.*" Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta
- [6] R. Rinaldi, (2012) "*Analisis Kualitas Pelayanan Publik,*" Sumatra Utara.
- [7] Tjiptono, (2006) "*Pemasaran Jasa,*" , Malang : Bayumedia Pubhlishing.
- [8] G. Thabroni, (2021) "*Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif.*"
- [9] R. L. Jayanti, (2020) "*Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu 4 Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tegal Timur.*"
- [10] A. Y. Jamaludin, (2015) "*Kualitas Pelayanan Publik Di Kec. Kebonarum Kab. Klaten.*" Universitas Negeri Semarang.
- [11] S. Rahayu and H.-M. Chen, (2020) "*Penerjemahan Dan Validasi Kuesioner 'Educational Needs of Caregivers Instrument' Ke Dalam Bahasa Indonesia*" jakarta.

- [12] I. Imron, (2019) “*Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV . Meubele Berkah Tangerang.*” Universitas Bina Sarana Informatika.
- [13] Sugiyono, (2010) “*Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,*”.
- [14] I. Ghozali, (2011) “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20,00.*” Universitas Diponegoro., Semarang.
- [15] S. Rezha, F., Rochmah Siti, (2013) “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok),*” . Publik Mhs. Univ. Brawijaya.
- [16] M. Riadi, (2019) “Kualitas Pelayanan.”
<https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html>.
- [17] W. A. Vellayati and M. Dwihartanti, (2018) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalan.*”
- [18] K. Neng, (2011) “*Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*” Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang.”

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian LAMPIRAN KUESIONER

Pengantar penelitian

Penelitian ini di laksanakan untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai Ahli Madya Akuntansi di Politeknik Harapan Bersama Tegal oleh Mutia Jalatri. Judul penelitian ini adalah **Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Mmasyarakat Di Balai Desa Mindaka Kec. Tarubkab. Tegal.**

Identitas Responden.

Tujuan penelitian adalah :

1. Mengidentifikasi tingkat persepsi dan harapan masyarakat pada pelayanan di balai desa Mindaka.
2. Melakukan upaya-upaya perbaikan pada system pelayanan terhadap masyarakat dari hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada balai desa Mindaka.

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : <15 20-30 >30

Banyaknya Kunjungan : 1x 2-3x >3x

2. PETUNJUK PENGISIAN DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian Kuisisioner Persepsi dan Harapan Pengisian kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan Bapak/Ibu Sebagai masyarakat Desa Mindaka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Desa Mindaka. Berilah tanda cetang pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pilihlah jawaban pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan sikap anda dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.
- b. Anda dapat memberikan tanda *check* (✓) pada salah satu jawaban **SS**, **S**, **CS**, **TS**, dan **STS** pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

SS	: Sangat Setuju	= 5
S	: Setuju	= 4
CS	: Cukup Setuju	= 3
TS	: Tidak Setuju	= 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	= 1

PERTANYAAN

Variabel (X1) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	a) respon petugas pelayanan terhadap keluhan, saran dan kritikan masyarakat	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan di Balai Desa Mindaka.					
2.	Petugas merespon permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayanan.					
3.	Respon petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan.					
4.	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dan kritik dari warga terkait pelayanan di Balai Desa Mindaka.					

5.	Petugas mengevaluasi dan melaksanakan saran dan kritik dari warga terkait pelayanan di Balai Desa Mindaka.					
----	--	--	--	--	--	--

Variabel (X2) Keandalan (*Reability*)

No.	a) Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi.					
2.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti oleh masyarakat.					
3.	Petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan.					
4.	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik.					
5.	Petugas menjalankan teknis pelayanan sesuai dengan aturan yang ada di Balai Desa Mindaka.					

Variabel (X3) Jaminan (*Assurance*)

No.	a) kemampuan Administrasi dan Teknis petugas pelayanan.	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang					

	baik.					
2.	Petugas melaksanakan administrasi secara jujur.					
3.	Petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan.					
4.	Petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik.					
5.	Petugas bersosialisai dengan baik dan memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat.					

Variabel (X4) Perhatian (*Emphaty*)

No.	a) perhatian petugas pelayanan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian.					
2.	Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat.					
3.	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status.					
4.	Petugas dapat memahami dan peduli dengan kebutuhan spesifik masyarakat.					
5.	Petugas pelayanan dengan tulus dan mampu					

	memberikan citra dan kesan yang baik.					
--	---------------------------------------	--	--	--	--	--

Variabel (X5) Kemampuan Fisik (*Tangibles*)

No.	a) ruang tunggu/loket, peralatan dan petugas pelayanan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Ruang tunggu/loket dan peralatan yang bersih dan nyaman.					
2.	Adanya penyediaan kursi/tempat duduk dan air minum di ruang tunggu/loket di Balai Desa Mindaka untuk kenyamanan masyarakat.					
3.	Adanya lahan parkir di sertai keamanan yang baik untuk masyarakat.					
4.	Penampilan petugas pelayanan rapi dan professional.					
5.	Petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas.					

Variabel (Y) Kepuasan Masyarakat

No.	a) kepuasan pelayanan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Prosedur pelayanan yang di berikan dapat di pahami, mudah, sederhana, dan tidak berbelit-belit					
2.	Persyaratan pelayanan tidak mempersulit					

	masyarakat					
3.	Petugas menjalankan tanggung jawab sesuai dengan wewenang dan tugas masing-masing					
4.	Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang di tentukan					
5.	Petugas memberikan pelayanan dengan sangat terampil					

Lampiran 2 Data Deskripsi Responden

No.	NAMA	UMUR	Jenis Kelamin	Berapa kali anda mengunjungi Balai Desa Mindaka
1	Nita Aulia Febriani	<20	perempuan	2-3 kali
2	Asda Usifa Albiyakh	<20	perempuan	2-3 kali
3	Khusnul Yuliana	20-30	perempuan	2-3 kali
4	Riyanto	>30	Laki - laki	1 kali
5	Tarsiah	>30	perempuan	>3 kali
6	Mohamad aldi tri	20-30	Laki - laki	2-3 kali
7	Mutirah	>30	perempuan	>3 kali
8	Abdul Khaer	20-30	Laki - laki	2-3 kali
9	Dasmun	>30	Laki - laki	2-3 kali
10	Fillya Arum	20-30	perempuan	2-3 kali
11	Akhmad aqil	20-30	Laki - laki	1 kali
12	Kartika Sari	20-30	perempuan	2-3 kali
13	wahyudin	20-30	Laki - laki	2-3 kali
14	Tamrin	>30	Laki - laki	2-3 kali
15	Solikha	>30	perempuan	2-3 kali
16	Izki rohmatun	<20	perempuan	2-3 kali
17	Zaka arifudin	20-30	Laki - laki	2-3 kali
18	Gita Putri Utami	<20	perempuan	2-3 kali
19	Riski Saputri	<20	perempuan	2-3 kali
20	syafiq hamzawi	20-30	Laki - laki	1 kali
21	andriyanto nugroho	20-30	Laki - laki	2-3 kali
22	sekar pramita	<20	perempuan	1 kali
23	Melia putri	20-30	perempuan	2-3 kali
24	bayu murdiyanto	>30	Laki - laki	2-3 kali
25	Abu pandu	>30	Laki - laki	>3 kali
26	adam malik	>30	Laki - laki	1 kali

27	daniel zaki ahmadi	>30	Laki - laki	2-3 kali
28	zahra safira	20-30	perempuan	>3 kali
29	ahmad khairul	<20	Laki - laki	2-3 kali
30	Silvana nasukha	>30	perempuan	>3 kali
31	Muntaha Jamil	20-30, >30	Laki - laki	>3 kali
32	Amalaiah anggraeni	20-30	perempuan	2-3 kali
33	Joko	>30	Laki - laki	2-3 kali
34	umi hanyati	<20	perempuan	1 kali
35	muhammad faizal	20-30	Laki - laki	2-3 kali
36	Tri asih aisyah	<20	perempuan	1 kali
37	Nur sidik	>30	Laki - laki	2-3 kali
38	Azmi lukmanul	>30	Laki - laki	2-3 kali
39	Akri alfaris	>30	Laki - laki	1 kali
40	vita lesatri	<20	perempuan	1 kali
41	Atika fauziyah	<20	perempuan	1 kali
42	riski indra	<20	Laki - laki	2-3 kali
43	riski utami	<20	perempuan	1 kali
44	yuni rahmawati	20-30	perempuan	1 kali
45	desi wulandari	20-30	perempuan	1 kali
46	muhammad david	<20	Laki - laki	2-3 kali
47	Su'udiyanto	>30	Laki - laki	2-3 kali
48	Khusnul Nur Istiqomah	<20	perempuan	2-3 kali
49	Okti Setianingsih	>30	perempuan	1 kali
50	Fathur Mubarak	<20	Laki - laki	2-3 kali
51	Fathoni	>30	Laki - laki	2-3 kali
52	Khuzaematul Aina	20-30	perempuan	>3 kali
53	Salma	20-30	perempuan	2-3 kali
54	Nining Sugiarti	>30	perempuan	2-3 kali
55	Dimas wisnu w	20-30	Laki - laki	2-3 kali
56	Sumarni	>30	perempuan	2-3 kali
57	Rina kusuma	20-30	perempuan	1 kali
58	Kasirin	>30	Laki - laki	2-3 kali
59	Ahmad Rafi	20-30	Laki - laki	2-3 kali
60	Safrudin	>30	Laki - laki	>3 kali
61	Dian kartika martha	>30	Laki - laki	2-3 kali
62	Karyadi	>30	Laki - laki	2-3 kali
63	Andriyanto nugroho	>30	Laki - laki	>3 kali
64	Siti Anisa	20-30	perempuan	>3 kali
65	Anjasmoro	20-30	Laki - laki	2-3 kali
66	Endang	>30	perempuan	2-3 kali
67	Elsa Yuarini	20-30	perempuan	2-3 kali
68	Laila nur fadillah	<20	perempuan	2-3 kali
69	Alwi Mustofa	20-30	Laki - laki	2-3 kali
70	Prasetyo Azzi	20-30	Laki - laki	>3 kali
71	Firmansyah Saputro	>30	Laki - laki	2-3 kali
72	Indra kurniawan	>30	Laki - laki	2-3 kali
73	Zulfikri Baequni	20-30	Laki - laki	2-3 kali
74	Agil Sukmajatj	20-30	Laki - laki	1 kali

75	Ewod	>30	Laki - laki	2-3 kali
76	Wasmiah	>30	perempuan	2-3 kali
77	Bagus setia aji	20-30	Laki - laki	2-3 kali
78	Risky Aulia	20-30	perempuan	1 kali
79	Ahmad Sunari	>30	Laki - laki	2-3 kali
80	Efendi Prayogi	>30	Laki - laki	2-3 kali
81	Anhar Basuki	20-30	Laki - laki	2-3 kali
82	Ahmad rafi sakhi	<20	Laki - laki	2-3 kali
83	Asron Alda Alam	20-30	Laki - laki	2-3 kali
84	Fahri bagus	<20	Laki - laki	2-3 kali
85	Satriyo Nur Cahyo	<20	Laki - laki	>3 kali
86	Khaindani	>30	Laki - laki	2-3 kali
87	Wiwit C	20-30	perempuan	1 kali
88	Sugeng	>30	Laki - laki	>3 kali
89	M yusuf maulana	<20	Laki - laki	2-3 kali
90	Muhamad fakhroji	20-30	Laki - laki	>3 kali
91	Dikpras	<20	Laki - laki	>3 kali
92	fauzan bakti	20-30	Laki - laki	2-3 kali
93	siti amaliyah	<20	perempuan	1 kali
94	alvi putri cahyani	<20	perempuan	2-3 kali
95	M zakariya angsori	<20	Laki - laki	2-3 kali
96	Adhitya saputra	<20	Laki - laki	2-3 kali
97	Suci larasati	<20	perempuan	2-3 kali
98	Tri sepna	<20	perempuan	1 kali

Lampiran 3 Data Karakteristik Responden

No.	UMUR	Jenis Kelamin	Berapa kali anda mengunjungi Balai Desa Mindaka
1	1	1	2
2	1	1	2
3	2	1	2
4	3	2	1
5	3	1	3
6	2	2	2
7	3	1	3
8	2	2	2
9	3	2	2
10	2	1	2
11	2	2	1
12	2	1	2
13	2	2	2
14	3	2	2
15	3	1	2
16	1	1	2
17	2	2	2
18	1	1	2

19	1	1	2
20	2	2	1
21	2	2	2
22	1	1	1
23	2	1	2
24	3	2	2
25	3	2	3
26	3	2	1
27	3	2	2
28	2	1	3
29	1	2	2
30	3	1	3
31	2	2	3
32	2	1	2
33	3	2	2
34	1	1	1
35	2	2	2
36	1	1	1
37	3	2	2
38	3	2	2
39	3	2	1
40	1	1	1
41	1	1	1
42	1	2	2
43	1	1	1
44	2	1	1
45	2	1	1
46	1	2	1
47	3	2	2
48	1	1	2
49	3	1	1
50	1	2	2
51	3	2	2
52	2	1	3
53	2	1	2
54	3	1	2
55	2	2	2
56	3	1	2
57	2	1	1
58	3	2	2
59	2	2	2
60	3	2	3
61	3	2	2
62	3	2	2
63	3	2	3
64	2	1	3
65	2	2	2
66	3	1	2

67	2	1	2
68	1	1	2
69	2	2	2
70	2	2	3
71	3	2	2
72	3	2	2
73	2	2	2
74	2	2	1
75	3	2	2
76	3	1	2
77	2	2	2
78	2	1	1
79	3	2	2
80	3	2	2
81	2	2	2
82	1	2	2
83	2	2	2
84	1	2	2
85	1	2	3
86	3	2	2
87	2	1	1
88	3	2	3
89	1	2	2
90	2	2	3
91	1	2	3
92	2	2	2
93	1	1	1
94	1	1	2
95	1	2	2
96	1	2	2
97	1	1	2
98	1	1	1

Lampiran 4 Tabulasi Data

1. Variabel Daya Tanggap

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Jumlah X1
-----	------	------	------	------	------	--------------

1	3	3	3	4	3	16
2	4	4	3	4	4	19
3	3	4	4	4	4	19
4	4	4	3	4	4	19
5	4	4	4	4	5	21
6	4	4	4	3	4	19
7	4	3	4	4	4	19
8	3	3	3	3	3	15
9	4	5	3	4	4	20
10	4	3	4	4	3	18
11	4	3	4	4	4	19
12	4	3	4	4	3	18
13	4	5	5	4	4	22
14	5	4	4	4	4	21
15	4	3	4	4	4	19
16	4	4	4	4	4	20
17	4	5	4	4	4	21
18	3	4	4	3	3	17
19	4	4	4	4	4	20
20	4	3	4	4	4	19
21	4	3	4	4	4	19
22	4	4	5	3	4	20
23	3	4	4	4	5	20
24	4	3	4	3	4	18
25	4	5	4	5	4	22
26	4	4	4	5	3	20
27	4	5	4	4	4	21
28	5	4	3	5	4	21
29	5	4	5	4	5	23
30	5	4	5	4	4	22
31	2	2	2	2	2	10
32	4	5	4	4	3	20
33	4	3	4	4	4	19
34	4	4	4	4	3	19
35	4	3	4	5	3	19
36	4	4	3	4	3	18
37	4	4	4	4	4	20
38	4	3	4	4	4	19
39	4	3	4	4	3	18
40	4	4	4	4	3	19
41	4	4	3	4	4	19
42	4	3	4	4	3	18
43	4	4	4	4	3	19
44	4	3	4	4	3	18
45	4	4	4	4	4	20
46	3	4	3	3	4	17
47	3	3	3	3	3	15
48	5	4	4	4	4	21

49	4	4	4	4	4	20
50	4	3	3	3	3	16
51	2	3	1	3	2	11
52	5	5	5	5	5	25
53	4	3	4	4	4	19
54	4	3	5	4	3	19
55	3	5	2	4	1	15
56	4	4	3	4	4	19
57	3	4	5	4	3	19
58	4	4	3	4	3	18
59	4	3	4	4	3	18
60	3	4	3	4	4	18
61	3	5	2	4	3	17
62	4	4	3	4	4	19
63	4	4	4	3	4	19
64	4	5	4	4	3	20
65	3	4	4	3	4	18
66	4	4	3	4	3	18
67	4	3	4	3	4	18
68	4	4	3	4	4	19
69	4	4	3	5	4	20
70	3	4	4	3	4	18
71	3	4	4	3	4	18
72	4	5	4	3	4	20
73	3	5	3	4	4	19
74	4	3	4	4	4	19
75	4	3	4	4	3	18
76	3	4	4	3	4	18
77	4	4	4	4	4	20
78	3	4	4	4	4	19
79	3	4	4	3	4	18
80	4	3	4	4	3	18
81	4	3	4	3	4	18
82	3	4	4	4	4	19
83	3	4	4	3	3	17
84	4	4	4	4	4	20
85	5	5	5	4	4	23
86	4	3	3	4	4	18
87	4	3	4	4	3	18
88	3	4	4	3	4	18
89	4	3	4	5	4	20
90	3	3	3	3	3	15
91	5	5	5	5	5	25
92	3	3	3	3	3	15
93	4	4	4	4	4	20
94	3	3	3	3	3	15
95	4	4	4	4	4	20
96	3	3	3	3	3	15

97	3	3	3	3	3	15
98	4	4	4	4	3	19

2. variabel Keandalan

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Jumlah X2
1	3	3	4	4	3	17
2	5	3	4	4	4	20
3	5	3	4	4	4	20
4	4	4	3	4	4	19
5	5	5	4	4	5	23
6	3	4	4	5	4	20
7	3	4	4	3	4	18
8	3	3	3	5	4	18
9	3	4	4	4	4	19
10	4	5	3	4	4	20
11	3	4	4	4	4	19
12	3	4	4	3	4	18
13	5	4	3	4	5	21
14	4	4	3	4	4	19
15	4	5	4	4	3	20
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	4	5	3	22
18	4	4	4	4	4	20
19	5	4	4	4	4	21
20	4	3	3	3	4	17
21	4	4	4	4	3	19
22	4	3	4	4	3	18
23	4	5	4	4	4	21
24	4	3	4	5	4	20
25	5	5	4	5	4	23
26	4	3	5	4	3	19
27	5	4	4	5	4	22
28	4	4	4	3	4	19
29	4	4	3	4	4	19
30	4	4	5	3	4	20
31	3	2	3	2	3	13
32	5	4	3	5	5	22
33	3	4	4	3	4	18
34	3	4	3	4	3	17
35	4	3	4	4	3	18
36	3	3	4	4	3	17
37	5	4	3	5	4	21
38	4	4	4	4	3	19
39	4	4	4	4	3	19

40	4	4	4	3	4	19
41	4	4	4	3	4	19
42	4	3	4	4	3	18
43	4	4	4	3	4	19
44	3	4	3	4	3	17
45	4	4	4	4	4	20
46	3	4	3	4	3	17
47	3	3	3	3	3	15
48	5	5	4	4	4	22
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	2	3	4	17
52	5	5	5	5	5	25
53	5	4	4	5	4	22
54	4	4	4	3	4	19
55	3	4	3	4	3	17
56	4	4	3	5	4	20
57	2	3	1	2	3	11
58	3	4	4	4	4	19
59	4	4	3	4	4	19
60	4	4	5	3	4	20
61	2	5	4	3	2	16
62	3	4	4	3	4	18
63	4	3	4	4	4	19
64	3	4	4	5	4	20
65	4	4	3	3	4	18
66	3	4	4	3	4	18
67	3	3	4	4	3	17
68	3	3	4	5	4	19
69	3	4	3	4	4	18
70	4	3	4	4	3	18
71	4	3	4	3	3	17
72	4	4	4	3	4	19
73	3	4	3	4	4	18
74	3	4	4	3	3	17
75	3	4	4	3	3	17
76	3	3	4	4	4	18
77	3	3	3	3	3	15
78	5	4	3	4	4	20
79	4	3	4	4	4	19
80	3	4	4	4	3	18
81	4	3	4	4	3	18
82	4	4	4	3	4	19
83	4	3	4	4	3	18
84	3	3	4	4	3	17
85	5	5	5	5	5	25
86	3	4	4	3	4	18
87	3	4	4	3	4	18

88	4	3	4	4	3	18
89	4	3	5	4	4	20
90	3	3	3	3	3	15
91	5	5	5	5	4	24
92	2	2	2	2	2	10
93	5	4	5	5	4	23
94	4	4	4	4	4	20
95	5	5	5	5	5	25
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15
98	4	4	4	3	4	19

3. variabel jaminan

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Jumlah X3
1	3	3	3	4	4	17
2	4	4	3	3	3	17
3	4	4	3	4	4	19
4	5	4	3	4	4	20
5	3	5	4	4	5	21
6	4	4	3	5	4	20
7	5	4	3	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	3	4	4	19
10	3	4	4	4	3	18
11	4	3	4	4	4	19
12	3	3	4	4	3	17
13	5	4	3	5	4	21
14	3	4	4	3	4	18
15	3	4	4	4	3	18
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	4	5	5	24
18	3	4	4	4	4	19
19	3	4	4	4	4	19
20	5	4	3	4	4	20
21	3	4	4	3	4	18
22	4	4	3	4	5	20
23	5	4	4	5	4	22
24	3	4	4	4	4	19
25	4	4	4	5	5	22
26	3	4	4	3	4	18
27	5	4	4	5	4	22
28	3	4	5	4	3	19
29	4	4	3	4	3	18
30	5	4	5	5	4	23

31	4	4	2	4	3	17
32	5	5	4	5	5	24
33	3	3	3	4	4	17
34	4	2	4	3	3	16
35	4	3	3	5	3	18
36	4	3	4	4	3	18
37	3	4	4	4	4	19
38	3	4	4	4	3	18
39	3	4	3	4	4	18
40	4	4	3	4	4	19
41	4	3	4	4	4	19
42	4	3	3	4	4	18
43	3	4	4	3	3	17
44	4	4	3	4	3	18
45	4	4	4	3	4	19
46	3	4	3	3	3	16
47	3	3	3	3	3	15
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	4	3	4	4	4	19
51	3	3	3	4	4	17
52	5	5	5	5	5	25
53	3	4	4	5	4	20
54	3	4	3	4	4	18
55	2	3	3	2	3	13
56	3	4	4	4	3	18
57	3	4	2	4	2	15
58	3	4	4	4	3	18
59	4	3	4	4	4	19
60	4	3	4	4	4	19
61	2	5	4	4	3	18
62	3	4	4	3	4	18
63	3	5	4	3	4	19
64	4	5	4	4	3	20
65	4	4	3	4	3	18
66	3	4	3	4	4	18
67	3	4	4	3	4	18
68	4	4	3	4	4	19
69	4	4	3	4	4	19
70	5	4	3	4	3	19
71	3	4	3	4	4	18
72	4	5	3	5	3	20
73	5	4	3	4	4	20
74	4	3	4	4	3	18
75	3	4	4	3	4	18
76	4	3	3	4	4	18
77	4	5	4	4	5	22
78	3	4	4	4	3	18

79	3	3	4	4	4	18
80	3	4	4	3	3	17
81	4	3	4	4	3	18
82	3	4	3	3	3	16
83	3	4	4	3	4	18
84	3	2	5	3	4	17
85	4	5	4	4	4	21
86	3	3	4	3	4	17
87	4	5	3	4	4	20
88	4	3	4	4	3	18
89	4	5	3	4	4	20
90	3	3	3	3	3	15
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	4	20
93	3	4	4	4	4	19
94	3	4	3	4	3	17
95	5	5	5	5	5	25
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15
98	4	4	3	4	4	19

4. Variabel Perhatian

No.	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Jumlah X4
1	3	3	4	3	3	16
2	3	4	4	4	3	18
3	4	5	4	4	4	21
4	3	4	4	4	4	19
5	5	4	5	5	5	24
6	4	4	3	5	4	20
7	3	4	4	4	3	18
8	4	5	5	4	4	22
9	4	4	4	4	4	20
10	4	3	4	4	5	20
11	3	4	4	4	4	19
12	3	4	4	4	5	20
13	5	4	4	4	5	22
14	4	3	4	4	5	20
15	4	4	3	4	4	19
16	4	3	4	5	5	21
17	4	4	5	4	4	21
18	4	3	4	4	3	18
19	4	4	3	4	4	19
20	4	4	4	3	5	20
21	4	4	3	4	3	18

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

70	3	4	3	4	4	18
71	3	4	4	3	4	18
72	3	5	4	4	4	20
73	3	4	4	3	4	18
74	4	4	3	4	4	19
75	3	3	4	4	4	18
76	3	3	4	4	4	18
77	3	4	4	4	4	19
78	3	4	4	4	3	18
79	4	3	4	4	3	18
80	4	4	4	3	4	19
81	4	3	4	4	3	18
82	4	3	3	3	4	17
83	3	4	4	3	3	17
84	5	5	4	4	4	22
85	4	4	4	4	4	20
86	4	3	4	4	3	18
87	3	4	4	3	4	18
88	3	4	3	4	4	18
89	4	4	4	4	4	20
90	3	3	3	3	3	15
91	5	5	5	5	5	25
92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	4	4	4	20
94	5	5	5	5	5	25
95	5	5	5	5	5	25
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15
98	3	4	3	4	4	18

5. Variabel Bentuk Fisik

No.	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Jumlah X5
1	3	3	4	4	4	18
2	3	3	4	4	4	18
3	3	4	4	5	4	20
4	4	4	3	4	4	19
5	4	4	4	4	4	20
6	4	3	4	4	4	19
7	4	4	3	4	3	18
8	4	4	5	4	4	21
9	3	4	5	4	4	20
10	3	4	4	5	4	20
11	4	4	3	5	5	21
12	4	4	3	4	4	19

13	4	4	5	4	4	21
14	4	4	4	4	4	20
15	4	3	5	4	4	20
16	3	4	4	4	4	19
17	3	3	4	4	4	18
18	3	5	4	4	4	20
19	4	3	4	4	4	19
20	4	3	4	4	4	19
21	4	3	4	3	4	18
22	3	4	4	4	3	18
23	4	4	4	4	5	21
24	4	4	4	4	4	20
25	5	4	5	5	4	23
26	4	3	4	4	4	19
27	4	4	4	5	4	21
28	4	3	4	4	4	19
29	5	4	4	4	4	21
30	5	4	5	4	4	22
31	3	2	2	2	3	12
32	3	3	3	5	5	19
33	4	3	4	3	3	17
34	4	3	4	4	3	18
35	4	3	4	4	3	18
36	4	3	4	3	4	18
37	4	4	3	4	4	19
38	4	4	3	4	4	19
39	4	3	5	4	4	20
40	4	3	4	4	3	18
41	4	3	4	4	3	18
42	4	3	4	4	4	19
43	3	4	3	4	3	17
44	3	4	4	4	4	19
45	3	4	3	4	4	18
46	3	4	3	3	4	17
47	3	3	3	3	3	15
48	4	3	5	5	3	20
49	4	4	4	4	3	19
50	4	4	4	4	4	20
51	1	1	2	3	2	9
52	5	5	5	5	5	25
53	4	3	4	4	4	19
54	4	4	4	4	3	19
55	2	4	1	5	4	16
56	3	4	4	4	3	18
57	3	4	5	4	3	19
58	3	4	4	4	3	18
59	3	4	3	4	4	18
60	3	4	4	4	3	18

61	4	5	4	3	4	20
62	3	4	4	4	4	19
63	5	4	4	5	3	21
64	3	4	4	4	3	18
65	4	5	3	4	4	20
66	3	4	4	3	4	18
67	3	4	4	3	4	18
68	4	4	3	4	4	19
69	3	4	4	4	4	19
70	4	3	4	4	4	19
71	3	4	3	4	4	18
72	3	3	4	4	3	17
73	4	3	4	4	4	19
74	4	3	4	3	4	18
75	3	4	4	3	4	18
76	4	3	3	4	4	18
77	3	4	4	3	3	17
78	3	4	4	3	3	17
79	4	3	4	3	3	17
80	3	4	4	3	4	18
81	4	3	4	3	3	17
82	4	4	4	3	4	19
83	3	4	3	4	4	18
84	4	4	4	3	4	19
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	3	4	3	18
87	4	3	4	5	4	20
88	3	4	3	4	3	17
89	4	3	3	3	3	16
90	3	3	3	3	3	15
91	5	5	5	5	5	25
92	1	2	2	3	3	11
93	3	3	3	3	3	15
94	2	2	2	2	2	10
95	5	5	5	5	5	25
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15
98	4	3	4	4	3	18

6. Variabel Kepuasan Masyarakat

No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Jumlah Y
1	3	3	3	4	3	16
2	3	3	4	4	4	18
3	4	4	4	3	4	19

4	4	4	5	4	3	20
5	4	4	5	4	5	22
6	4	4	4	4	3	19
7	3	4	3	4	4	18
8	3	4	5	4	4	20
9	4	3	4	4	3	18
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	3	4	5	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	5	4	4	4	21
14	4	3	5	4	4	20
15	4	3	4	4	3	18
16	4	4	3	4	3	18
17	4	3	4	4	5	20
18	3	4	4	4	4	19
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	3	4	19
21	4	4	3	3	4	18
22	4	3	4	3	4	18
23	5	4	4	4	5	22
24	5	4	3	4	3	19
25	4	4	5	4	4	21
26	3	4	4	4	4	19
27	3	4	4	4	5	20
28	5	5	5	5	4	24
29	4	4	3	4	5	20
30	4	5	4	4	4	21
31	4	2	3	4	3	16
32	4	4	4	3	3	18
33	3	3	4	3	3	16
34	4	3	4	4	3	18
35	4	3	4	4	3	18
36	5	4	3	4	4	20
37	4	4	4	3	4	19
38	3	4	4	4	3	18
39	4	3	4	4	3	18
40	4	3	4	3	4	18
41	4	4	4	3	3	18
42	4	3	4	4	3	18
43	3	4	3	3	3	16
44	4	4	4	4	3	19
45	3	4	4	3	4	18
46	3	4	3	3	4	17
47	3	3	3	3	3	15
48	5	5	5	5	4	24
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	3	2	2	4	3	14

52	5	5	5	5	5	25
53	4	3	4	4	3	18
54	3	4	4	3	4	18
55	1	5	2	4	3	15
56	4	4	3	4	5	20
57	4	3	2	3	4	16
58	3	4	4	4	4	19
59	4	3	4	3	4	18
60	4	4	3	4	4	19
61	3	4	4	4	4	19
62	4	3	5	4	3	19
63	5	5	4	4	3	21
64	4	4	5	4	3	20
65	5	4	4	4	4	21
66	4	3	5	4	4	20
67	4	4	3	5	4	20
68	3	3	4	4	4	18
69	3	4	3	4	4	18
70	5	3	4	3	4	19
71	4	3	3	4	4	18
72	4	4	4	3	4	19
73	3	4	4	4	3	18
74	4	3	3	4	4	18
75	4	3	3	3	3	16
76	3	4	4	4	3	18
77	4	3	4	4	4	19
78	4	3	4	4	3	18
79	3	4	4	3	4	18
80	4	3	4	3	3	17
81	3	4	4	4	3	18
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	3	3	18
84	3	4	4	3	4	18
85	4	4	4	4	4	20
86	3	3	4	4	3	17
87	3	4	4	4	3	18
88	4	3	4	4	4	19
89	4	5	4	4	3	20
90	3	3	3	3	3	15
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	5	5	4	22
93	3	3	3	3	3	15
94	4	4	4	4	4	20
95	3	4	5	3	4	19
96	3	3	3	4	3	16
97	3	3	3	3	3	15
98	4	3	4	3	4	18

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

1. Variabel Daya Tanggap

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Jumlah_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.210*	.527**	.590**	.425**	.782**
	Sig. (2-tailed)		.038	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.210*	1	.169	.290**	.300**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.038		.096	.004	.003	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	.527**	.169	1	.252*	.478**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.096		.012	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	.590**	.290**	.252*	1	.239*	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.012		.018	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	.425**	.300**	.478**	.239*	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.018		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Jumlah_X1	Pearson Correlation	.782**	.584**	.716**	.660**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

2. variabel Keandalan

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Jumlah_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.376**	.363**	.510**	.542**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98

X2.2	Pearson Correlation	.376**	1	.268**	.307**	.459**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.002	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	.363**	.268**	1	.316**	.243*	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.002	.016	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	.510**	.307**	.316**	1	.345**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	.542**	.459**	.243*	.345**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Jumlah_X2	Pearson Correlation	.805**	.671**	.618**	.718**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

3. variabel jaminan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Jumlah_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.243*	.068	.583**	.317**	.696**
	Sig. (2-tailed)		.016	.505	.000	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3.2	Pearson Correlation	.243*	1	.131	.355**	.346**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.016		.198	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3.3	Pearson Correlation	.068	.131	1	.165	.330**	.500**

	Sig. (2-tailed)	.505	.198		.105	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3.4	Pearson Correlation	.583**	.355**	.165	1	.315**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.105		.002	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3.5	Pearson Correlation	.317**	.346**	.330**	.315**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.002		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Jumlah_X3	Pearson Correlation	.696**	.630**	.500**	.738**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

4. Variabel Perhatian

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Jumlah_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.169	.309**	.462**	.420**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.096	.002	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X4.2	Pearson Correlation	.169	1	.248*	.278**	.335**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.096		.014	.006	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X4.3	Pearson Correlation	.309**	.248*	1	.286**	.376**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.002	.014		.004	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X4.4	Pearson Correlation	.462**	.278**	.286**	1	.339**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.004		.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X4.5	Pearson Correlation	.420**	.335**	.376**	.339**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.001		.000

N		98	98	98	98	98	98
Jumlah_X4	Pearson Correlation	.705**	.577**	.665**	.694**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N		98	98	98	98	98	98

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

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

5. Variabel Bentuk Fisik

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Jumla h_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.330**	.555**	.370**	.403**	.758**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X5.2	Pearson Correlation	.330**	1	.308**	.400**	.468**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X5.3	Pearson Correlation	.555**	.308**	1	.318**	.302**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.001	.003	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X5.4	Pearson Correlation	.370**	.400**	.318**	1	.458**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X5.5	Pearson Correlation	.403**	.468**	.302**	.458**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Jumlah_X5	Pearson Correlation	.758**	.695**	.715**	.698**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

6. Variabel Kepuasan Masyarakat

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Jumlah_Y1
--	------	------	------	------	------	-----------

Y1.1	Pearson Correlation	1	.136	.316**	.268**	.257*	.639**
	Sig. (2-tailed)		.181	.002	.008	.011	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y1.2	Pearson Correlation	.136	1	.260**	.299**	.299**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.181		.010	.003	.003	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y1.3	Pearson Correlation	.316**	.260**	1	.261**	.174	.658**
	Sig. (2-tailed)	.002	.010		.009	.087	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y1.4	Pearson Correlation	.268**	.299**	.261**	1	.187	.606**
	Sig. (2-tailed)	.008	.003	.009		.066	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y1.5	Pearson Correlation	.257*	.299**	.174	.187	1	.606**
	Sig. (2-tailed)	.011	.003	.087	.066		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Jumlah_Y1	Pearson Correlation	.639**	.636**	.658**	.606**	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98





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

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

Lampiran 6 Buku Bimbingan



PEMBIMBING 1

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
1	1 Maret	pagar judul	
2	3 Mei	judul Acc	
3	10 Juni	pagar proposal	
4	21 Juni	Revisi: ps populer dan sampel dan. - Daftar pustaka.	
5	29 Juni	Revisi kerangka ker fikiran - Daftar Pustaka	
6	7 Juli	Acc Proposal	
7	14 Juli	Pengajuan Tugas Akhir	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
8.	23 Juli	Review Teknik Analisis Data	
9.	24 Juli	Separasi data dan Penelitian Analisis Data	
10	25 Juli	Review Abstrak	
11	27 Juli	POC PA	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)



PEMBIMBING 2

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing II
1.	27 Mei	Acc judul	
2.	7 Juni	Pengajuan Proposal TA	
3.	10 Juni	Revisi latar belakang, forum, tujuan, manfaat, uraian kegunaan	
4.	11 Juni	Revisi format penulisan	
5.	12 Juni	Revisi populasi dan sampel, tabel Penelitian	
6.	13 Juni	Acc Proposal TA	
7.	18 Juli	Pengajuan Laporan TA	
8.	19 Juli	Revisi permasalahan, Rumus Hipotesis, Tabel-tabel 6064	
9.	20 Juli	memperbaiki format penulisan	
10.	21 Juli	Revisi Teknik Analisa Data	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing II
10	22	Revisi Pembahasan	
12	23	AOC Laporan Tugas Akhir	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)