

## Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa

### *The Influence of Service Quality Dimensions on Service User Satisfaction*

Fran Sayekti<sup>1</sup>, Bahagia Tarigan<sup>2</sup>, Lilis Endang Wijayanti<sup>3</sup>, Reni Utami<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Teknologi Yogyakarta  
[Fran.sayekti@uty.ac.id](mailto:Fran.sayekti@uty.ac.id)

**Abstrak-** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai layanan jasa pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini adalah para pemakai jasa layanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda dengan Kepuasan sebagai variabel dependen dan kualitas layanan sebagai variabel independen. Dimensi layanan diukur dari bukti fisik, jaminan, kehandalan, daya tanggap dan perhatian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: dimensi layanan berupa bukti fisik dan jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan, sedangkan kehandalan, daya tanggap dan perhatian tidak mempengaruhi kepuasan pemakai jasa layanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian, kepuasan pelanggan

**Abstract-** This study aims to analyze the Influence of service quality dimensions on service user satisfaction at the Department of Manpower and Transmigration of the Special Region of Yogyakarta. Respondents in this study were service users in the Department of Manpower and Transmigration. The data used in this study was primary data using a questionnaire. The data analysis method used multiple linear regression with satisfaction as the dependent variable and service quality as the independent variable. Service dimensions are measured from physical evidence, assurance, responsiveness and attention. The results showed that: the dimensions of service in the form of physical evidence and guarantees had an influence on satisfaction, while reliability, responsiveness and attention did not affect the satisfaction of service users at the Manpower and Transmigration Service.

**Keyword:** Service Quality Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), Customer Satisfaction

#### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus benar-benar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Anisa (2018:28) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan merupakan ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan tetapi melayani masyarakat. Pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk

menciptakan kualitas pelayanan yang baik, agar dapat mendorong meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2009).

Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan mengenai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini dikeluarkan sebagai upaya pemerintah dalam mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas. Tugas pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.-

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dan perusahaan yang terkait dengan ketenagakerjaan dan transmigrasi.. Sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY memiliki masalah apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat? Penelitian dilakukan di disnakertras karena disnakertras adalah instansi pemerintah yang intens melayani masyarakat secara langsung. Menurut Aziz (2012:151) hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan di antaranya bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dimana ke lima dimensi tersebut menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan juga dilakukan oleh (Sinaga and Hidayat 2016). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* dan *empathy* memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh (Ariyani and Rosinta 2010) menunjukkan hasil bahwa ke lima dimensi pembentuk kualitas layanan, bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) terbukti berpengaruh terhadap kualitas layanan. Bandu (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5) secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Beberapa penelitian tersebut menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Pada lokasi penelitian yang berbeda, hasil penelitian menunjukkan hal yang juga berbeda.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut maka penelitian ini akan meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kulonprogo. Penelitian dilakukan di instansi tersebut, karena disnakertrans merupakan instansi pemerintah yang secara langsung melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu penelitian sebelumnya focus pada kualitas layanan organisasi yang profit oriented. Penelitian ini menganalisis kualitas layanan Disnakertrans DIY berdasarkan sudut pandang masyarakat atau penerima layanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah penerima layanan disnakertrans merasa puas dengan layanan yang diberikan. Manfaat penelitian ini sebagai bahan masukan bagi disnakertrans untuk meningkatkan kualitas layanan.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Kualitas Pelayanan**

Putro (2014:1) menerangkan bahwa, Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen, layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service*

*quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Napitupulu (2012:164) mengatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Parasuraman, et. al. (1993) dan Zeithaml et. al. (1996) dalam (Pupung, 2017) mendefinisikan *service quality* sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang menjadi bagian penting dalam peranan negara kepada masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*).

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan Pelanggan dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Febri (2019) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Menurut Parasuraman et.al. (1993) dan Zeithm, et al (1996) dalam (Ihsanuddin, 2014) mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan,
2. personilnya/pegawai dan sarana komunikasi.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
4. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
5. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
6. Empati (*empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

### **Hipotesis**

Penelitian yang dilakukan Sinaga dan Hidayat tahun 2016 menunjukkan hasil bahwa variabel *tangible* dan *empathy* mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariyani & Rosinta tahun 2010 di rumah makan cepat saji KFC Jakarta menunjukkan hasil bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan, bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) terbukti berpengaruh terhadap kualitas layanan rumah makan cepat saji KFC.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunus Bandu tahun 2013 di PT. PLN (Parsero) Rayon Makassar Barat menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5) secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Parsero) Rayon Makassar Barat.

Penelitian yang dilakukan oleh Bilgah (2018) di Dinas Perhubungan Kota Depok menunjukkan hasil bahwa perhitungan Koefisien Korelasi diperoleh hasil adanya hubungan sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dan berdasarkan perhitungan Analisis Regresi Linier ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan kuat antara pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.

Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Perhatian (*empathy*) merupakan lima dimensi dari kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan dan juga harus dengan kualitas pelayanan yang baik, sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk nyata secara fisik dapat terlihat atau dapat digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh pelanggan, sehingga pelanggan puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan

H<sub>2</sub>: Variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, dan terpercaya. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa adanya keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pelanggan

H<sub>3</sub>: Variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas serta membantu apabila ada keluhan dari pelanggan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Sehingga kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada pelanggan

H<sub>4</sub>: Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan

H<sub>5</sub>: Variabel perhatian (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

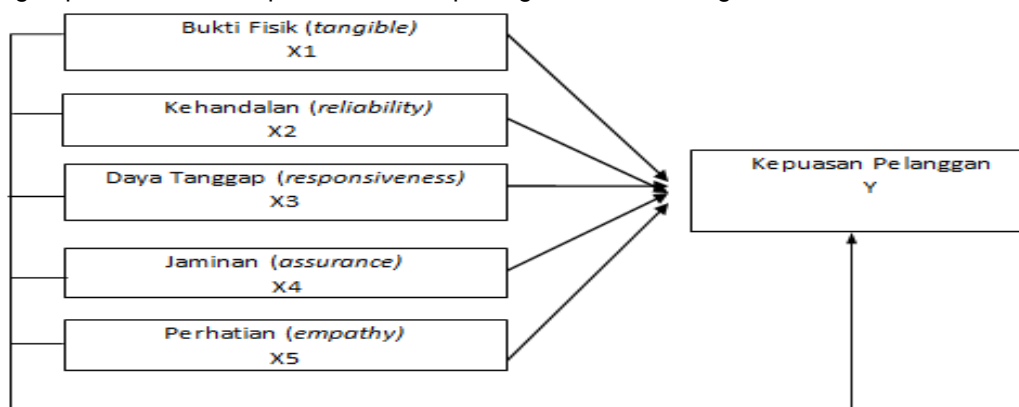
Perhatian (*empathy*) dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman masing-masing pihak. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati atau perhatian akan menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan

H<sub>6</sub>: Variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Perhatian (*empathy*) merupakan lima dimensi dari kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan dan juga harus dengan kualitas pelayanan yang baik, sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran diatas menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

### Populasi, sampel, data dan metode perolehan data

Jenis data yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah data primer yaitu mengenai persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang berupa bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). Perolehan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Besarnya populasi dalam penelitian ini mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memakai/menerima jasa layanan dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY pada periode Maret-April 2020.

### Definisi Operasional

Definisi operasional dan indikator dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang mengacu pada kuesioner Anisa (2018) meliputi :

#### Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) dalam penelitian ini mengacu pada kemampuan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY untuk menunjukkan kepada pelanggan tentang eksistensinya dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Indikator yang digunakan meliputi: ruang tunggu, ruang pelayanan, dan penampilan pegawai/petugas pelayanan. Indikator tersebut tertuang dalam pernyataan kuesioner nomor 1, 2, 3, dan 4.

#### Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) dalam penelitian ini adalah kemampuan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya oleh pegawai kepada pelanggan. meliputi: keandalan pegawai dalam memberikan informasi

pelayanan dan kehandalan pegawai dalam melancarkan prosedur teknis pelayanan. Indikator tersebut tertuang dalam pernyataan kuesioner nomor 5, 6, 7, dan 8.

Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini merupakan kemampuan pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY untuk membantu para pelanggan dan kemampuan dalam memberikan layanan dengan tanggap. meliputi: respon pegawai terhadap keluhan pelayanan dan respon pegawai dalam memberikan pelayanan yang adil. Indikator tersebut tertuang dalam pernyataan kuesioner nomor 9, 10, 11, dan 12.

Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) pada penelitian ini merupakan kemampuan pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan. Indikator untuk mengukur jaminan (*assurance*) meliputi: kemampuan administrasi teknis pegawai pelayanan dan kemampuan sosial pegawai pelayanan. Indikator tersebut tertuang pada pernyataan kuesioner nomor 13, 14, 15, dan 16.

Perhatian (*empathy*)

Perhatian (*empathy*) pada penelitian ini merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY dalam memahami kebutuhan pelanggannya. yang meliputi: perhatian pegawai pelayanan dan kepedulian dan keramahan pegawai pelayanan yang tertuang dalam pernyataan kuesioner nomor 17, 18, 19, dan 20.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan perasaan senang karena terpenuhinya atas suatu kinerja pelayanan. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018) yang meliputi: teknis pelayanan, tanggung jawab pegawai pelayanan, kejelasan pegawai pelayanan, kemampuan pegawai pelayanan, dan kemampuan menjalin hubungan dengan pelanggan. Indikator ini tertuang pada pernyataan kuesioner nomor 21, 22, 23, 24, dan 25.

#### **Metode Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, analisis regresi linier, uji hipotesis, dan analisis koefisien determinasi.

#### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas menggunakan *Product Moment Person correlation* menggunakan prinsip mengkorelasi atau menghubungkan antara masing-masing skor item dalam satu faktor dengan total keseluruhan faktor. Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi diatas 0,5 (Sugiyono, 2016)

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dengan uji *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2018)

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Sugiyono (2017:192) menyatakan persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e \quad (1)$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pelanggan)

X = Variabel independen (X1 = Bukti Fisik, X2 = Keandalan, X3 = Daya Tanggap, X4 = Jaminan, X5 = Perhatian)

$\alpha$  = Konstanta (nilai Y apabila X=0)

$\beta$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = Error

### Uji Hipotesis

#### Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F mempunyai signifikansi 0,05 (Ghozali, 2018), yaitu: Jika nilai signifikansi F >0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Jika nilai signifikansi F <0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

#### Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen Ghozali (2018:178). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas terhadap variabel terkait berpengaruh parsial atau terpisah. Jika angka probabilitas signifikansi >0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial. Jika angka probabilitas signifikansi <0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial.

#### Koefisien Determinasi

Ghozali (2018) mengatakan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dibagikan secara langsung kepada pelanggan pengguna jasa layanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Kuesioner dibagikan kepada 80 responden dan hanya 77 kuesioner yang kembali ke peneliti dengan 2 kuesioner kembali tanpa ada jawaban sehingga hasil jawaban yang bisa diolah hanya 75.

#### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dengan menggunakan moment pearson correlation menunjukkan hasil lebih dari 0,5. Hasil uji validitas ini menunjukkan semua instrument dinyatakan valid.

Hasil Uji Realibilitas dengan menggunakan Cronbach Alpha, semua nilai  $\alpha$  lebih besar dari nilai angka kritis reliabilitas sebesar 0,70 sehingga dari 25 item pernyataan dapat dipercaya dan layak digunakan untuk penelitian selanjutnya. Hasil reliabilitas disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

Nama Variabel	Alpha Cronbach	Ketetapan	Keterangan
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	0,812	0,70	Reliable
Keandalan ( <i>reliability</i> )	0,787	0,70	Reliable
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	0,808	0,70	Reliable
Jaminan ( <i>assurance</i> )	0,774	0,70	Reliable
Perhatian ( <i>empathy</i> )	0,763	0,70	Reliable
Kepuasan pelanggan	0,782	0,70	Reliable

### Hasil Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan dengan Regresi Berganda dengan menggunakan program SPSS. Variabel Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian sebagai variable independent dan Kepuasan pelanggan sebagai variable dependen. Hasil keluaran disajikan pada tabel 2,3,dan 4 berikut.

#### Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Hasil Uji F disajikan pada tabel2 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel bukti fisik (*tangible*) (X1), kehandalan (*reliability*) (X2), daya tanggap (*responsiveness*) (X3), jaminan (*assurance*) (X4), perhatian (*empathy*) (X5).

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	138,881	5	27,776	7,546	,000 <sup>b</sup>
Residual	253,999	69	3,681		
Total	392,880	74			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

#### Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Hasil uji t disajikan pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,579	3,549		,727	,470
Bukti Fisik	,269	,131	,238	2,053	,044
Keandalan	,070	,154	,053	,455	,651
Daya Tanggap	-,013	,109	-,011	-,116	,908
Jaminan	,590	,146	,414	4,041	,000
Perhatian	,193	,127	,151	1,518	,134

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Tabel 3 menunjukkan Variabel bukti fisik (*tangible*) (X1) memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hipotesis (H<sub>1</sub>) yang berbunyi “Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” maka dalam analisis ini terbukti bahwa bukti fisik (*tangible*) mempengaruhi kepuasan pelanggan atau H<sub>1</sub> diterima.

Variabel kehandalan (*reliability*) (X2) memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hipotesis (H<sub>2</sub>) yang berbunyi “Kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” maka dalam analisis ini terbukti bahwa kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H<sub>2</sub> ditolak.

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X3) memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hipotesis (H<sub>3</sub>) yang berbunyi “Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” dalam analisis ini terbukti bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan atau H<sub>3</sub> ditolak.

Variabel jaminan (*assurance*) (X4) memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hipotesis (H<sub>4</sub>) yang berbunyi “Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” maka dalam analisis ini terbukti bahwa jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan pelanggan atau H<sub>4</sub> diterima.



Variabel perhatian (*empathy*) (X5) memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa perhatian (*empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). berdasarkan hipotesis (H<sub>5</sub>) yang berbunyi “Perhatian (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan” maka dalam analisis ini terbukti bahwa perhatian (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H<sub>5</sub> ditolak.

Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Hasil uji depeterminasi disajikan pada tabel 4. Tabel Koefisien determinasi R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,353 artinya bahwa kontribusi variabel *independen* dengan variabel *dependen* sebesar 35,3%. Sedangkan sisanya yaitu 64,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Koefisien *Adjusted R Square* sebesar 0,307 yang berarti seluruh variabel bebas bukti fisik (*tangible*) (X1), kehandalan (*reliability*) (X2), daya tanggap (*responsiveness*) (X3), jaminan (*assurance*) (X4), perhatian (*empathy*) (X5), mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 30,7% terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,595 <sup>a</sup>	,353	,307	1,919

### Pembahasan

Hasil analisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan menunjukkan bahwa variable bukti fisik berpengaruh terhadap kualitas pelanggan. Hal ini berarti tinggi atau rendahnya sarana prasarana fisik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ihsanuddin (2014), Sinaga dan Hidayat (2016), Sumantri dan Parwiyanto (2017) yang menyatakan bahwa faktor bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perlu memberikan bukti fisik dapat berupa sarana dan prasarana yang disediakan kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kehandalan (*reliability*) dari kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Artinya kehandalan pegawai atau karyawan dalam memberikan informasi atau penjelasan, kehandalan teknis dalam melayani pelanggan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan karena perkembangan layanan sekarang ini sudah menggunakan media online sehingga informasi sudah sangat lengkap diberikan dan cepat. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Sinaga dan Hidayat (2016) yang menunjukkan kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis terhadap faktor daya tanggap (*responsiveness*) dari kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun daya tanggap (*responsiveness*) belum tentu tidak meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ihsanuddin (2014) tetapi bertentangan dengan hasil penelitian Wijayanto (2015) dan penelitian Sinaga & Hidayat (2016) yang menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis variabel jaminan (*assurance*) dalam faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi jaminan (*assurance*) yang diberikan pelanggan maka kualitas pelayanan semakin baik. Hal ini memperoleh hasil yang sama dengan hasil penelitian Ihsanuddin (2014) dan Istiatin (2015) yang menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor jaminan (*assurance*) yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tinggi juga.

Analisis kelima menunjukkan bahwa faktor perhatian (*empathy*) pada kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun perhatian (*empathy*) belum tentu tidak meningkatkan kepuasan pelanggan. Pembahasan ini memperoleh hasil yang sama dengan penelitian Sinaga dan Hidayat (2016) dan bertentangan dengan hasil penelitian Pupung (2017) dan Bilgah (2018) yang menyatakan bahwa perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa: Bukti fisik (*tangible*) dan Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau pemakai jasa layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), dan Perhatian (*empathy*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau pemakai jasa layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY.

Keterbatasan dalam pembahasan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan penulis selanjutnya untuk pertimbangan hasil yang lebih baik. Keterbatasan dalam pembahasan ini adalah : (1) penelitian ini hanya di lakukan pada bulan Maret-April 2020 sehingga kemungkinan hasil kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY pada bulan-bulan sebelumnya dan selanjutnya berbeda.;(2) Penelitian ini tidak menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur kepuasan pemakai layanan jasa.Implikasi dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberi masukan ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY dalam meningkatkan kepuasan Layanan publik ke masyarakat.

## REFERENSI

- Anisa, Siti. 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvitia*. Skripsi Program Studi Ekonomi Islam Universitas Negeri Islam Sumatera Utara.
- Ariyani, Dwi, and Febriana Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 2:114–16. DOI : 10.20476/jbb.v17i2.632
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen Dalam Persektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Bandu, Muhammad Yunus. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Parsero) Rayon Makassar Barat." Universitas Hasanudin.
- Bilgah. 2018. "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok." *Jurnal Cakrawala XVIII*. [3408-10047-1-PB.pdf](#)
- Dedi, Nordiawan. 2009. *Akuntansi Pemerintahan*. Edisi Kesa. Jakarta: Selemba Empat.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Febri, Setiawan. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Di PT.Pelindo III Cabang Tg.Emas Semarang)." Universitas Maritim Amni Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ihsanuddin. 2014. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir." *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokasi* 1:93.
- Indriastuti, Rully. 2010. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10.
- Istiatin, Eswika Nilasari. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Sukoharjo." *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* 13(01)(115736).
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Napitupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik Dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. ALUMNI.
- Narita, Azalea AS, Warjiyo, and Agus Suryadi. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan." *Jurnal Administrai Publik* 6.
- Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif. 2015. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatanmungskid Kabupaten Magelang." Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pupung, Pundenswari. 2017. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara* 11(1):13–21.
- Putro, Shandy Widjoyo. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Strategi Pemasaran* 2(1):1–9.
- Republik Indonesia. 2000. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Diklat Jabatan PNS*.
- Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik*.
- Sinaga, Juli Omar, and Rahmat Hidayat. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam." Politeknik Negeri Batam.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, Bambang, and Herwan Parwiyanto. 2017. "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen." *Jurnal Wacana Publik* 1:11–24.
- Wardani, Tri Ulfa. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek." Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Wijayanto, Kusuma. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Manajemen Daya Saing* 17(1):38–45.
- Winarsih, Atik & Ratminto. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yullyyana. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang PT TIKI Palembang Jalan Letkol Iskandar No 241 B Palembang." Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.