

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KARANGANYAR (Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar)

Fildza Ainun Nisrina ¹⁾

Suharno ²⁾

Djoko Kristianto ³⁾

1, 2, 3) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta
e-mail: ¹⁾ fildzaainunn@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the significance of the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards the satisfaction of society on the Land Office Karanganyar Regency. This study used a survey method, the type of data the data used was qualitative and quantitative data, the source data used the primary data and secondary data. The population in this research community who came to the land Office Karanganyar Regency to take care of the exact number of certificate problem is unknown. The number of samples that used as many as 100 respondents, with sampling techniques using accidental sampling. Methods of data collection were used: questionnaire and documentation. Technique of data analysis used the test of validity, reliability test, test the assumptions of classical, and multiple linear regression analysis, t-test, F-test and coefficient of determination. The research results obtained the conclusion that there is a positive and significant influence of physical evidence against the satisfaction of the community. There is a positive and significant influence on reliability towards the satisfaction of the community. There is a positive and significant influence of responsiveness towards the satisfaction of the community. There is a positive and significant influence on security against the satisfaction of the community. There is a positive and significant influence of empathy towards the satisfaction of the community.

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kantor Pertanahan, merupakan salah satu badan publik yang mempunyai kewajiban dalam memberikan layanan semaksimal mungkin kepada masyarakat umum. Seperti apa yang telah dikatakan dalam rencana strategis Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) tahun 2007-2009 telah menetapkan salah satu tujuan diantaranya adalah meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang pertanahan agar lebih berkualitas, cepat, akurat, transparan, dan akuntabel, dengan tetap menjaga kepastian hukum, sehingga dapat dikatakan bahwa BPN sebagai penyedia layanan berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan pelayanan di bidang pertanahan dapat diakses secara mudah, murah, cepat, dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut.

Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sebagai kantor yang melayani permasalahan pembuatan sertifikat tanah, dituntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik seperti yang diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen, namun kenyataannya pelayanan yang ada di pertanahan belum mampu memberikan kepuasan para pengguna pertanahan terkait

pelayanan yang ada. Kualitas layanan pada Kantor Pertanahan belum mampu memberikan yang terbaik utamanya dalam memberikan layanan administrasi pertanahan. Beberapa waktu belakangan masih banyak masyarakat yang mengeluhkan akan pelayanan yang ada di kantor pertanahan kabupaten Karanganyar. Keluhan-keluhan tersebut baik dari kinerja petugas, prosedur pembuatan sertifikat, waktu, fasilitas dan biaya pelayanan kantor pertanahan kabupaten Karanganyar.

Keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat meliputi hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan kantor pertanahan nasional di Kabupaten Karanganyar seperti yang disebutkan di atas, maka hal ini menjadikan kantor pertanahan kabupaten Karanganyar untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat agar masyarakat pengguna pelayanan merasa lebih puas seperti yang diharapkan. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut misalnya pegawai lebih ramah dalam berkomunikasi dengan pelanggan, waktu penyelesaian sertifikat tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan, biaya lebih transparan dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pelayanan kantor.

Peningkatan pelayanan pertanahan yang berkualitas dan berasaskan keadilan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) masih merupakan salah satu tuntutan masyarakat dalam era reformasi saat ini. Hal ini ditandai oleh keluhan masyarakat mengenai prosedur pengurusan dalam bidang pertanahan yang panjang dan berbelit-belit, serta mahal biaya yang harus dibayar. Secara yuridis formal, keinginan masyarakat itu telah diakomodasi dalam peraturan perundangan yang memangkas prosedur yang bertele-tele dan panjang tersebut sebagai wujud komitmen BPN untuk memberikan kepastian dalam hal waktu dan biaya pelayanan. Ketentuan dimaksud antara lain adalah peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah dan keputusan kepala BPN Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di lingkungan BPN. Namun, penerapan peraturan-peraturan ini dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan mengingat banyak faktor, antara lain ketidaksiapan petugas pertanahan di daerah.

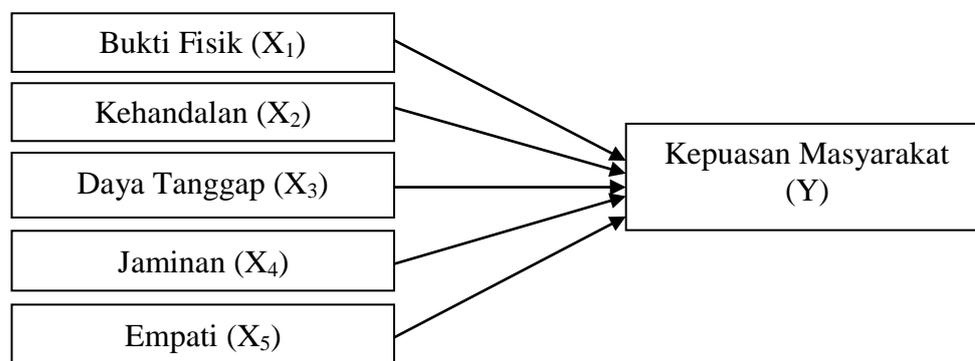
Dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik diukur dengan lima (5) Dimensi kualitas pelayanan, adanya bukti fisik di kantor (*tangibles*), sikap memberikan pelayanan yang memuaskan yang sudah dijanjikan segera, sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*), sikap yang mampu dan dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, sikap *empathy* yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahardika (2016) mengenai Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. Penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2015) mengenai: Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis signifikansi pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. 2) Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kehandalan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. 3) Untuk menganalisis signifikansi pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. 4) Untuk menganalisis signifikansi pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. 5) Untuk menganalisis signifikansi pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Guna menunjukkan suatu arah dari penyusunan skripsi agar dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Skema Karangka Pemikiran

Dari skema kerangka pemikiran di atas, terlihat bahwa terdapat dua variabel, yaitu:

1. Variabel Independen (Bebas)
Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, yang termasuk variabel bebas adalah bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄) dan empati (X₅).
2. Variabel Dependen (Terikat)
Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat.

HIPOTESIS

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat

Bukti fisik menurut Lupiyoadi (2001:148) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Usaha untuk memperbaiki fasilitas pelayanan, seperti tempat parkir yang luas dan aman, jumlah loket agar antrian tidak terlalu panjang. Sarana fisik meliputi fasilitas fisik, lengkap, pegawai dan sarana komunikasi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sarana fisik merupakan pendukung dari produk jasa yang diberikan, apabila fasilitas fisik yang diberikan instansi pemerintah sesuai dengan harapan masyarakat, maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik bukti fisik yang disediakan oleh instansi pemerintah dalam pelayanan publik, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H1: Ada pengaruh yang signifikan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2006: 70), 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.

Hal ini mencerminkan bahwa semakin baik kemampuan pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan jasa pelayanan berupa; kecepatan maupun ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat, memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit akan membuat masyarakat akan semakin senang. Hal ini akan menimbulkan kepuasan pada masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh BPN Kabupaten Karanganyar tersebut karena sesuai dengan yang mereka harapkan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik kehandalan pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H2: Ada pengaruh yang signifikan kehandalan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2006: 70), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

Berdasarkan penjelasan di atas mencerminkan bahwa semakin baik daya tanggap yang diberikan oleh BPN Kabupaten Karanganyar menunjukkan kemampuan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, akan menimbulkan persepsi masyarakat yang positif dalam kualitas pelayanan yang BPN Kabupaten Karanganyar tersebut sehingga kepuasan mereka akan semakin meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik daya tanggap pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H3: Ada pengaruh yang signifikan daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2006:70), jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Faktor keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula. Jaminan merupakan kemampuan dan pengetahuan para pegawai untuk menunjukkan rasa percaya para pengguna layanan. Semakin baik kemampuan dan pengetahuan pegawai untuk menunjukkan rasa percaya masyarakat pengguna layanan di BPN Kabupaten Karanganyar akan membuat masyarakat menjadi senang sehingga tingkat kepuasan mereka pada kecamatan tersebut akan semakin tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik jaminan yang dimiliki pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H4: Ada pengaruh yang signifikan sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Masyarakat

Rambat Lupiyoadi (2001:148) menerangkan empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

Berdasarkan penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan, melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pengguna layanan akan semakin meningkatkan kepuasan mereka. Pelayanan yang semakin baik dan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang harapan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik empati yang dimiliki pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H5: Ada pengaruh yang signifikan empati terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini masyarakat yang datang ke kantor pertanahan Kabupaten Karanganyar untuk mengurus permasalahan sertifikat yang jumlah pastinya tidak diketahui. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan : kuesioner dan dokumentasi. Pengolahan data penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2019. Definisi operasional variabel dan pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik

Bukti fisik adalah dimensi pelayanan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik. Sesuatu yang nampak, sesuatu yang oleh pelanggan dapat diraba, dapat dicium, dapat dilihat serta dapat didengar. Dalam hal ini kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang diperlukan, serta penampilan pegawainya. Dalam penelitian ini indikator bukti fisik adalah sebagai berikut:

- a. Fasilitas dan keadaan fisik yang disediakan BPN Kabupaten Karanganyar menunjang dan memadai.
- b. Pengaturan loket pelayanan
- c. Kemuktahiran peralatan yang digunakan (seperti sistem pencatatan yang terkomputerisasi).

- d. Kemudahan penggunaan atau pengisian formulir
 - e. Penampilan semua karyawan
2. Kehandalan
- Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara tepat. Dalam hal ini kemampuan BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dalam penelitian ini indikator yang kehandalan adalah sebagai berikut:
- a. Ketepatan waktu yang dijanjikan dalam memberikan pelayanan.
 - b. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit
 - c. Penerapan ketepatan jam kerja kantor dengan pelayanan
 - d. Kemampuan untuk dapat dipercaya
 - e. Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan
3. Daya tanggap
- Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Sejauh mana aktivitas pelayanan yang sudah diberikan atau dilakukan untuk memastikan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini indikator daya tanggap sebagai berikut:
- a. Ketanggapan pegawai terhadap kebutuhan pengguna layanan.
 - b. Kesiediaan pegawai dalam membantu pengguna layanan.
 - c. Kemampuan pegawai dalam membantu pengambilan keputusan dan tindakan.
 - d. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas kepada pengguna layanan
 - e. Sikap pegawai yang sabar dalam memberikan pelayanan
4. Jaminan
- Jaminan adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Dalam penelitian ini indikator jaminan adalah sebagai berikut:
- a. Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan .
 - b. Kesabaran pegawai dalam menghadapi keluhan pengguna layanan.
 - c. Kerjasama setiap pegawai/devisi lain dalam memberikan pelayanan.
 - d. Keramahan dan kesopanan pegawai terhadap pengguna layanan.
 - e. Tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan
5. Empati
- Empati adalah kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pengguna layanan. Dalam penelitian ini indikator empati adalah sebagai berikut:
- a. Pemahaman kebutuhan terhadap pengguna layanan.
 - b. Kesungguhan dalam mendapatkan kepercayaan pengguna layanan.
 - c. Kesungguhan dalam memperhatikan kepentingan setiap pengguna layanan sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
 - d. Petugas bersikap sopan kepada pengguna layanan
 - e. Petugas tidak diskriminasi dalam pemberian pelayanan
6. Kepuasan Masyarakat
- Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya, Dalam penelitian ini adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja (atau hasil) di BPN Kabupaten Karanganyar yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Adapun atribut yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004, sebagai berikut:
- a. Prosedur pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan
 - c. Kejelasan petugas pelayanan

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi Pearson, kriteria pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Butir intrumen dinyatakan valid jika menghasilkan $p\ value < 0,05$. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, dengan kriteria pengujian apabila *Cronbach Alpha* $> 0,60$ dinyatakan reliabel, sebaliknya *Cronbach Alpha* $< 0,60$ tidak reliabel.

Teknik analisis data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *Varians Inflation Factor (VIF)* yang dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS. Uji autokorelasi dilakukan dengan uji *Run* bertujuan untuk melihat apakah data residual terjadi secara random atau tidak. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Glejser*, yaitu dengan cara meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Uji normalitas atas residual dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* melalui alat bantu komputer program SPSS 21.

2. Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang dijadikan sampel penelitian ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Gambaran Umum Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	38
	Perempuan	62	62
	Jumlah	100	100
Usia	17 - 25 Tahun	22	22
	26 - 30 Tahun	17	17
	31 - 35 Tahun	18	18
	36 - 40 Tahun	16	16
	41 - 45 Tahun	14	14
	> 45 Tahun	13	13
	Jumlah	100	100
Tingkat Pendidikan	SD	6	6
	SMP	26	26
	SMA/SMK	40	40
	Diploma	16	16
	Sarjana (S-1,S-2,S-3)	12	12
	Jumlah	100	100
Jenis Pekerjaan	PNS	10	10
	Wiraswasta	28	28
	Pegawai Swasta	16	16
	Tidak bekerja	14	14
	TNI/POLRI	8	8
	Pelajar	32	32
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Hasil uji validitas instrumen mengenai variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan masyarakat ditunjukkan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Instrumen Penelitian

Variabel	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	No. Item	<i>p-value</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Bukti Fisik	1.	0,000	Valid	0,662	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
	6.	0,000	Valid		
	7.	0,000	Valid		
Kehandalan	1.	0,000	Valid	0,714	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
Daya Tanggap	1.	0,000	Valid	0,715	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
Jaminan	1.	0,000	Valid	0,677	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
Empati	1.	0,000	Valid	0,733	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
Kepuasan Masyarakat	1.	0,000	Valid	0,660	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Hasil uji validitas mengenai variabel yaitu bukti fisik sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$, kehandalan sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$, daya tanggap sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$, jaminan sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$, empati sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$ dan kepuasan masyarakat sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$.

Hasil uji reliabilitas mengenai variabel bukti fisik sebesar 0,662, kehandalan sebesar 0,714, daya tanggap sebesar 0,715, jaminan sebesar 0,677, empati sebesar 0,733, kepuasan

masyarakat sebesar 0,660 menunjukkan nilai yang reliabel karena nilai *Cronbach's alpha* > 0,60.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi linear ganda dalam penelitian ini benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif atau BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dilakukan pengujian asumsi klasik dengan hasil seperti tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	Tolerance: 0,596; 0,510; 0,560; 0,784; 0,622 > 0,10 VIF : 1,677; 1,959; 1,787; 1,276; 1,608 < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji autokorelasi	p: 159 > 0,05	Tidak ada autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	p: 0.839; 0.313; 0.080; 0.235; 0.647 > 0,05	Tidak ada heteroskedastisitas
Uji normalitas	P: 0,373 > 0,05	Residual berdistribusi normal

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y). Hasil analisis regresi linear berganda ditunjukkan dalam tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t	Sig.
(Constant)	-4,145	-2,348	0,021
Bukti fisik	0,208	2,730	0,008
Kehandalan	0,200	2,447	0,016
Daya tanggap	0,244	3,009	0,003
Jaminan	0,261	3,533	0,001
Empati	0,279	3,955	0,000
F-hitung = 44,773			0,000
Adjusted R Square = 0,689			

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan garis regresinya sebagai berikut:

$$Y = -4,145 + 0,208 X_1 + 0,200 X_2 + 0,244 X_3 + 0,261 X_4 + 0,279 X_5$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah:

- a : -4,145 artinya jika bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) sama dengan nol, maka kepuasan masyarakat (Y) adalah negatif atau mengalami penurunan.
- b_1 : 0,208 artinya pengaruh variabel bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) positif, artinya apabila bukti fisik auditor meningkat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Y), dengan asumsi variabel kehandalan (X_2) dan daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) dianggap tetap.
- b_2 : 0,200 artinya pengaruh variabel kehandalan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) positif, artinya apabila kehandalan meningkat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Y), dengan asumsi variabel bukti fisik (X_1), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) dianggap tetap.
- b_3 : 0,244 artinya pengaruh variabel daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) positif, artinya apabila daya tanggap meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Y), dengan asumsi variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), jaminan (X_4) dan empati (X_5) dianggap tetap.
- b_4 : 0,261 artinya pengaruh variabel jaminan (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y) positif, artinya apabila jaminan meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Y), dengan asumsi variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3) dan empati (X_5) dianggap tetap.
- b_5 : 0,279 artinya pengaruh variabel empati (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) positif, artinya apabila jaminan meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Y), dengan asumsi variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan jaminan (X_4) dianggap tetap.

Berdasarkan hasil analisis, maka variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat adalah variabel empati (X_5), karena nilai koefisien regresi paling besar yaitu 0,279 di antara koefisien regresi variabel bebas yang lain (bukti fisik (X_1) sebesar 0,208, kehandalan (X_2) sebesar 0,200, daya tanggap (X_3) sebesar 0,261 dan jaminan (X_4) sebesar 0,261).

5. Uji t

a. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 2,730 dengan *p-value* sebesar 0,008 < 0,05 maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-1 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

b. Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 2,447 dengan *p-value* sebesar 0,016 < 0,05 maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan kehandalan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-2 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan kehandalan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

c. Pengaruh Daya tanggap terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,009 dengan *p-value* sebesar 0,003 < 0,05 maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-3 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

d. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,533 dengan *p-value* sebesar 0,001 <

0,05 maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan jaminan (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-4 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan jaminan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

e. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,995 dengan p -value sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan empati (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-4 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan empati terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

6. Uji F

Hasil analisis diperoleh F hitung sebesar 44,773 dengan p -value sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan variabel bebas yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

7. Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai *Adjusted R Square* = 0,689 berarti diketahui bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sebesar 68,9% sedangkan sisanya ($100\% - 68,9\%$) = 31,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 2,730 dengan p -value sebesar $0,008 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-1 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

Bukti fisik menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Usaha untuk memperbaiki fasilitas pelayanan, seperti tempat parkir yang luas dan aman, jumlah loket agar antrian tidak terlalu panjang. Sarana fisik meliputi fasilitas fisik, pelengkap, pegawai dan sarana komunikasi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sarana fisik merupakan pendukung dari produk jasa yang diberikan, apabila fasilitas fisik yang diberikan instansi pemerintah sesuai dengan harapan masyarakat, maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik bukti fisik yang disediakan oleh instansi pemerintah dalam pelayanan publik, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 2,447 dengan p -value sebesar $0,016 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan kehandalan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-2 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan kehandalan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini berarti semakin baik kehandalan maka semakin meningkat kepuasan masyarakat. Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati.

Hal ini mencerminkan bahwa semakin baik kemampuan pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan jasa pelayanan berupa; kecepatan maupun ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat, memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit akan membuat masyarakat akan semakin senang. Hal ini akan menimbulkan kepuasan pada masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh BPN Kabupaten Karanganyar tersebut karena sesuai dengan yang mereka harapkan.

Hasil penelitian mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik kehandalan pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh Daya tanggap terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,009 dengan p -value sebesar $0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-3 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini berarti semakin tinggi daya tanggap maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

Berdasarkan penjelasan di atas mencerminkan bahwa semakin baik daya tanggap yang diberikan oleh BPN Kabupaten Karanganyar menunjukkan kemampuan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, akan menimbulkan persepsi masyarakat yang positif dalam kualitas pelayanan yang BPN Kabupaten Karanganyar tersebut sehingga kepuasan mereka akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik daya tanggap pegawai BPN Kabupaten Karanganyar

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,533 dengan p -value sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan jaminan (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-4 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan jaminan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini berarti semakin tinggi persepsi masyarakat mengenai jaminan maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Jaminan 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. Faktor keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula. Jaminan merupakan kemampuan dan pengetahuan para pegawai untuk menunjukkan rasa percaya para pengguna layanan. Semakin baik kemampuan dan pengetahuan pegawai untuk menunjukkan rasa percaya masyarakat pengguna layanan di BPN Kabupaten Karanganyar akan membuat masyarakat menjadi senang sehingga tingkat kepuasan mereka pada kecamatan tersebut akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik jaminan yang dimiliki pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,995 dengan p -value sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan empati (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis ke-4 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang positif signifikan empati terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”, terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini berarti semakin tinggi empati pegawai BPN Kabupaten Karanganyar maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Empati merupakan kesediaan pegawai dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan, melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pengguna layanan akan semakin meningkatkan kepuasan mereka. Pelayanan yang semakin baik dan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang harapan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan

dan Hasmin (2016), Mahardika (2016), Safitri (2015), Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) menyatakan bahwa empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik empati yang dimiliki pegawai BPN Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Hasil analisis diperoleh kesimpulan ada pengaruh yang positif signifikan bukti aisk terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar, artinya penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini berarti semakin baik keandalan maka semakin meningkat kepuasan masyarakat. Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini berarti semakin tinggi daya tanggap maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini berarti semakin tinggi persepsi masyarakat mengenai jaminan maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini berarti semakin tinggi empati pegawai BPN Kabupaten Karanganyar maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Empati merupakan kesediaan pegawai dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Hasnih, Gunawan dan Hasmin. 2016. "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng". *Jurnal Mirai Management*. Vol. 1. No. 2. Oktober 2016. Hal. 426-445.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas Jilid 1. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nursya'bani Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama, Ekonisia Yogyakarta.
- Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol 1, No.5, Hal. 981-990
- Safitri. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang". *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1 No. 1. Hal. 1-12.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing. Malang.
- , 2008. *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. Andi. Yogyakarta.