PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMITMEN, DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SINGONEGARAN KEDIRI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Nusantara PGRI Kediri

OLEH :

PUTRI YUSRIKA NOVIASARI

NPM : 11.1.02.02.0069

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh :

PUTRI YUSRIKA NOVIASARI
NPM. 11.1.02.02.0069

Judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMITMEN, DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SINGONEGARAN KEDIRI

Telah Disetujui untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian / Sidang Skripsi

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 11 Februari 2016

Dosen Pembimbing I

Dra. Puji Astuti M.M., M.SI.
NIDN. 0710106402

Menyetujui,
Dosen Pembimbing II

Rony Kurniawan S.E., M.M.
NIDN. 0730076804

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh :

PUTRI YUSRIKA NOVIASARI

NPM. 11.02.02.0069

Judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMITMEN, DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SINGONEGARAN KEDIRI

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian / Sidang Skripsi

Prodi Manajemen Fakultas Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada Tanggal: 11 Februari 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dra. Puji Astuti M.M., M.SI.
2. Penguji I : Dr. H. Samari
3. Penguji II : Rony Kurniawan S.E., M.M

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066601

iii

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMITMEN, DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SINGONEGARAN KEDIRI

Putri Yusrika Noviasari
11.1.02.02.0069
Ekonomi - Manajemen
putriyusrika30@gmail.com
Dra. Puji Astuti M.M., M.SI. dan Rony Kurniawan S.E., M.M.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya kantor kelurahan yang ada di daerah Kediri. Hal ini menyebabkan perlu adanya perhatian dan sejumlah tindakan yang berhubungan dengan permasalahan kualitas pelayanan, komitmen, dan fasilitas sebagai bentuk strategi pelayanan, agar masyarakat mengetahui pelayanan pada Kelurahan Singonegaran Kediri. Masyarakat akan melakukan kepuasan bila kualitas pelayanan yang baik, komitmen, dan fasilitas yang memadai terhadap kepuasaan masyarakat pada Kelurahan Singonegaran Kediri baik secara parsial maupun simultan.

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang kebetulan sedang berada di Kelurahan Singonegaran Kediri. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, komitmen, dan fasilitas sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Data yang diambil metode kuesioner (angket). Teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi dengan mempertimbangkan analisis linear berganda. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji statistik secara parsial (uji t) dan uji statistik secara simultan (uji F).

Hasil uji secara parsial (uji t) maupun secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, komitmen, dan fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan simpulan hasil penelitian, disarankan untuk Kelurahan Singonegaran Kediri harus terus menjaga kualitas pelayanan dengan baik, komitmen dan fasilitas yang memadai agar masyarakat mempunyai persepsi bahwa Kelurahan Singonegaran Kediri tidak akan mengecewakan masyarakatnya, sehingga hal tersebut memicu masyarakat untuk tetap mempercai Kelurahan Singonegaran Kediri.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, komitmen, fasilitas, dan kepuasaan masyarakat.*

LATAR BELAKANG

Kantor Kelurahaan merupakan tempat dimana karyawan bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), permintaan surat kelahiran, dokumen Kartu Keluarga, dan lain-lain.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Sedangkan menurut Sopiah (2008:155) menyebut "komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecendrungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi".

Sedangkan Menurut Tjiptono (2001:184) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen, Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Singonegaran Kediri".**

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel Dependen

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012: 59). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

Variabel Independen

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). (Sugiyono, 2012: 59). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Komitmen (X_2) dan Fasilitas (X_3).

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* atau penelitian penjelasan. Penelitian *Explanatory* adalah suatu metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan kausal antara variabel satau dengan yang lain melalui pengujian hipotesis (Sugiyono,2012: 59). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan alat bantu menggunakan wawancara dan kuisioner.

Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu upaya untuk memecahkan masalah penelitian dengan menggunakan perhitungan dan rumus-rumus (Sugiono 2012:23). Sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kelurahan Singonegaran Tahun 2015 yang berlokasi di Jln. Cendana No.6A Gg. II Singonegaran Kecamatan Pesantren Kota Kediri, Jawa Timur, Indonesia. Adapun waktu penelitian dilakukan selama ± enam bulan terhitung mulai bulan Agustus 2015 sampai dengan bulan Januari 2016.

Populasi

Menurut Sugiono (2012:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh Masyarakat Kelurahan Singonegaran Kediri yang berjumlah 7.685 orang.

Sampel

Menurut Sugiono (2012:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Pada penilitian ini digunakan tehnik *random sampling* yaitu suatu tehnik yang memberikan kesempatan yang sama dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam pada anggota populasi untuk dipilih menjadi sempel (Sugiyono, 2012:78). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2012: 85).

Berdasarkan jumlah populasi Kelurahan Singonegaran Kediri sebanyak 7.685 Jiwa. Oleh sebab itu penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yang dirumuskan oleh Slovin (dalam Umar, 2007:78), yaitu :

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*), sebesar 10 %

Sehingga perhitunganya sebagai berikut

$$n = \frac{7.685}{1 + 7.685\ (0,1)^2} =$$

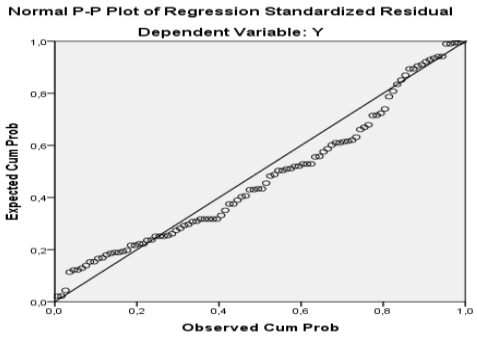
$$= 99,98 \text{ dibulatkan } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden.

HASIL ANALISIS DATA

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	,681	1,469
Komitmen	,804	1,244
Fasilitas	,712	1,405

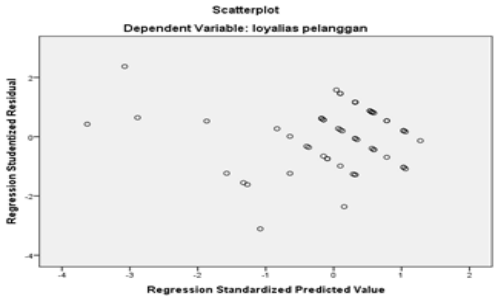
Sumber : Data primer (Kuesioner), diolah 2015

Uji Autokorelasi

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,803[a]	,645	,634	2,067	1,243
a. Predictors : (Constant), X4, X2, X3, X1					
b. Dependent Variable : Y					

Sumber: Data primer (Kuisioner), diolah 2015

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer di olah peneliti, 2015

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	5,505	2,348	
	Kualitas Pelayanan	,192	,057	,250
	Komitmen	,405	,079	,346
	Fasilitas	,253	0,43	,424

a. *Dependent Variable:* Y

Sumber : Data primer (Kuisioner), diolah 2015

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dibuat persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$Y=5,505+0,192X_1+0,405X_2+0,253X_3+ ...€$

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,803[a]	,645	,634	2,067
a. *Predictors: (Constant),* X3, X2, X1				
b. *Dependent Variable:* Y				

Sumber : Data primer (Kuisioner), diolah 2015

Diketahui nilai R adalah 0.803. Hal ini menunjukkan bahwa keeratan hubungan variabel bebas dan variabel terikat adalah hubungan yang sangat tinggi atau kuat sekali. Dan diketahui untuk nilai *adjusted R Square* adalah 0,634. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, komitmen dan fasilitas mampu menerangkan variabel kepuasan masyarakat sebesar 63,4%. Berarti masih ada variabel lain sebesar 36,6% yang menerangkan variabel kepuasan masyarakat akan tetapi variabel tersebut tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji Parsial

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,505	2,348		2,345	,021
Kualitas Pelayanan	,192	,057	,250	3,384	,001
Komitmen	,405	,079	,346	5,092	,000
Fasilitas	,253	,043	,424	5,878	,000

a. *Dependent Variable:* Y

Sumber : Data primer (Kuisioner), diolah 2015

1.Nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,001 < 0,05 yang artinya H0 ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan perhitungan diatas maka kualitas pelayanan (X1) secara parsial atau individu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesa 1 yang berbunyi "adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat kantor kelurahan singonegaran kediri" terbukti.

2.Nilai signifikansi komitmen sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H0 ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan perhitungan diatas maka komitmen (X2) secara parsial atau individu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesa 2 yang berbunyi "adanya pengaruh antara komitmen terhadap tingkat kepuasan masyarakat kantor kelurahan singonegaran kediri" terbukti.

3.Nilai signifikansi fasilitas sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H0 ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan perhitungan diatas maka fasilitas (X3) secara parsial atau individu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesa 3 yang berbunyi "adanya pengaruh antara fasilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat kantor kelurahan singonegaran kediri" terbukti.

Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	743,921	3	247,974	58,057	,000[b]
Residual	410,039	96	4,271		
Total	1153,960	99			

a. *Dependent Variable:* Y

b. *Predictors: (Constant),* X3, X2, X1

Sumber : Data primer (Kuisioner), diolah 2015

Berdasarkan pada tabel diatas diatas dapat diketahui bahwa nilai sig. = 0,000 < 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti secara bersama-sama kualitas pelayanan (X_1), komitmen (X_2) dan fasilitas (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesis ke 4 berbunyi "Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan, komitmen, dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat kantor kelurahan singonegaran kediri" terbukti

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, komitmen dan fasilitas terhadap kepuasaan masyarakat pada kantor kelurahan Singonegaran Kediri. Dari rumusan masalah penelitian yang di ajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang

telah dikemukaan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1.Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terbukti dengan nilai signifikasi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05.

2.Ada pengaruh komitmen terhadap tingkat kepuasan masyarakat terbukti dengan nilai signifikasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

3.Ada pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat terbukti dengan nilai signifikasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

4.Berdasarkan pengujian secara serempak /simultan (Uji F), ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa semua dimensi (kualitas pelayanan, komitmen dan fasilitas) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Arif, Muhammad. 2010. *Analisi Korelasi dan Regresi*. Makassar: Andira Publisher.

Barry, Cushway, (2002), Human Resoure Management. Jakarta. PT. Elex Media Kumputindo.

Buchari Alrad, (2001), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung. CV. Alfabeta

Dewi Setyawati. 2006. "Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor"

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handoko, T. Hani, (2000), Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta.Edisi 2 BPFE.

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler Philip, dan Keller Lane Kevin, 2008, **Manajemen Pemasaran,** edisi ketiga belas, jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit: Prenhalindo, Jakarta

Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Waright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan II. Jakarta: PT Indeks

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat

Luthans, Fred. 2006. Prilaku Organisasi. Yogyakarta: ANDI.

Lupiyoadi, Rambat.2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

M. Manulang, (2002), Dasar–Dasar Manajemen. Jakarta. Ghalia Indonesia.

Moekijat, (2000), Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Jakarta. Pustaka

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

Sanusi, Anwar. 2011.Metodologi Penelitian Bisnis. Salemba Empat. Jakarta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&G*. Bandung: ALFABETA.

Sunarto. 2005. *Manajemen Karyawan*. Yogyakarta: AMUS.

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta

Sofyan Syafri, (2001). Manajemen Kontemporer. Jakarta. Edisi Pertama Grafindo Persada.

Sopiah. 2008. Prilaku Organisasional. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.

Zeithaml, V. et al (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. 5th edition. Mc. Grow Hill*

_____. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.