

**PENGARUH FASILITAS DAN KENYAMANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:
Gina Indriani
180910358

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH FASILITAS DAN KENYAMANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Gina Indriani
180910358**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Gina Indriani
NPM : 180910358
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH FASILITAS DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 1 Agustus 2022



Gina Indriani
180910358

**PENGARUH FASILITAS DAN KENYAMANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Gina Indriani
180910358**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 1 Agustus 2022



**Syaifullah, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Pelayanan publik, fasilitas dan kenyamanan yang baik menjadi suatu hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah, hal tersebut menjadi ukuran dalam penilaian suatu keberhasilan pemerintah, karena tugas penting pemerintah adalah melayani dan mensejahterakan kehidupan masyarakat. Seluruh instansi pemerintah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang prima, maka dari itu pemerintah harus mempersiapkan sumber daya, fasilitas dan kenyamanan agar masyarakat merasa puas terhadap suatu layanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Batam. Perancangan penelitian ini menggunakan desain penelitian dan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 308 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas (X1) dan kenyamanan (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa fasilitas (X1) dan kenyamanan (X2) mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) sebesar 68,2 persen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Kenyamanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Good public services, facilities and comfort are very important things that must be considered by the government, this is a measure in assessing a government's success, because the government's important task is to serve and prosper people's lives. All government agencies always try to provide good service to the community and ensure that the services provided are excellent services, therefore the government must prepare resources, facilities and comfort so that people feel satisfied with a service. This study aims to determine the effect of facilities and comfort on people's satisfaction at the Batam City Investment and One Stop Integrated Service Office. This research design uses research design and quantitative research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 307 respondents. The results of this study indicate that facilities (X1) and comfort (X2) partially and simultaneously have a significant effect on community satisfaction (Y). The results of the coefficient of determination test show that facilities (X1) and comfort (X2) affect community satisfaction (Y) by 68.2 percent, while the rest is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Comfort, Community Satisfaction, Facilities*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom Selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Mama dan Papa atas segala dukungan dan doa yang selalu mengiringi langkah saya selama menempuh perkuliahan program sarjana ini;
7. Kakak saya Fitri Mai Heppy, adik saya Arya Agym Madani dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya;
8. Seluruh teman seperjuangan Universitas Putera Batam yang saling memberikan dukungan untuk penyusunan skripsi ini;
9. Gina Indriani karena tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses yang dilalui.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 1 Agustus 2022



Gina Indriani



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar	10
2.1.1 Fasilitas	10
2.1.2 Kenyamanan	13
2.1.3 Kepuasan Masyarakat	16
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Sifat Penelitian	24
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	25
3.3.1 Lokasi Penelitian	25
3.3.2 Periode Penelitian	25

3.4	Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1	Populasi	26
3.4.2	Teknik Sampling	26
3.4.3	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	27
3.5	Sumber Data	28
3.6	Metode Pengumpulan Data	28
3.7	Defenisi Operasional Variabel Penelitian	29
3.8	Metode Analisis Data	29
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	30
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	30
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	34
3.8.4	Uji Pengaruh.....	35
3.9	Uji Hipotesis	36
3.9.1	Uji t (Uji Parsial)	36
3.9.2	Uji F (Uji Simultan)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian.....	38
4.1.2	Logo Perusahaan.....	38
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	39
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	40
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	40
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasar Usia	40
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan Terakhir.....	41
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	42
4.3.1	Deskripsi Variabel Fasilitas	42
4.3.2	Deskripsi Variabel Kenyamanan	44
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat.....	46
4.4	Analisis Data.....	47
4.4.1	Hasil Uji Validitas	47
4.4.2	Hasil Uji Realibitas	49
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.4.4	Hasil Uji Pengaruh.....	52
4.5	Pengujian Hipotesis	54
4.5.1	Hasil Uji t.....	54
4.5.2	Hasil Uji F.....	55
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.6.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat	55
4.6.2	Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	56
4.6.3	Pengaruh Fasilitas dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	56

4.7	Implikasi Penelitian	57
4.7.1	Implikasi Teoritis	57
4.7.2	Implikais Praktis	57
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1	Simpulan	58
5.2	Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Histogram.....	49
Gambar 4.2 Normal P-Plot	50
Gambar 4.3 Scatterplot	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Fasilitas di DPMPTSP Batam	4
Tabel 1.2 Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Perizinan	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2 Lanjutan	20
Tabel 3.1 Periode Penelitian	25
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.4 Rentang Skala	32
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasar Usia	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasar Pendidikan	40
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasar Pekerjaan	41
Tabel 4.4 Fasilitas (X1)	42
Tabel 4.5 Lanjutan	43
Tabel 4.6 Kenyamanan (X2)	44
Tabel 4.7 Lanjutan	45
Tabel 4.8 Kepuasan Masyarakat (Y)	46
Tabel 4.9 Lanjutan	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibitas	49
Tabel 4.12 Kolmogorov-smimov	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.14 Hasil Analisis Linear Berganda	52
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	53
Tabel 4.16 Hasil Uji T	54
Tabel 4.17 Hasil Uji F	55

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin	26
Rumus 3.2 Rentang Skala	32
Rumus 3.1 Regresi Linear Berganda.....	35



BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan didalam publik, fasilitas dan kenyamanan dijadikan suatu hal yang cukup krusial yang harus di perhatikan oleh pemerintahan, hal tersebut dijadikan pengukuran didalam penilaian suatu kesuksesan pemerintahan, sebab tugasnya yang penting sebuah pemerintahan ialah memberikan pelayanan dan menyejahterakan hidup masyarakatnya. Semua instansi pemerintahan selalu mengusahakan untuk memberikan layanan yang baik untuk masyarakat dan memastikan bahwa layanan yang di berikan ialah layanan yang prima, makanya dari itu pemerintahan haruslah mempersiapkan sumber daya, fasilitas dan kenyamanan agar masyarakat merasa puas terhadap suatu layanan (Lumbangaol, 2019a).

Masyarakat sangat berperan penting dalam mengembangkan suatu proses pelayanan. Masyarakat mengharapkan fasilitas dan kenyamanan yang bersih, elok di lihat, dan nyaman terhadap kepuasan masyarakat. Fasilitas dapat diartikan sebagai suatu hal yang disiapkan untuk masyarakat didalam memerikan kepuasan yang maksimum pada masyarakat (Suardi & Prasetyo, 2019). Sedangkan kenyamanan merupakan keadaan dimana tiap masyarakat dilayankan dengan tepat serta di berikan fasilitasnya yang memadai dengan maksud meningkatkan kenyamanannya disaat berkegiatan di suatu instansi (Fabriharda *et al.*, 2021).

Kepuasan masyarakat kondisi dimana apa yang diharapkan, dibutuhkan dan diinginkan masyarakat bisa terlaksana (Suandi, 2019c). Dalam memenuhi kepuasan masyarakat tersebut, pelayanan dan fasilitas yang nyaman menjadi hal utama dalam kepuasan. Kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas serta fasilitas yang di berikan perusahaan (Simarmata *et al.*, 2020). Kepuasan sebagai sikapnya yang positif didiri seseorang, yang umumnya tiap kepuasan individu itu berbeda-beda (Tarjo, 2020).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota Batam. Salah satu tujuan dari perusahaan ini ialah memberikan pelayanannya pada masyarakatnya dan dunia usahanya didalam tumbuhnya perekonomian serta menyejahterakan masyarakatnya. Bentuk komitmennya ialah dengan saling ikut kontribusi dalam pembangunan kota Batam supaya arus investasi masuk kedalam kewilayahan ini dan terus naik dengan layanan dan perizinann yang tepat.

Untuk menciptakan pelayanan yang prima juga diperlukan penyediaan fasilitas kenyamanan yang menunjang berjalannya pelayanan yang baik sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat mengurus perizinan. Fasilitas yang di sediakan dan dapat digunakan masayarakat, fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan kenyamanan diantaranya dapat berupa ruang tunggu yang baik, pendingin ruangan yang sejuk, layanan informasi maupun *helpdesk* yang baik, toilet yang bersih, Mushola serta tersedianya arena permainan anak dan *nursery room* yang terkadang dibutuhkan oleh masyarakat yang membawa anak.

Fasilitas yang dimiliki menjadi buah bibir belakangan ini karena fasilitas gedung yang sudah tidak layak seperti kebocoran pada atap gedung, lantai yang hancur disebabkan oleh kebocoran, pendingin ruangan yang tidak dingin, toilet yang kotor, *nursery Room* dan arena Permainan anak yang tidak dirawat ataupun di bersihkan. Kebocoran atap yang terjadi dapat di katakan cukup parah karena setiap turunnya hujan air memasuki gedung dan menggenangi lantai yang berbahan dasar kayu sehingga menyebabkan kayu menjadi lapuk dan lama kelamaan akan hancur, fasilitas lainnya yang disebabkan oleh kebocoran parah adalah plafon yang ambruk. Hal inipun di sebabkan karena kurangnya perawatan, pemasangan atap yang tidak sesuai dengan prosedur ataupun atap yang seharusnya diganti dengan yang baru tetapi tidak dilakukan.

Pendingin ruangan merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat yang sedang menunggu dan mengurus perizinan, tetapi kenyamanan itu tidak dirasakan oleh masyarakat disebabkan penyejuk ruangan yang tidak dingin dan membuat udara menjadi panas. Tidak dilakukannya perawatan dan pengisian freon menjadi faktor utama suhu ruangan menjadi panas.

Toilet umum ialah sarana sanitasi berupa kebutuhan didalam buang hajat yang di gunakan masyarakat. Selama ini gambaran kotor, melekat pada fasilitas toilet umum gambaran tersebut dapat kita temukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, beberapa masyarakat mengeluhkan bahwa aroma toilet yang bau, ganggang pintu yang rusak dan terkadang air berwarna kekuningan.

Nursery room dan arena permainan anak merupakan fasilitas tambahan, fasilitas ini dapat digunakan masyarakat khususnya wanita yang membawa anak dan ingin menyusui namun pada kenyataannya fasilitas ini tidak nyaman untuk digunakan karena jarang di bersihkan dan beberapa dari perlengkapan ada yang telah rusak dan hilang. Kenyamanan sebagai sesuatu situasi yang di harapkan konstan, meghadirkan rasa ketenangan tanpa di sertai rasa khawatir disaat menunggu dan mengurus perizinan. Permasalahan ini membuat kenyamanan tidak dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan sehingga tidak terciptanya kepuasan masyarakat karena mereka tidak mendapatkan fasilitas dan kenyamanan yang baik dan sesuai dengan yang mereka harapkan. Adapaun beberapa Fasilitas yang mengalami permasalahan yaitu:

Tabel 1.1 Fasilitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam

No	Fasilitas	Jumlah
1	Pendingin Ruangan	27
2	<i>Nursery Room</i>	1
3	Arena Permainan Anak	1
4	Toilet	6
5	Layanan mandiri	2
6	LCD	2
7	Ruang tunggu	1
8	Musholla	2
9	Perpustakaan	1
10	Charger station	2
11	Area Parkir	2
12	<i>VVIP Room</i>	1

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, 2022

Berdasar data Tabel 1.1, menjelaskan sarana dan jumlah fasilitas yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Semua fasilitas masih berfungsi namun kurangnya perawatan dari teknisi dan pengelola gedung membuat beberapa fasilitas berfungsi maksimal dan kotor. Kenyamanan merupakan segala sesuatu yang dapat menunjukkan kesesuaian atau keseimbangan dalam menggunakan suatu ruang atau tempat yang didalamnya terdapat susasana, bentuk, cahaya, udara dan fasilitas yang baik. Dengan adanya permasalahan terhadap fasilitas, makanya rasa nyaman tidak dapat dirasakan oleh masyarakat yang sedang mengurus perizinan, mulai dari rasa panas yang dirasakan diruang tunggu, menetesnya air disaat hujan dari atap yang diduga bocor, lantai yang rusak, toilet yang kotor dan fasilitas lainnya yang rusak.

Tabel 1.2 Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Perizinan
Periode April 2021 - Maret 2022

No.	Tahun	Jumlah
1	April 2021	1.380 Orang
2	Mei 2021	1.345 Orang
3	Juni 2021	1.352 Orang
4	Juli 2021	1.413 Orang
5	Agustus 2021	1.387 Orang
6	September 2021	1.395 Orang
7	Oktober 2021	1.406 Orang
8	November 2021	1.367 Orang
9	Desember 2021	1.363 Orang
10	Januari 2022	1.430 Orang
11	Februari 2022	1.396 Orang
12	Maret 2022	1.325 Orang

Sumber : Kominfo Kota Batam

Berdasarkan data Tabel 1.2 di atas, menjelaskan jumlah masyarakat yang mengurus perizinan. Sejumlah perizinan dan nonperizinan yang dilimpahkan ke Dinas ini yaitu 98 izin. Agar tercapainya mutu fasilitas dan kenyamanan yang tepat perlunya pengupayaan yang benar dari beragam pihak, misalnya dengan bekerja sama dari tiap unitnya yang berkaitan berperan begitu penting. Baiknya fasilitas tak hanyalah di capai, namun di pelihara serta di pertahankan dengan bergesernya, keinginannya, harapannya dan keinginannya dari beragam pihaknya yang berkaitan. Oleh sebabnya, fasilitas dan kenyamanan terutama pada instansi layanan harusnya sebagai sebuah aktivitas yang harus terus dilakukan didalam mengamati berkualitas layanannya yang di berikan. Berdasarkan kenyataan yang ada, penulis termotivasi untuk melangsungkan penelitiannya terkait pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Sejumlah masalah berhubungan dengan aktivitas maupun kegiatan yaitu:

1. Kebocoran atap gedung dan alat pendingin ruangan yang tidak dingin.
2. Toilet yang kotor dan *Nursery room* dan arena permainan anak yang kotor.
3. Masyarakat merasa tidak nyaman dengan fasilitas yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebab sudah mulai rusak dan tidak berfungsi sebagai mana mestinya.

1.3 Batasan Masalah

Fokus pada pendeskripsian dilatar belakang dengan maksud agar tidak meluas di permasalahan dan bisa memperoleh maksud yang di kehendaki, maka dari itu penulis membataskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.
2. Responden adalah masyarakat yang mengurus perizinan.

1.4 Rumusan Masalah

Sejalan penguraian yang sudah di kemukakan, di tentukan permasalahan penelitiannya ini berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?
2. Apakah terdapat pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas dan kenyamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasar permasalahan yang sudah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian yang ingin diraih sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?
2. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kenyamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?

1.6 Manfaat Penelitian

Didalam penelitian yang dilaksanakan, peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan tambahan ilmu dan wawasan dibidang manajemen.
2. Memberikan sebagian pemikiran pada penelitian kedepannya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Untuk Perusahaan, dijadikan alat pengevaluasian didalam memajemen perusahaan agar memaksimalkan kualitas dari fasilitas dan kenyamanan hingga masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pengurusan izin.
2. Bagi Universitas, dijadikan sumber referensian serta panduannya bagi mahasiswa/i.

3. Bagi Masyarakat, dijadikan bahan untuk menambahkan informasi dan masukan bagi masyarakat yang memiliki permasalahan yang serupa.
4. Bagi Penulis, dijadikan bahan untuk menambah pengetahuana terkait hal yang mempunyai hubungan dengan fasiltas dan kenyamanan.
5. Untuk Peneliti berikutnya, berguna didalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan batu loncatan bagi penelitian selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Fasilitas

2.1.1.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sesuatu yang berbentuk sarana ataupun peralatan yang di gunakan didalam memudahkan segala kegiatan bekerja hingga kegiatannya itu bisa berjalan dengan baik (Puja Opjame et al., 2021a). Fasilitas adalah media yang bersifat mempermudah masyarakat untuk melakukan suatu aktifitas (Rutjuhan & Ismunandar, 2020). Fasilitas adalah suatu hal yang dibuat secara sengaja dan disiapkan oleh perusahaan yang di gunakan masyarakat yang bertujuan didalam memberikan rasa puasanya yang maksimum pada masyarakat (M. D. Prasetyo et al., 2021).

Menurut (Dewi & Gorda, 2021) fasilitas ialah sesuatu hal yang sifatnya berwujud fisik yang di sediakan perusahaan demi kepuasan pelanggannya. Berdasar pendapatnya di atas, bisa di simpulkan fasilitas ialah media yang berbentuk sarana ataupun alat yang disiapkan oleh penyedia jasa yang bersifat mempermudah segala bentuk kegiatan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan maksimum kepada masyarakat.

2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi fasilitas

Faktor yang mempengaruhi fasilitasnya (Lumbangaol, 2019b) yaitu:

1. Sifat dan tujuan perusahaan

Sifat sebuah jasa acapkali menetapkan beragam persyaratan desainnya.

Rancangan yang baik dari fasilitas bisa mewariskan sejumlah keuntungan di antaranya perusahaan mudah di kenali dan rancangan interiornya bisa dijadikan karakteristik sifat jasa didalamnya.

2. Tersedianya kebutuhan ruangan

Tiap perusahaan memerlukan tempat didalam membangun fasilitas.

Didalam memastikan lokasi dibutuhkan sejumlah aspek yakni keuangan serta aturan pemerintahan.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas rancangan benar-benar di butuhkan jika jumlah permintaan acap kali turun naik serta spesifikasi data laju tumbuh, hingga resiko finansial cukup besar.

4. Faktor keindahan

Fasilitas yang tersusun bagus serta menarik bisa menaikkan perasaan positif masyarakat atas sebuah jasanya, misalnya ketinggian plafon bangunan, letak jendela dan pintu, rupa pintu yang bermacam macam.

5. Masyarakat dan lingkungan disekitar

Masyarakat dan lingkungan disekitar memiliki andil besar dan sangat sangat berpengaruh kepada perusahaan. Apabila perusahaan tak meninjau faktorn ini, maka hidup perusahaan bisa terpengaruhi.

6. Biaya bangunan, desain, struktur dan operasional

Jenis biaya ini ditentukan oleh rancangan fasilitas. Biaya arsitektur ditentukan oleh banyaknya dan jenisnya seperti apa bangunan yang di pakai. Biaya operasional ditentukan oleh keperluan energi didalam ruangan yang berhubungan dengan pergantian *temperature*.

2.1.1.3 Dimensi Fasilitas

Dimensi fasilitas (Ratna Suryani, 2018) yaitu:

1. Peralatan dan teknologi, perlunya menggunakan peralatan yang mutakhir.
2. Sarana, perlunya perhatian atas keadaan dari sarana yang diberikan.
3. Karyawan, sumber daya pada perusahaan satu ini memerlukan perhatian lebih.
4. Sesuainya fasilitas fisik yang disediakan dengan jasa yang diberikan.

2.1.1.4 Indikator Fasilitas

Indikator untuk mengukur fasilitasnya (Setiawan et al., 2019) yakni:

1. Persiapan spasial, adanya peninjauan atas ketersediaan ruang.
2. Ruangan, perlunya perencanaan ruangan sebagai tempat penyediaan fasilitas.
3. Perlengkapan, diperlukan melengkapi peralatan tambahan yang dibutuhkan.
4. Cahaya dan warna, diperlukan pengaturan dari pencahayaan dan pewarnaan.
5. Pesannya yang disampaikan bisa menyampaikan arti yang dimaksud.
6. Unsur pendukungnya harus mampu mendukung beragam hal terkait fasilitas.

2.1.2 Kenyamanan

2.1.2.1 Pengertian Kenyamanan

Kenyamanan ialah sebuah situasi dimana tiap masyarakat terlayani sebaik mungkin serta di berikan fasilitas yang memadai demi mendukung kenyamanannya disaat berkegiatan diinstansinya (Sari, 2021). Kenyamanan merupakan berbentuk jasanya yang tak bisa di lihat, di cium serta di pegang makanya berwujud fisik dijadikan esensial didalam pengukuran dari pelayanannya. Masyarakat yang mau menemukan kenyamanan sepanjang menunggu pelaksanaannya dari sebuah pelayanan jasanya tentu lebih merasakan kenyamanan ketika fasilitasnya yang didapat dibuatkan menarik, bersih serta nyaman (Lailan Khairunnisa, 2021).

Kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan yang didasarkan oleh pendapat masing-masing individu yang mana merasakan rasa nyaman. Kenyamanan merupakan suatu keadaan dimana sudah terpenuhinya keinginan dasarnya yang sifatnya individual dan secara keseluruhan, maka dari itu terbentuknya rasa sejahtera dalam diri masyarakat tersebut (Fuji Santoso, 2017). Berdasar pendapat di atas, bisa di simpulkan kenyamanan ialah sesuatu hal yang di dapatkan konsumen dari layanan yang diberikan pemilik jasa hingga bisa merasakan hati yang penuh ketenangan.

2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi kenyamanan

Sejumlah faktor kenyamanan (Ellizar, 2018) yaitu:

1. Sirkulasi

Sirkulasi dapat diartikan sebagai suatu desain atau alur-alur ruang yang bergerak dari ruangan satu ke ruangan yang lain dengan maksud untuk menambah keindahan dan untuk mengoptimalkan sirkulasi ruang yang akan digunakan.

2. Iklim dan Kekuatan Alam

Iklim dan kekuatan alam bisa diartikan sebagai suasana pada tempat dan waktu. Unsur-unsurnya yaitu angin, humiditas udara, curah hujan, tekanan udara dan suhu.

3. Kebersihan

Kebersihan ruangan adalah faktor penting agar berlangsungnya suatu kegiatan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan inipun akan menambah daya tarik khusus bagi perusahaan untuk menciptakan rasa nyaman dan senang untuk masyarakat yang sedang melakukan kegiatan perizinan.

4. Kebisingan

Kebisingan sangat mempengaruhi sebuah kenyamanan. Kebisingan adalah bunyi yang tidak ingin didengar oleh masyarakat apalagi ketika mereka sedang berada dalam sebuah ruangan dan akan melakukan pengurusan suatu perizinan hal tersebut dapat memunculkan gangguan terhadap kenyamanan.

5. Aroma dan Bau-bauan

Aroma yang tidak sedap pada sebuah ruangan bisa disebabkan karena ruangan kotor dan sirkulasi udara yang tidak baik dan kotor.

6. Keamanan

Keamanan merupakan hal yang sangat penting, jika keamanan buruk maka akan menghambat suatu kegiatan.

7. Keindahan

Keindahan merupakan hal yang bisa mendatangkan rasa senang dan nyaman bagi orang yang melihatnya. Keindahan harus diperhatikan dalam suatu ruangan terutama ruang tunggu agar masyarakat yang sedang menunggu dapat merasakan kenyamanan.

2.1.2.3 Dimensi Kenyamanan

Berikut ini dimensi kenyamanan (Palupi, 2019b) yaitu:

1. Sirkulasi, penyediaan tempat pertukaran keluar masuknya udara.
2. Aroma atau bau-bauan yang ada di suatu tempat
3. Keamanan, diperlukan rasa aman agar terciptanya kenyamanan.
4. Kebersihan, diperlukan untuk dijaga kebersihan dari sebuah tempat.
5. Keindahan, pemandangan yang indah bisa menaikkan kepuasan konsumen.
6. Penerangan, dibutuhkannya penerangan dalam menjalankan aktivitas.

2.1.2.4 Indikator Kenyamanan

Menurut (Hasanah, 2018) indikator kenyamanan adalah:

1. Kebersihan

Kebersihan adalah kondisi suatu lingkungan yang terbebas dari kotoran, debu dan sampah.

2. Suhu Ruangan

Lingkungan yang memiliki udaranya sejuk pasti menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan.

3. Keamanan

Keamanan memberikan dampak yang positif terhadap penentuan kenyamanan dalam sebuah tempat.

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

(Saragih, 2020) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suasana hati yang senang atau kecewa sesudah membandingkan sesuatu yang di harapkan dengan sesuatu yang diharapkan. Apabila suatu kinerja sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dan apabila yang mereka dapat melebihi apa yang mereka inginkan maka mereka akan sangat puas.

(Kharunia Nova Dwi & Hikmah, 2022) menjelaskan kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkatan yang dipakai oleh suatu instansi ataupun pemerintah untuk mengukur hasil kemampuan kerja dan kepuasan terhadap masyarakat dari suatu layanan jasa yang diberikan.

Kepuasan masyarakat kondisi dimana apa yang diharapkan, dibutuhkan dan diinginkan masyarakat bisa terlaksana (Suandi, 2019b). Kepuasan masyarakat menurut (Dewi & Gorda, 2022) ialah rasa bahagia ataupun kecewa yang timbul sesudah melakukan perbandingan hasilnya suatu jasa atau layanan atas harapan.

Dari pendapat pakar tersebut, disimpulkan bahwa kepuasa masyarakat adalah suatu kondisi dimana harapan, keinginan dan apa yang dibutuhkan masyarakat dapat terpenuhi. Pada dasarnya kepuasan masyarakat adalah hal yang sifatnya individualis, tiap individunya memiliki susunan kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai nilai yang berlaku pada diri mereka. Semakin tinggi suatu penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi kepuasan mereka terhadap kegiatan tersebut.

2.1.3.2 Faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat

Faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat (Saragih, 2020) yaitu:

1. Jasa yang diberikan haruslah sesuai dengan kemauan konsumen
2. Lokasi, perlunya diperhatikan dalam penentuan lokasi sebuah usaha.
3. Fasilitas, penyediaan fasilitas yang lengkap akan memuaskan konsumen.
4. Kualitas jasa, berkualitasnya jasa yang diberikan tentunya sangat diharapkan.
5. Design, penentuan desain menarik akan meningkatkan kepuasan konsumen.
6. Merek, sebuah brand yang terkenal bisa menjadi penentu kepuasan konsumen.

2.1.3.3 Faktor yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat

Faktor yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat (Palupi, 2019a) yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran harus bisa didengarkan dan ditanggapi dengan baik.
2. Layanan yang diberikan haruslah diberikan dengan maksimal.
3. Kenyamanan masyarakat saat berada dilokasi menjadi penentu kepuasan.
4. Keterjangkauan lokasi yang mudah dijangkau konsumen.
5. Fasilitas pendukung yang ada dilokasi yang bisa mendukung jalannya aktivitas.

2.1.3.4 Indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Terdapat indikator dalam kepuasan masyarakat (Kharunia Nova Dwi & Hikmah, 2022) :

1. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana ialah sikap petugas pada saat memberikan sebuah layanan

2. Prosedur

Prosedur adalah system yang dibuat oleh perusahaan untuk memberikan ketertiban dalam pekerjaan.

3. Jenis Layanan

Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pada dasarnya ada dua, yang pertama adalah layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan yang kedua diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi maupun instansi.

4. Alat Ukur Penilaian

Alat ukur penilaian digunakan untuk mengetahui hasil yang telah dicapai secara mendetail. Alat ukur penilaian dapat berupa observasi dan wawancara.

5. Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan merupakan suatu teknik untuk mengelolah keluhan masyarakat dengan tepat dan memuaskan, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan layanan, fasilitas dan kenyamanan yang diberikan.

2.2 Penelitian terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	(Dewi & Gorda, 2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan Dan Biaya Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sawahan	Metode analisis data kuantitatif	Kualitas, Fasilitas dan biaya pelayanan adalah faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat
2.	(Puja Opjame et al., 2021b)	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tanah Datar Elsha	Metode Kuantitatif	Kualitas sumber daya, kualitas dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan bagi kepuasan masyarakat.
3.	(Rutjuhan, 2020) Google Scholar	Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Mahfoed Life Gym	Metode Kuantitatif	Didapatkan adanya pengaruh antara lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan Pelanggan
4.	(Muslimah dwi Prasetyo, 2021) Google Scholar	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Pelanggan Barbershop Pojur Yogyakarta	Deskriptif Kuantitatif	Adanya pengaruh penting pelayanan, fasilitas dan persepsi harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen.
5.	(Rido Setiawan, Kosasih, 2019) Google Scholar	Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang	Deskriptif dan Verifikasi	Lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 2.2 Lanjutan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
6.	(Lumbangaol, 2019b) Google Scholar	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menerima Layanan Publik Kab. Tapanuli	<i>Accidental Sampling</i>	Kualitas layanan. Lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
7.	(Palupi, 2019a) Google Scholar	Pengaruh Lokasi, Kenyamanan dan Sarana-prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Prestasi Surabaya	Regresi Berganda	Kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan
8.	(Tyas et al., 2018) Google Scholar	Analisi Pengaruh Kenyamanan, Ketersediaan dan Keamanan Pelayanan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN "Veteran" Jakarta	Regresi Berganda	Kenyamanan, Ketersediaan dan Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa
9.	(Khairunnisa & Mursito, 2021) Google Scholar	Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu	Regresi Berganda	Kenyamanan dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Peneliti, 2022

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan berbentuk yang ada hubungan dengan teori yang berkorelasi dan beragam faktor yang telah di jelaskan dijadikan sesuatu permasalahan yang penting. Dikerangka pemikiran yang tepat bisa menguraikan secara bersangkutan anatar variable yang akan di teliti, di sebuah

penelitian memerlukan di sampaikan apabila penelitian berkaitan dengan dua variable ataupun lebih. Kerangka penelitian menjelaskan terkait gejala yang dijadikan objek penelitiannya (Sugiono, 2019).

2.3.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut (Zakiyah & Wahyono, 2020) Fasilitas yang disediakan dalam sebuah pelayanan sangat berhubungan dengan apa yang masyarakat rasakan. Faktor yang penting untuk diperhatikan secara cermat yang dapat mempengaruhi hasil suatu jasa pelayanan adalah ketersediaan akses fasilitas yang mendukung suatu layanan. Fasilitas fisik yang dipakai secara langsung digunakan masyarakat sebagai nilai ukur baik atau buruknya kualitas suatu jasa.

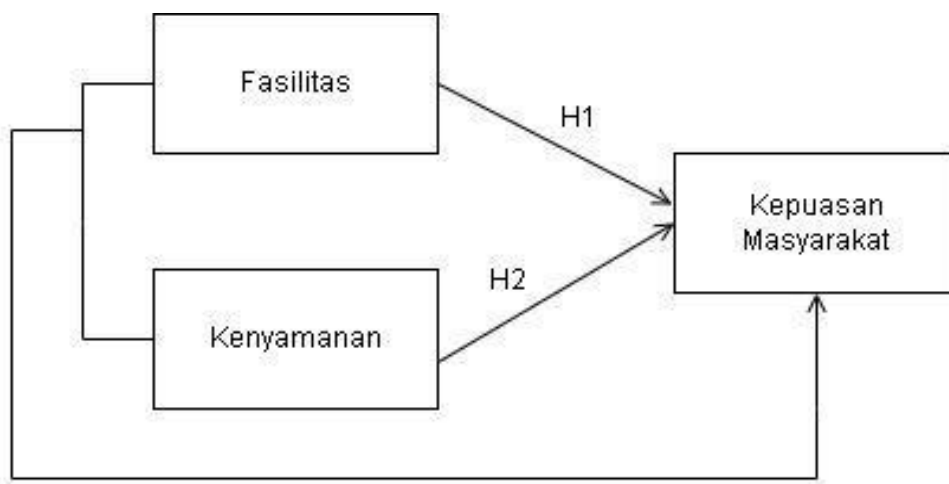
2.3.2 Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut (Khairunnisa & Mursito, 2021) Kenyamanan merupakan suatu keadaan yang diharapkan stabil, meghadirkan perasaan tenang yang tanpa disertai kekhawatiran. Kenyamanan perlu didapatkan setiap orang dalam setiap kegiatannya, karena bila tidak nyaman, sesuatu yang dikerjakan tidak akan menjadi maksimal hasilnya. Maka dari itu kepuasan konsumen yakni masyarakat merupakan hal penting dalam menunjang keberhasilan perusahaan.

2.3.3 Pengaruh Fasilitas dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Agar tercapainya kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan kenyamanan, maka perlu adanya pengupayaan yang benar dari beragam pihak, misalnya dengan bekerja sama dari tiap unitnya yang berkaitan dan berperan begitu penting. Oleh sebabnya, fasilitas dan kenyamanan terutama pada instansi layanan semestinya menjadi sebuah hal harus terus diperhatikan.

Agar lebih terperinci, berikut digambarkan kerangka penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti, 2022

2.4 Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini antara lain:

H1: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

H2: Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Ssati Pintu Kota Batam.

H3: Fasilitas dan Kenyamanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitiannya ini menggunakan pendekatan atau metodologi kuantitatif. Menurut Sugiono data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Adapun tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian asosiatif didefinisikan sebagai penelitian untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau pun lebih Begitu juga pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner kepada setiap sampel dari populasi yaitu masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam (Sugiyono, 2018).

3.2 Sifat Penelitian

Didalam penelitian ini ssebagai penelitian yang memiliki replikasi atas bertambah variabel, indikator, objek, dan alat analisa yang pernah di gunakan peneliti yang sebelumnya (Sugiyono, 2018).

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian yakni di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam yang memiliki alamat lengkap di Gedung Sumatera Convention Center Lantai 1 & 2 Mall Pelayanan Publik Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Periode pelaksanaan yang di butuhkan didalam penelitian ini yakni selama enam (6) bulan.

Tabel 3.1 Periode Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian					
		2022					
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug
1	Pengajuan Judul						
2	Pembuatan BAB I						
3	Pembuatan BAB II						
4	Pembuatan BAB III						
5	Pembuatan Kuesioner						
6	Penelitian Lapangan						
7	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data						
8	Pembuatan BAB IV dan V						
9	Pengumpulan Skripsi dan Jurnal Penelitian						

Sumber: Peneliti, 2022

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam pada periode bulan Maret 2022 yakni sebanyak 1.325 orang.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Adapun jumlah responden diambil dari masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam periode bulan Maret 2022 yakni sebanyak 1.325 orang. Sampel di riset ini akan dilakukan perhitungan dengan pemakaian rumus slovin, yakni:

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Penjelasan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = kelonggaran ketaktelitian dikarenakan salah melakukan pengambilan sampel yang bisa ditolerir hingga 5 persen;

1 = konstanta

Berdasarkan total populasi yakni sebanyak 1.325 orang, toleransi kelonggaran ketaktelitian ditentukan hingga 5 persen. Lalu perolehan sampelnya akan mempergunakan rumus slovin yakni:

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

$$n = \frac{1325}{1 + 1325 \cdot (5\%)^2}$$

$$n = \frac{1325}{1 + 1325 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{1325}{1 + 1325 \cdot (0,0025)}$$

$$n = \frac{1325}{1 + 3,3125}$$

$$n = \frac{1325}{4,3125}$$

$$n = 307,24$$

Berdasarkan perhitungan diatas, sehingga sampel penelitian ini sebanyak 307,24 responden, lalu dibulatkan menjadi 308 responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 307 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Tehnik penentuan sampelnya yang di gunakan didalam penelitian ini ialah *simple random sampling*, yang menentukan sampel nya di langsungkan secara acak dengan tak member perhatian pada tingkatan pada populasinya (Suandi, 2019a).

3.5 Sumber Data

Sumber data yang paling utama ialah dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat demi mencari tahu kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Sebuah sumber data yaitu melalui studi kepustakaan, yang mana sesudah individu peneliti menentukan topik riset, tahapan kedepannya ialah menjalankan kajian teoritis dan berbagai literatur referensi yang berhubungan dengan riset yang akan dijalankan. Studi pustaka pada riset ini seperti buku, berbagai artikel relevan dengan riset.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode ini yakni dengan mempergunakan kuesioner (angket) yang mana teknik pengumpulan data yang dijalankan dengan memberi sekumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawab. Kuesioner itu dilakukan secara menyebar pada masyarakat (Sugiyono, 2018).

Penggunaan skala likert berupa penggunaan untuk pengukuran sikap, sudut pandang, dan persepsi individu atau sekelompok orang. Penggunaan skala ini secara kuantitatif yakni dengan adanya pilihan jawaban responden ialah :

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	ST	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono, 2018

Studi kepustakaan yakni tahapan penting dimana sesudah individu peneliti menentukan topik risetnya, tahapan kedepannya ialah melaksanakan kajian teoritis dan literatur referensi yang relevan dengan riset yang akan dilaksanakan. Studi pustaka pada riset ini berbentuk buku, berbagai artikel yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2018).

3.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel didalam penelitian ialah segala sesuatu yang berbentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti teruntuk dipelajari maka didapatkan info terkait perihal itu. Penggunaan variabel riset meliputi variabel independen (bebas) dan dependen (terikat).

3.7.1 Variabel Indenpenden (Fasilitas)

Variabel bebas yakni berjenis yang dipercaya bisa memberi dampak divariabel terikatnya. Jenis ini yakni variabel yang hendak dimanipulasi demi meninjau nilainya dapat berubah atau tak bisa. Penggunaan variabel bebas ini yakni fasilitas. Adapun indikator fasilitas menurut (Rido Setiawan, Kosasih, 2019) dalam penelitiannya yaitu antara lain:

1. Peninjauan atau persiapan spasial
2. Perencanaan ruangnya
3. Perlengkapan sarannya
4. Pengaturan cahayanya dan warnanya
5. Pesannya yang di sampaikan
6. Unsur pendukungnya

3.7.2 Variabel Independen (Kenyamanan)

Variabel bebas yakni jenisnya yang dipercaya memberi dampak divariabel terikat. Jenisnya ini yakni variabel yang dimanipulasi demi meninjau nilainya yang dapat berubah atau tak berubah. Penggunaan variabel bebas ini yakni kenyamanan. Adapun indikator dari kenyamanan menurut (Hasanah, 2018) yaitu antara lain:

1. Kebersihan
2. Suhu Ruangan
3. Keamanan

3.7.3 Variabel Dependen (Kepuasan Masyarakat)

Terdapat indikator kepuasan masyarakat menurut (Kharunia Nova Dwi & Hikmah, 2022) yakni :

1. Perilaku pelaksana
2. Prosedur
3. Jenis layanan
4. Alat ukur penilaian
5. Penanganan keluhan

Tabel 3.3 Definisi Operasional variabel

No	Variabel	Defenisi Operasi Variabel	Indikator	Skala
1.	Fasilitas (X1)	Fasilitas adalah sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak jasa untuk kepuasan masyarakat ((Dewi & Gorda, 2022).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan spasial 2. Perencanaan ruangnya 3. Perlengkapan sarannya 4. Pengaturan cahayanya dan warnanya 5. Pesannya di sampaikan 6. Unsur pendukungnya 	Likert
2.	Kenyamanan (X2)	Kenyamanan ialah sebuah situasi dimana tiap masyarakat di layani sebaik mungkin dan di berikan fasilitasnya yang memadai dengan maksud mendukung kenyamanannya disaat berkegiatan diinstansi (Sari, 2021).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan 2. Suhu Ruangan 3. Keamanan 	Likert
3.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkatan yang dipakai oleh suatu instansi ataupun pemerintah untuk mengukur hasil kemampuan kerja dan kepuasan terhadap masyarakat dari suatu layanan jasa yang diberikan (Kharunia Nova Dwi & Hikmah, 2022).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perilaku pelaksana 2. Prosedur 3. Jenis layanan 4. Alat ukur penilaian 5. Penanganan keluhan 	Likert

Sumber: Peneliti, 2022

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisa ini di gunakan didalam menganalisa data dengan menerjemahkan data yang terkumpul, serta tak membuat kesimpulan terkait populasi yang tepat di dalam pengumpulan sampelnya (Sugiyono, 2018). Analisa yang dipakai sejalan dengan pendeskripsian kuesioner yang sudah di bagikan pada masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Setelah itu akan di hitung dengan rumus:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: (Sugiyono, 2018)

RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

$$RS = 307(5-1) / 5 = 245,6$$

Tabel 3.1 Rentang Skala

No	Skor	Skor Positif
1	307 – 552,6	Sangat Tidak Setuju
2	553,6 - 799,2	Tidak Setuju
3	800,2 – 1.045,6	Netral
4	1.045,6 – 1.292,4	Setuju
5	1.293,4 – 1.539	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2022

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Hasil penelitian yang valid jika adanya kesamaan diantara datanya yang dikumpulkan dengan datanya yang sebenarnya terjadi diobyek penelitian. Instrumen yang valid artinya alat pengukuran memperoleh data yang valid (Sugiyono, 2018). Valid artinya bisa di gunakan mengukur apa yang hendak di ukur. Didalam mengujikan validitas ditiap item, yakni dengan mengorelasikan skornya ditiap butirnya dengan skor totalnya. Jika koefisien korelasinya $> 0,30$ maka itemnya di nyatakan valid, begitu sebalik nya.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menelusuri instrumen cukup hanya satu kali, lalu menghitungnya dengan teknik tertentu. Analisa dipakai didalam mendugakan reliabilitas sebuah instrumen. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila *alphanya* > 0.60 maka disimpulkan reliabel (Sugiyono, 2018).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Pengujian ini tujuannya untuk menguji apa pada model regresi variabel bebas dan terikat punya distribusi yang normal atau tidak (Sugiyono, 2018). Bisa dikatakan model regresi yang baik bila distribusi datanya normal atau mendekati normal. Pendeteksian normalitas data dengan cara pengujian statistik. Pengujian ini bisa dijalankan lewat analisa grafik. Dasar pengambilan keputusan analisa *normal probability plot* ialah:

- a. Bila data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal memperlihatkan pola distribusi yang normal, artinya model regresi mencukupi asumsi normalitas.
- b. Bila data tersebar jauh dari garis diagonal dan atau tak mengikuti arah garis diagonal, perihal itu tak memperlihatkan pola distribusi yang normal, artinya model regresi tak mencukupi asumsi normalitas.

3.8.3.2 Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini tujuannya untuk menguji apa pada model regresi terjadi ketaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Sugiyono, 2018). Terdapat bermacam cara yang bisa dilaksanakan teruntuk menjalankan pengujian ini yakni pengujian grafik plot, pengujian park, pengujian glejser, serta pengujian *white*. Pengujian riset ini mempergunakan Grafik Plot diantara angka prediksi variabel terikat yakni ZPRED dengan residual SRESID. Tak terjadi gejala heteroskedastisitas jika tak ada pola yang jelas, dan juga persebaran titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 di sumbu Y.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa ini ialah kaitan secara linear diantara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) (Sugiyono, 2018). Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X_1 = Fasilitas

X_2 = Kenyamanan

e = Standar Error

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Didalam mengukur kapasitas didalam menjelaskan variabel terikat. Koefisiennya ada diantara 0-1. R^2 mengartikan kapasitas dari variabel bebas di dalam mengklarifikasikan variabel terikat begitu terbatas dan memengaruhi, jika $R^2 = 1$, maka variabel dependennya memengaruhi seluruh data yang di berikan (Sugiyono, 2018).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (Uji Parsial)

Pengujian t dilaksanakan teruntuk meninjau dampak signifikan variabel bebas yakni fasilitas dan kenyamanan secara parsial pada variabel terikat yakni kepuasan masyarakat. Tahapan yang dijalankan pada pengujian t yakni:

- a. Penentuan H_0 yakni hipotesis nol dan H_a yakni hipotesis alternatif
- b. Penentuan tingkatan signifikansi (α) dan t_{tabel}

Tingkatan signifikan (α) pada riset ini ialah 5% atau 0,05. Pencarian tabel distribusi t pada $\alpha = 5\%$.

- c. Ketentuan pengujian

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 tak diterima, berarti variabel independennya berpengaruh positif pada variabel dependennya.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ H_0 diterima, berarti variabel independennya tidak berpengaruh positif pada variabel dependennya.

3.9.2 Uji F (Secara Simultan)

Pengujian F tujuannya untuk meninjau dampak signifikan masing variabel bebas yakni fasilitas dan kenyamanan secara bersama-sama pada variabel terikat yakni kepuasan masyarakat. Tahapan pengujian F yakni:

- a. Penentuan H_0 yakni Hipotesis nol dan H_a yakni Hipotesis alternatif
- b. Penentuan tingkatan sig. (α) dan F_{tabel}

Tingkatan signifikansinya (α) idalah 5% atau 0,05. F_{tabel} dapat dicari dengan menentukan besaran df pembilang dan df penyebut ($n-k-1$).

c. Ketentuan pengujian

H_0 diterima (H_a ditolak), jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya variabel independennya tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya.

H_0 ditolak (H_a diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel independennya berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya.

