

**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



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>.....	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 R2	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