PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMKO BATAM DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM

SKRIPSI

Oleh :

Riana Agustina Supriatna

150910446

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS PUTERA BATAM

TAHUN 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMKO BATAM DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

memperoleh gelar Sarjana

Oleh

Riana Agustina Supriatna

150910446

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS PUTERA BATAM

TAHUN 2020

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama	: Riana Agustina Supriatna
NPM	: 150910446
Fakultas	: Humaniora
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa **"Skripsi"** yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pemko Batam Di Mal Pelayanan Publik 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 akademik 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, 27 Juli 2020

Riana Agustina Supriatna

NPM. 150910446

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMKO BATAM DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

memperoleh gelar Sarjana

Oleh

Riana Agustina Supriatna

150910446

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

seperti tertera di bawah ini

Batam, 27 Juli 2020

Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.

Pembimbing

UPB
Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Kota Batam adalah kota yang sangat strategis dibandingkan kota-kota lainnya yang ada di Indonesia karena berada pada jalur pelayaran internasional tepatnya di Provinsi Kepulauan Riau dan berbatasan langsung dengan negara Singapura dan Malaysia. Penerapan kebijakan otonomi daerah menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan mutu pelayanan. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi cenderung lama, berbelit-belit, dan tidak tranparan dengan pengajuan persyaratan yang rumit dan banyak mengeluarkan biaya bahkan waktu yang tidak menentu. Fasilitas yang disediakan sudah tidak terawatt lagi dimana terdapat kebocoran ketika hujan deras, suhu ruangan yang lambat dingin, toilet yang disediakan kotok dan banyak yang rusak, escalator yang tidak berfungsi dan yang terakhir kecepatan internet untuk public yang lambat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah datang, sedangkan sampel yang digunakan adalah 100 pelanggan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuisioner. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan pihak manajemen Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam dapat meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Batam City is a very strategic city compared to other cities in Indonesia because it is on an international shipping lane precisely in the Riau Islands Province and directly borders with Singapore and Malaysia. The implementation of regional autonomy policy raises great hopes for the community, especially in terms of improving service quality. This is because the services carried out by the bureaucracy tend to be long, convoluted, and not transparent with the submission of complex requirements and a lot of costs and even uncertain times. The facilities provided are no longer maintained where there are leaks when it rains heavily, the temperature of the room is slow to cold, the toilets provided are dirty and many are damaged, the escalator is not functioning and finally the internet speed for the public is slow. The purpose of this study was to determine the effect of service and facility quality on customer satisfaction at the Pemko Batam at the Batam City Public Service Mall. This type of research that will be used is quantitative research. The population in this study are customers who have come, while the sample used is 100 customers. Data collection methods used are by distributing questionnaires. The data analysis model used in this study is multiple linear regression analysis. The results in this study indicate that service quality and facilities have a significant influence on customer satisfaction. The results of this study are expected by the management of the Batam Government in the Batam City Public Service Mall to improve services.

Keywords: Quality of Service; Facilities; Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah Swt. 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 Bisnis Universitas Putera Batam.

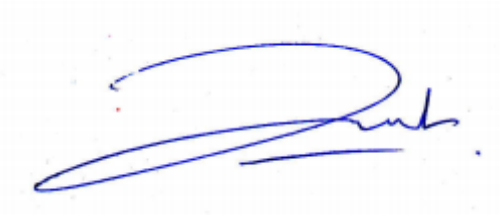
Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, peneliti menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu,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

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam;
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam;
5. Bapak Dr. Hendri Herman., S.E., M.Si., selaku dosen metodologi penelitian yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan dengan penulis;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan dengan penulis;

7. Orang tua dan keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan berupa doa, moral, dan motivasi kepada peneliti;
8. Pimpinan Pemko Batam Di Mal Pelayanan Publik Kota Batam yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
9. Pimpinan Ibu Fuji Kadriah Zulaika, SH., Mkn dan Karyawan Kantor Notaris & PPAT Fuji Kadriah Zulaika, S.H., M.Kn;
10. Sahabat-sahabat yang telah membantu persiapan skripsi ini.
11. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2015.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 27 Juli 2020



Riana Agustina Supriatna

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR RUMUS xiv
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 7
1.3. Batasan Masalah 7
1.4. Rumusan Masalah 7
1.5. Tujuan Penelitian 8
1.6. Manfaat Penelitian 8
1.6.1. Teoritis 8
1.6.2. Praktis 9
BAB II LANDASAN TEORI
2.1 Teori Dasar 10
2.1.1 Kualitas Pelayanan 10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 11
2.1.1.3 Indukator Kualitas Pelayanan 12
2.1.1.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan 14
2.1.2 Fasilitas 14
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas 14
2.1.2.2 Indikator Fasilitas 15

2.1.2.3 Hubungan Antara Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan 17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....17
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....17
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....18
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelangan.....17
2.2 Penelitian Terdahulu.....19
2.3 Kerangka Pemikiran.....21
2.4 Hipotesis 22
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian.....24
3.2 Operasional Variabel.....24
3.2.1 Variabel Independen.....24
3.2.1.1 Kualitas Pelayanan.....24
3.2.1.2 Fasilitas 25
3.2.2 Variabel Dependen 25
3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan 26
3.3 Populasi dan Sampel 26
3.3.1 Populasi.....26
3.3.2 Sampel 26
3.4 Teknik Pengumpulan Data 28
3.4.1 Jenis Data 28
3.4.2 Sumber Data.....28
3.4.3 Alat Pengukuran Data.....29
3.5 Metode Analisis Data 29
3.5.1 Metode Deskriptif – Kuanitatif 29
3.5.2 Uji Kualitas Data 30
3.5.3 Uji Asumsi Klasik 32
3.5.4 Uji Hipotesis.....32
3.5.5 Uji Pengaruh.....34
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....35
3.6.1 Lokasi Penelitian 37
3.6.2 Jadwal Penelitian 37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1.1 Profil Responden 39

4.1.1.1 Deskriptif Profil Berdasarkan Jenis Kelamin:.....39
4.1.1.2 Deskriptif Profil Berdasarkan Usia.....40
4.1.1.3 Deskriptif Profil Berdasarkan Pekerjaan 40
4.1.2 Analisis Deskriptif.....41
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data.....42
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas 42
4.1.3.2. Uji Reliabilitas.....43
4.1.4 Uji Asumsi Klasik 44
4.1.4.1. Uji Normalitas 44
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas.....47
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....48
4.1.5 Uji Pengaruh 49
4.1.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....49
4.1.5.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2) 51
4.1.6 Uji Hipotesis 52
4.1.6.1. Uji Parsial (Uji t) 52
4.1.6.2. Uji Simultan (Uji F).....53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan 56
5.2 Saran 57
DAFTAR PUSTAKA xv
LAMPIRAN
1. Lampiran Pendukung Penelitian..... xvii
1.1 Lampiran Kuesioner Penelitian..... xvii
1.2 Tabulasi Data xxi
1.3 Lampiran Hasil Uji..... xxii
1.4 Lampiran Daftar Tabel xxiii
1.5 Foto dan Peta Lokasi xxxv
2. Lampiran Daftar Riwayat Hidup xvii
3. Lampiran Surat Keterangan Penelitian xxxvii
4. **Hasil Turnitin LTC dan Persetujuan Dosen Pembimbing** xxxix

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....22
Gambar 3.1 Jadwal Penelitian 38
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskesdastisitas – *Scatter Plot* 45
Gambar 4.2 Normal P-P of Regression Standardized Residual 46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Permohonan Tahun 2020....4
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Tahun 2020 5
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan....26
Tabel 3.2 Skala Likert....28
Tabel 3.3 Rentang Skala....30
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian....38
Tabel 4.1 Profil Koresponden Bedasarkan Jenis Kelamin 39
Tabel 4.2 Profil Koresponden Bedasarkan Usia....40
Tabel 4.3 Profil Koresponden Bedasarkan Pekerjaan....41
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskripsi....41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelanggan 42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Fasilitas 42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan....43
Tabel 4.8 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas 44
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas....44
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov....47
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas....48
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas....49
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Linier Berganda 50
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi 51
Tabel 4.15 Uji t....52
Tabel 4.16 Uji F....53

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin 27
Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala.....30
Rumus 3.3 *Pearson Product Moment* 31
Rumus 3.4 Rumus *Conbrach's Alpha*.....32
Rumus 3.5 Rumus t hitung 35
Rumus 3.6 Regresi Linear Berganda 36
Rumus 3.7 Koefisien Determinasi 36

UPB
Universitas Putera Batam

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Batam adalah kota yang sangat strategis dibandingkan dengan kota lainnya di Indonesia tepatnya di Provinsi Kepulauan Riau karena berada pada jalur strategis pelayaran internasional pada jarak 12.5 mil dari laut negara tetangga Singapura dan dengan luasnya ± 1.647,83 km^2 dan daratan 612.53 km^2. Pada periode awal tahun 1970 pembangunan pulau Batam dikhususkan sebagai kawasan dengan banyak kebijakan khusus karena letak strategis yang langsung berbatasan dan dekat dengan Singapura maupun Malaysia. Ketika dibangun 1970 dihuni sekitar 6.000 pendudukan dan semakin bertambah 300 kali lipat seiring berjalannya waktu sampai dengan saat ini. (Zaenuddin, Saleh, & Hadna, 2017).

Dalam perkembangannya, selain dianggap memiliki keunggulan dibidang geografis, Batam juga menerapkan kebijakan otonomi daerah dengan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Semakin berkembangnya tututan masyarakat terhadap keinginan birokrasi dalam pemerintahan khususnya kepada pelaksanaan kualitas dalam melayani yang diberikan dengan harapan semakin baik. Pelayanan yang baik diarahkan kepada pelaksanaan reformasi administrasi publik sebagai kebutuhan fungsi manajemen pemerintahan sebagai pemecahan masalah yang berkesinambungan terutama

tentang perbaikan pelayanan kepada pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. (Luh, Puspitasari, & Bendesa, 2016).

Thorik G. Uus H. (2006:77) Memaparkan pelayanan dapat diartikan memafhumi, mengarifi, maupun merasakan sehingga dalam menyampaikan dalam hal tentang pembeli untuk memperkokoh kedudukan bagi pembeli. Jadi, sangat penting dalam memberi jasa yang bermutu sebab jasa tidak hanya memberi atau pun melayani. Maka dari itu kata lain konsumen akan tertanam pada produk dan usaha yang tidak akan diragukan lagi.

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan juga dipengaruhi oleh adanya sarana fasilitas yang lengkap dan memadai, menurut (T. Indrayani, Welia, 2018) tercapainya tujuan suatu pelayanan dapat berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang perlu diperhatikan peran penting sebagai penentuan kualitas pelayanan antara lain meliputi fasilitas.

Kepuasan pelanggan dapat diartikan kesesuaian jasa pelayanan yang di harapkan dan yang diterima. Pernyataan ini didukung oleh (Kesuma, E., Amri, Shabri., M. 2015: 177) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian dinilai dari hasil, bedasarkan dan juga pengalaman. Tujuan utama yang menjadi tolak ukur untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pelanggan. Buruknya kualitas jasa tanpa disadari dapat berakibat kepada kerugian yang diterima. Tidak hanya kecewa tetapi juga aka menceritakan kepada orang lain.

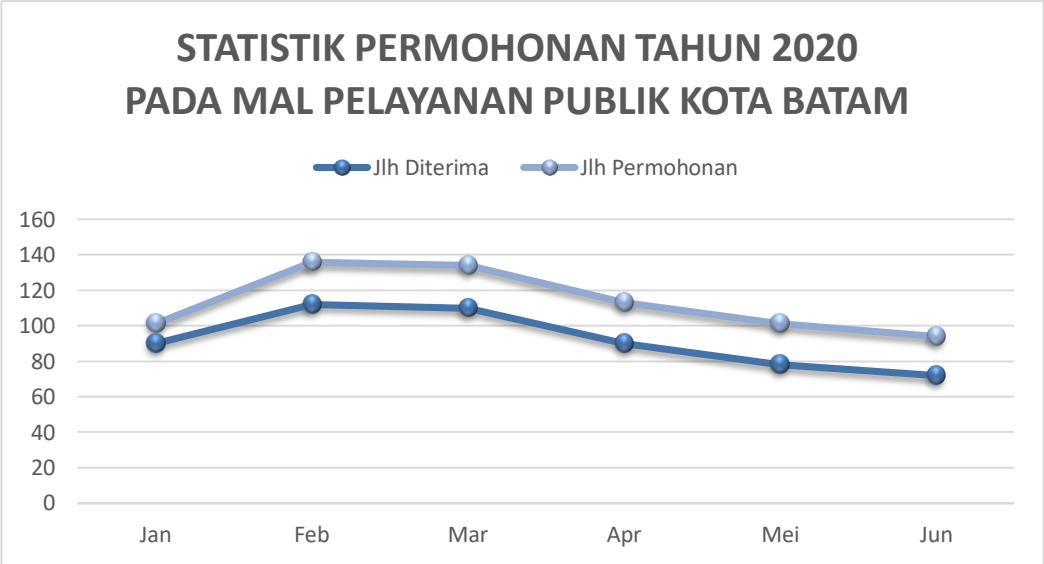
Mal Pelayanan Publik berdiri sejak 7 Desember 2017 yang berlokasi di Jalan Engku Putri, Batam Centre, Belian, Batam Kota, Kota Batam di Gedung Sumatera

Expo Lt. Dasar, adalah bentuk pemberian dari pemerintah pusat maupun daerah yang memperluas fungsi pemberian jasa sistematis yang dipadukan bersama aktivitas ekonomi dan merupakan aktivitas guna memberi layanan kepada khalayak atas jasa, bantuan administrasi, dan/atau barang dengan cara menggabungkan sistem pemberi layanan untuk publik.

Masyarakat dapat menjangkau jasa untuk khalayak yang disediakan Mal Pelayanan Publik untuk melakukan semua pengurusan pemerintahan maupun non pemerintahan terkait izin yang dapat dilakukan di satu tempat. Perizinan yang dapat dilakukan yakni sekitar 411 jenis perizinan dan 404 dengan katagori layanan oleh badan pemerintahan dan 8 jasa non pemerintahan. Perizinan yang tersedia dari Pemko Batam, BP Batam, Imigrasi, Samsat, Layanan Bank, Notaris dan masih banyak lagi. Fasilitas yang disediakan yaitu ruang baca, tempat bermain anak-anak, ruang ibu meyusui, layanan komputer dan akses internet gratis.

Berikut data-data yang diambil oleh peneliti selama tahun 2020 :

Tabel 1.1 Statistik Permohonan Tahun 2020



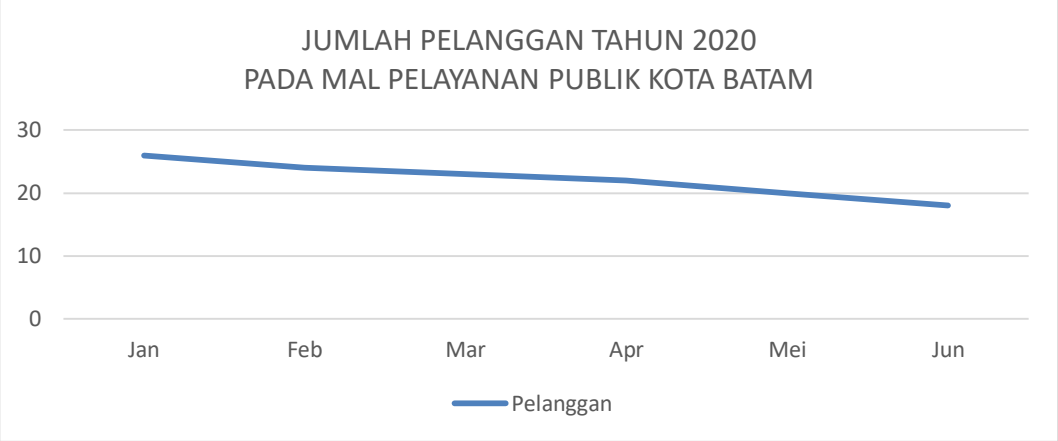
(Sumber : Peneliti di Pemko Batam 2020)

Bedasarkan Grafik di atas, terlihat bahwa jumlah permohonan dengan jumlah yang diterima dalam statistik permohonan cenderung tidak singkron. Hal ini disebabkan penyelenggaraan pelayanan oleh birokrasi berkelindan, terlalu lama, dan tidak transparan dengan kerumitan dari syarat-syarat yang diajukan dan banyak mengeluarkan biaya bahkan waktu yang tidak menentu. Serta ditambah dengan sistem yang dikelola terlalu ribet dan kadang tidak dimengerti. Dalam keadaan seperti ini masyaraka dirugikan dalam ketersediaan data dan informasi yang terbatas. Dan juga pelayanan yang diberikan bergantung kepada kedudukan tawar-menawar masyarakat yang lebih lemah, masyarakat tidak dapat terlibat secara langsung atas jasa yang diberikan oleh pemerintah sebab mereka sekadar menerima jasa tersebut. Sehingga birokrasi hendaknya dibangun untuk memberi pelayanan kepada khalayak, mampu membangun kesejahteraan dan kreatifitas masyarakat

atas jasa tersebut sehingga kepuasan pelanggan dalam hal ini termasuk kesejahteraan masyarakat itu sendiri dapat ditingkatkan.

Berikut data jumlah pelanggan yang sering mengunjungi Mal Pelayanan Publik Kota Batam di Pemko Batam selama tahun 2020 :

Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Tahun 2020



(Sumber : Peneliti di Pemko Batam 2020)

Dapat dilihat Grafik diatas, bahwa terlihat fluktuasi terjadi di jumlah pelanggan pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam di Pemko Batam dalam periode ditahun 2020, jumlah pelanggan cenderung menurun. Penurunan jumlah barang di Mal Pelayanan Publik Kota Batam di Pemko Batam seharusnya menjadi antisipasi dengan dilakukannya penyelidikan tentang jumlah pelanggan yang terus mengalami penurunan.

Fasilitas disediakan Mal Pelayanan Publik sudah tidak terawat lagi dimana terdepat beberapa kebocoran ketika hujan deras membanjiri dan banyak terletak ember, suhu ruangan yang lambat dingin adapun hanya dingin di beberapa tempat

saja, toilet yang disediakan kotor dan banyak yang rusak, escalator yang tidak berfungsi atau mati untuk naik turun sehingga masyarakat yang mau kelantai atas harus jalan kaki dan lift yang disediakan hanya 1, lampu ruangan hanya beberapa yang dihidupkan sehingga suasana begitu gelap ketika masuk, dan yang terakhir kecepatan internet gratis yang lambat.

Penelitian serupa pernah diteliti oleh (Huang, Lee, & Chen, 2017)*The influence of service quality on customer satisfaxtion and loyalty in B2B technology service industry*. Pengaruh kualitas pelayanan perusahaan terhadap profitabilitas perusahaan telah meningkatkan karena pertumbuhan pergerakan konsumen dan persaingan global semakin ketat. Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga untuk perusahaan terhadap layanan teknologi. Penelitian ini menemukan bahwa penyedia layanan teknologi harus memfokuskan sumber daya mereka yang terbatas pada hal-hal yang paling penting bagi klien untuk membangun kesetiaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, dan sebagai hasilnya meningkatkan loyalitas dan meningkatkan bisnis

Berdasarkan pemaparan di atas disadari bahwa adanya permasalahan terhadap rasa puas pelanggan. Oleh sebab itu peneliti berkeinginan untuk melakukan studi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMKO BATAM DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM".**

1.2. Identifikasi Masalah

Berlandaskan dengan pemaparan di atas, rekognisi masalah dari studi ini adalah :

1. Kualitas pelayanan yang masih tumpah tindih dengan instansi terkait yang berkelindan dan terlalu lama.
2. Kerumitan syarat-syarat yang diajukan dan sistem yang tidak dimengerti
3. Eskalator mati sehingga untuk naik kelantai berikutnya jalan menaiki tangga escalator dan Lift yang disediakan hanya 1.
4. Lampu hanya beberapa yang dihudkan sehingga ruangan terasa gelap.
5. Terdapat beberapa kebocoran ruangan ketika hujan serta ember yang terlihat dimana-mana.

1.3. Batasan Masalah

Kasus dalam penelitian ini agar tidak melebar, maka:

1. Pemberlakuan batasan pada Kualitas/mutu Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) Kepuasan/rasa puas Pelanggan (Y).
2. Kepuasan Pelanggan dibatasi pada Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam

1.4. Rumusan Masalah

Kasus yang dibatasi dapat diketahui dengan identifikasi masalah, selanjutnya peneliti dapat menetapkan suatu rum0usan masalah yakni :

1. Apakah mutu pelayanan memiliki pengaruh secara segmental pada fasilitas Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam ?
2. Apakah fasilitas memiliki pengaruh secara segmental pada kepuasan pelanggan Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam?
3. Apakah mutu pemberian layanan dan fasilitas memiliki pengaruh secara serempak atas rasa puas pelanggan Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam ?

1.5. Tujuan Penelitian

Studi ini memiliki beberapa tujuan, yakni :

1. Memahami dampak mutu pelayanan secara segmental atas rasa puas pelanggan Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.
2. Memahami dampak dari fasilitas atau sarana secara segmental atas rasa puas pelanggan Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.
3. Memahami dampak mutu pemeberian layanan dan fasilitas secara serempak pada rasa puas pelanggan pada Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya studi ini yakni :

1.6.1. Teoritis

a. Peneliti

Studi yang dilakukan dapat diberkembangkan serta sebagai tambahan dalam disiplin ilmu terhadap kepuasan pelanggan dengan dilakukannya olah informasi maupun data yang dapat berguna dalam penulisan skripsi ini.

b. Peneliti Selanjutnya

Studi yang dilakukan dapat dijadikan sebagai rujukan serta jurnal yang berguna untuk studi berikutnya.

c. Univesritas Putera Batam

Studi yang dilakukan menjadi manfaat bagi mahasiswa/i putera Batam.

1.6.2. Praktis

Sebagai materi untuk saran maupun penilaian dalam praktik di lapangan, dari perusahaan dalam hal penentuan rencana, kepuasan pelanggan yang dilakukan atas Mal Pelayanan Publik Kota Batam tentang kualitas pelayanan dan fasilitas.

UPB
Universitas Putera Batam

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Thorik G. Uus H. (2006:77) pelayanan dapat diartikan memafhumi, mengarifi, maupun merasakan sehingga dalam menyampaikan dalam hal tentang pembeli untuk memperkokoh kedudukan bagi pembeli. Jadi, sangat penting dalam memberi jasa yang bermutu sebab jasa tidak hanya memberi atau pun melayani. Maka dari itu kata lain konsumen akan tertanam pada produk dan usaha yang tidak akan diragukan lagi.

Kualitas pelayanan dilakukan agar perusahaan dapat mampu dan mendapatkan kepercayaan pelanggan. Perusahaan dituntut agar layanan yang diberikan bermutu sebab pola gaya hidup konsumen. Tjiptono (2007:121) mengemukakan bahwa layanan yang bermutu dapat direalisasikan untuk memenuhi keinginan konsumen sesuai dengan harapan mereka. Dan mutu dari layanan yang diberikan menjadi ukuran tingkat layanan yang sesuai dengan bayangan atau harapan mereka.

Philip Kotler (2005:46) menjelaskan mengenai pelayanan atau jasa ialah aktivitas pemanfaatan suatu faksi yang memberikan jasa tersebut kepada faksi lain dan yang aslinya tidak menimbulkan akibat dalam memilih sesuatu dan tidak berwujud. Model kualitas jasa dapat dirumuskan bahwa pengharapan penerima jasa/konsumen dibentuk berdasarkan 4 hal yaitu :

a. Pengalaman masa lampau,
b. Keperluan pribadi pelanggan
c. Perusahaan jasa yang menyampaikan publisitas atau iklan,
d. Komunikasi yang dilakukan secara *gethuk tular*;

Berlandaskan definisi di atas dapat diartikan bahwa aktivitas untuk meningkatkan kepuasan konsumennya yang dilakukan oleh perusahaan adalah bentuk dari pelayanan. Maka, dapat dikatakan pelayanan juga meliputi, aktivitas, ketepatan dalam pengerjaan, kekariban, penggunaan dalam perlengkapan, dan juga pertanggung jawaban. Perusahaan perlu fokus dalam memberikan perhatian mengenai permasalahan pemberian jasa ini.

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2014) menguraikan mutu pelayanan jasa berpusat dalam usaha memenuhi serta keinginan pelanggan dan penyampaian yang presisi agar seimbang dengan ekspektasi pelanggan, ada 5 (lima) aspek kualitas/mutu pelayanan:

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

   Merupakan pemberian layanan yang cepat dan responsif kepada pelanggan.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Merupakan kecermatan dan hasil yang memuaskan dalam pemberian jasa mampu untuk ditonjolkan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan cakupan kehandalan, wawasan, kesantunan, dan kepercayaan harus dimiliki agar terbebas dari risiko atau keraguan.

d. Bukti langsung (*Tangibles*)

Merupakan bentuk sarana yang berwujud yakni perlengkapan dan pegawai maupun perlengkapan saranan komunikasi.

e. Empati (Empathy)

Merupakan hubungan yang mudah dilakukan agar tercipta korespondensi yang selaras, kepedulian secara personal dan mengerti keperluan para *customer*.

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi (2001 : 148) menyatakan terdapat 5 (lima) faktor dalam pengukuran pelayanan yaitu :

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan bantuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang responsif. Artinya, manajemen harus segera merespons dengan segera, inovatif, dan kreatif atas keinginan terhadap masalah pelanggan, seperti memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, selalu bersedia membantu konsumen dalam penyampaian informai dengan jelas serta tidak lambat dalam merespon kritik dan permintaan yang diberikan pelanggan.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Terdiri dari sub indikator menepati janji yang telah disetujui sebelumnya, fokus dalam menyelesaikan suatu masalah, tetap ramah terhadap apa yang kita lakukan, berupaya meminimalisir kesalahan dan memberikan pelyanan yang tepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan kekariban dan wawasan yang dimiliki petugas untuk mendapatkan kepercayaan meliputi perasaan aman dan terjamin yang berarti terbebas dari bahaya, resiko maupun keraguan, dalam memberikan pelayanan dan menjaga sikap santun dan ramah, serta dapat merespon semua pertanyaan tentang pelayanan maupun menjawab pertanyaan seputar gedung perusahaan.

d. Bukti langsung (*Tangibles*)

Merupakan ha-hal berwujud pada sebuah jasa untuk sebagai proyeksi kualitas jasa yang diberikan yang meliputi kondisi dari gedung tersebut, peralatan yang modern sebagai pendukung yang memadai, penampilan karyawan yang sopan, para pegawai yang menjaga kebersihan dan kerapihan diri, dan yang terakhir suasana dan tampilan ruangan.

e. Empati (Empathy)

Merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan atau dimaksud dengan memberikan jasa meliputi memberikan perhatian secara pribadi, memberikan pelayanan yang nyaman, memberlakukan semua konsumen secara sama rata dengan perlakuan

khusus, memberikan kemudahan dalam menajalin relasi dengan komunikasi yang baik serta memahami yang diperlukan oleh pelanggan secara personal.

2.1.1.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Sholeha, Djaja, & Widodo (2018) menguraikan timbal balik konsumen berupa kepuasan atas jasa yang diberikan dapat meningkatkan mutu pelayanan.

2.1.2 Fasilitas

2.1.2.1 Pengertian Fasilitas

Toriq (2014:22) memaparkan sarana atau fasilitas ialah sesuatu dapat mempermudah pekerjaan upaya dalam memperlancar apapun yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Termasuk semua hal yang berkaitan dan dapat dirasakan ataupun dapan didapatkan secara langsung oleh konsumen. Maka konsumen akan sangat nyaman menerima layanan tersebut.

Menurut (Tjiptono, 2014) fasilitas ialah sebelum memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan, perusahaan harus memiliki sumber daya fisik. Kemudahan pelanggan dalam mencapai kepuasan juga disebut sebagai faslitas. Konsumen seharusnya memang dipuaskan karena kalau tidak puas hasil yang diberikan maka konsumen akan kabur meninggalkan tempat tersebut. Hal ini dapat menjadi penurunan pengunjung yang mendatangi tempat pelayanan tersebut dan memberikan komenta yang tidak bagus atas palayanan maupun gedung yang diberikan.

2.1.2.2 Indikator Fasilitas

(Tjiptono, 2014) menyatakan macam-macam aspek dari fasilitas, yakni :

a. Kebutuhan tempat, tanah, atau ruang yang tersedia;

   Gerai *offline* dibutuhkan oleh perusahaan dalam membangun sarana pelayanan yang diberikan. Memiliki kemampuan dalam hal keuangan, peraturan pemerintah mengenai pembebasan tanah dan hak milik tanah adalah faktor untuk menentukan letak gerai *offline*.

b. Pertimbangan atau perencanaan spesial

   Terdiri dari tektur, warna serta proporsi yang diperlukan sebagai pertimbangan serta berkombinasi untuk berkembang sebagai pancingan respon emosional seseorang bedasarkan penglihatan. Missal, dalam mendesain gedung, aliran untuk pergantian udara yang sesuai perlu diperhatikan, ruang peralatan yang representative, suasana nyaman di ruang tunggu. Desain dari sarana yang terkesan indah akan memberikan kelebihan, antara lain adalah perusahaan lebih gampang untuk diketahui dan juga desain interior dapat menjadi salah satu keunikan maupun petunjuk untuk mengenali sifat jasa yang terdapat didalamnya.

c. Fleksibelitas;

   Risiko finansial yang tidak kecil dapat disebabkan meningkatnya permintaan yang tidak stabil dan jika terjadi penajaman jasa yang berkembang pesat, oleh sebab itu desain yang fleksibel sangat

diperlukan. Keadaan tersebut menuntut sarana dari pelayanan yang diberikan dapat mengikuti perkembangan zaman.

d. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar;

   Permasalahan lingkungan hidup dan sosial masyarakat, sarana pelayanan memiliki kedudukan krusial terhadap perusahaan. Perusahaan perlu mempertimbangkan aspek ini untuk mempertahankan kelanggengan perusahaan.

e. Faktor Estetis;

   Sarana pelayanan yang dikonsep dengan baik dapat meningkatkan motivasi para pegawai terhadap pekerjaan, serta mampu memperbaiki respon positif pelanggan. Aspek lain juga perlu diperhatikan, Misal tata letak dan desain pintu dan jendela yang tepat, tinggi langit-langit yang presisi, dan desain interior yang apik.

2.1.2.3 Hubungan Antara Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan

Menurut (Tri Irfa Indryani Welia, 2018) kemudahan pelanggan dalam mendapatkan manfaat atas jasa yang diberikan merupakan sarana jasa. Tipe-tipe jasa yang diberikan dapat membentuk persepsi terhadap interaksi diantara pelanggan dan penyedia jasa yang berpengaruh positif. Selain itu dapat juga memberi kesan yang mengasyikkan dengan sarana yang didesain menarik yang mampu memberikan pengaruh kepada pengunjung.

2.1.3 Kepuasan Pelanggan

2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan

Arfin Ernando (2017) menjelaskan bahwa sesungguhnya perusahaan memiliki tujuan untuk memberi rasa puas kepada konsumen, sebab kepuasan tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kelanjutan perusahaan tersebut. Keuntungan perusahaan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pelangggan, sebab hal ini dapat menjadikan pelanggan mencari kembali produk atau layanan perusahaan.

Tjiptono (2014) menyampaikan Bahasa Latin "*satin*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat) adalah asal kata dari 'kepuasan atau *satisfaction.*' Secara garis besar, arti dari kepuasan pelanggan 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai' yang telah menjadi konsep dalam praktik perluasan penjualan maupun teori, serta sebagai target dari pokok kegiatan bisnis yang berupaya menciptakan reputasi persero.

2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler (2010) menyatakan aktivitas dalam mengukur rasa puas pelanggan diidentifikasi 4 (empat) metode yakni :

a. Bentuk kepuasan dan juga masukan;

   Tiap kelompok atau golongan yang mengarah kepada konsumen perlu memberi peluang yang mudah dijangkau dan aman kepada para pelanggan yang berguna sebagai penyampaian masukan, keluhan, opini secara pribadi,

dan juga kritik. Sarana yang dapat disediakan yakni berupa tempat untuk menuliskan saran yang diletakkan di tempat yang terlihat.

b. Peninjauan kepuasan konsumen

Penelitian mengenai kepuasan konsumen dapat dilaksanakan dengan beberapa cara survei yakni dapat melalui tanya-jawab langsung, pos, surel, telepon, maupun website, metode lainnya yang dapat dilakukan seperti *Directly reported satisfaction, Derived satisfaction, Problem analysis, Importance performance analysis*.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelayanan

Tjiptono (2014) menyatakan indikator-indikator program kepuasan pelanggan meliputi 7 elemen utama, diantranya :

1. Produk dan layanan bermutu;

   Barang dan jasa bermutu serta layanan terbaik harus dimiliki perusahaan yang mengimplementasikan program kepuasan pelanggan.

2. Program promosi loyalitas;

   Untuk membangun hubungan pelanggan dan perusahaa, program ini perlu diimplementasikan. Tujuan dari program ini adalah sebagai bentuk memuliakan pelanggan seperti memberi potongan harga, hadiah, dan bonus kepada pelanggan rutin agara tetap loyalitas kepada perusahaan.

3. Relationshop marketing;

   Membangun hubungan dengan konsumen untuk waktu yang lama, artinya hubungan terjalin dengan selaras dan tidak menimbulkan kerugian kedua belah pihak untuk membangun usaha dan membentuk kesetiaan pelangan.

4. Berfokus terhadap pelanggan-pelanggan terbaik;

   Program-program yang berfokus untuk mencari pelanggan terbaik difokuskan kepada 20%pelanggan dari 80% pelanggan yang datang.

5. Sistem tindak lanjut keluhan secara efektif

   Tindak lanjut atas keluhan dari konsumen mengenai dengan mutu/kualitas layanan yang diberikan. Perusahaan segera menangani dan memperbaiki keluhan yang disampaikan melalui sistem tindak lanjut keluhan, sehingga mutu yang terjamin harus dimiliki.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Syaiful Aswad, Realize & Ronald Wangdra (2018) dengan Judul penelitian Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampong air batam center, Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam (JIM UPB), *Vol. 6 No. 2 Juli 2018*, E-ISSN:2337-3350, metode non-probability sampling, dengan jumlah populasi 154 KK (kepala keluarga), peneliti mengambil 111 responden sebagai sampel. Telaah regresi linier berganda adalah metode analisis teknis yang digunakan. Hasil studi memperlihatkan faktor harga terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan karena memiliki t-*value* 4.883 >t-tabel 1.981
2. Syaiful Aswad & Mira (2018) dengan Judul penelitian Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Batam, Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam (JIM UPB), *Vol.*

6 No. 2 Juli 2018, E-ISSN:2337-3350, metode pendekatan kuantitatif, dengan jumlah populasi 1108 orang, peneliti mengambil 294 responden sebagai sampel. Telaah regresi linier berganda adalah metode analisis teknis yang digunakan. Hasil studi memperlihatkan variabel citra *brand* terhadap rasa puas konsumen memiliki pengaruh substansial dan positif karena memiliki t-*value* 2.281 >t-tabel 1.968

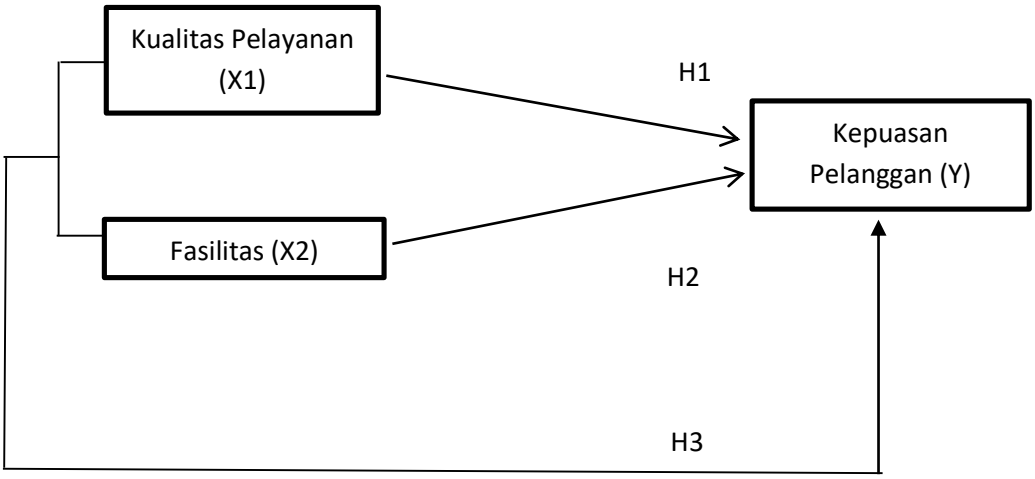
3. Iis Noviyanti (2018) dengan Judul penelitian Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Usaha mandiri Jakarta Selatan, Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma (JIMF), *Vol. 1 No. 2 Februari 2018,* E-ISSN:2598-9545, metode pendekatan kuantitatif, dengan jumlah populasi 100 orang, peneliti mengambil 100 responden sebagai sampel. Uji reliabilitas dan uji validitas adalah metode analisis teknisyang digunakan. Hasil studi memperlihatkan variabel produk bermutu atas rasa puas pelanggan memberi pengaruh substansial dan positif karena memiliki t-*value* 3.169 >t-tabel 1.984 serta mutu layanan atas kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh positif dan substansial karena memiliki t-*value* 2.397>t-tabel 1.984
4. Endang dan Sugiyanto (2019) dengan Judul penelitian Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna gudang komoditi sistem resi gudang kabupaten bojonegoro, Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM), *Vol. 4 No. 3 Oktober 2019,* E-ISSN:2621-881 X, metode pendekatan kuantitatif. Telaah regresi linier berganda adalah metode analisis teknis yang digunakan. Hasil studi memperlihatkan variabel

sarana pada rasa puas pengguna gudang memberi pengaruh substansial dan positif sebab memiliki t-*value* 2.922 >t-tabel 1.760.

5. I Wayan Sujana (2019) dengan Judul penelitian Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah di Kota Baubau, Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Manajemen Orientasi Riset (JIM EMOR), *Vol. 3 No. 2 Desember 2019*, E-ISSN:2581-2262, metode pendekatan kuantitatif, dengan populasi nasabah bank muamalat dan BNI Syariah di Kota Baubau, peneliti mengambil 100 responden sebagai sampel. Telaah regresi linier berganda dan uji korelasi adalah metode analisis teknis yang digunakan. Hasil studi memperlihatkan faktor mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh substansial dan positif karena memiliki nilai koefisiensi korelasi (r) 0.751.

2.3 Kerangka Pemikiran

Sugiyono (2014) menyampaikan sintesa mengenai korelasi dari beberapa teori definisi merupakan kerangka berfikir. Variabel dikatagorikan menjadi dua, yaitu variable dependen atau variabel terikat (Y) dan variabel independen atau variable bebas (X).Variabel yang memberi pengaruh atau penyebab atas berubahnya variabel terikat disebut sebagai variabel independen. Sedangkan variabel yang diberi pengaruh oleh variabel bebas disebut sebagai variabel dependen atau variabel terikat (Sugiyono, 2014).



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2014), hipotesis ialah jawaban yang belum pasti dari rumusan masalah sebuah studi atau riset, rumusan masalah tersebut berupa kalimat tanya. Disebut belum pasti atau sementara, karena jawaban atas hasilnya berasaskan pada konsep yang bersangkutan, belum berlandaskan pada fakta-fakta berdasar pengalaman yang didapat dengan cara penghimpunan data. Sehingga pipotesis juga dapat diartikan sebagai jawaban yang berdasarkan pengalaman dengan data. Hipotesis dalam studi ini adalah:

H_0 : Mutu pelayanan memiliki pengaruh negatif secara parsial terhadap rasa puas dari pelanggan.

Ha_1 : Mutu pemberian layanan memiliki pengaruh yang baik secara segmental terhadap rasa puas dari pelanggan.

H_0 : Sarana tidak memiliki pengaruh yang baik secara segmental atas rasa puas dari pelanggan.

Ha_2 : Sarana memegang pengaruh yang positif secara parsial atas rasa

puas pelanggan.

H_0 : Pelayanan dan fasilitas yang bermutu tidak memegang pengaruh yang positif secara serempak atas rasa puas pelanggan.

Ha_3 : Pelayanan dan fasilitas yang bermutu memegang pengaruh yang positif secara serempak atas rasa puas pelanggan.

UPB
Universitas Putera Batam

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Peneliti yang melaksanakan studi harus adanya problem untuk dapat dijawabkan. Permasalahan yang muncul dampak dari tantangan, dengan ini diharapkan peneliti dapat memecahkan masalah tersebut atau setidaknya dapat tertutupi sedikit. (Siregar, 2012). Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitaf yang mana menjelaskan tentang pelayanan dan fasilitas yang bermutu memengaruhi rasa puas pelanggan Pemko Batam di mal pelayanan publik Kota Batam.

3.2 Operasional Variabel

Maksud dari operasional variabel ialah keterangan secara ilmiah untuk mempermudah peneliti dalam hal melaksanakan riset.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel bebas ialah karakter yang dapat memengaruhi faktor lainnya maupun variabel terikat (Asroi & Hidayat, 2016). Variabel independen di dalam studi ialah kualitas pelayanan dan fasilitas.

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan

Mutu pemberian layanan ialah parameter dari tingkatan maupun tingkatan layanan untuk dapat diberikan atau menyesuaikan ekspektasi dari klien (Tjiptono, 2008: 85).

Parameter dari pelayanan bermutu :

1. Daya Tanggap *(Responsiveness)*;

2. Kehandalan (*Reliability*);

3. Jaminan *(Assurance)*;

4. Bukti langsung *(Tangibles)*.

5. Empati *(Empathy)*;

3.2.1.2 Fasilitas

Sarana/fasilitas ialah aktivitas yang dengan sengaja dilakukan penyedia jasa untuk dimanfaatkan serta digunakan oleh pelanggan dengan tujuan peningkatan kepuasan secara maksimal (Kotler, 2009: 45).

Indikator Fasilitas :

1. Lahan yang tersedia dan ruang atau tempat yang dibutuhkan;

2. Pertimbangan atau perencanaan spesial;

3. Fleksibelitas;

4. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar.

5. Faktor Estetis.

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel Dependen ialah karakter yang memberi pengaruh variabel bebas (Asroi & Hidayat, 2016). Variabel dependen yang diteliti ialah rasa puas pelanggan.

3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan

Rasa puas pelanggan ialah perasaan yang dapat digambarkan senang ataupun kecewa kepada pihak tertentu setelah membandingkannya dengan hasil kinerja yang dirancang terhadap yang diimpikan (Keller, 2007: 177).

1. Produk dan layanan bermutu;
2. Program promosi loyaitas;
3. Relationshop marketing;
4. Fokus kepada pelanggan terbaik;
5. Sistem tindak lanjut keluhan secara efektif.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi ialah objek secara menyeluruh dari riset yang dapat juga berupa benda, gejala, manusia, sikap lainnya (Siregar, 2012). Keseluruhan dari populasi terhadap penelitian ialah pelanggan yang menggunakan jasa di Pemko Batam pada Mal Pelayanan Publik.

Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan

Bulan	Jumlah Pelanggan
Juni	133

(Sumber : Data Pemko Batam, 2020)

3.3.2 Sampel

Sampel ialah prosedur dari pengambilan data yang mana diambil untuk digunakan dalam pemenuhan sifat maupun kekhasan yang dikendaki dari suatunya

populasi tersebut. (Siregar, 2012). Teknik yang diambil dengan mengambil sampel dengan teknik *purposive sampling* yakni mengambil sampel menggunakan cara pertimbangan dari golongan pakar. (Sanusi, 2011).

Selanjutnya untuk menemukan ukuran sampel menggunakan metode yakni :

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

(Sumber **:** Siregar, 2012)

Ket :

e = Perkiraan Tingkat Kesalahan

N = Populasi

n = Sampel

Dengan menggunakan perkiraan dari tingkat keselahan sebesar 5%, dengan minimal estimasi tingkat kesalahan sebesar 5%, dengan ini sampel yang dapat diambil sebesar :

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

$$n = \frac{133}{(1+133 \times 0{,}05^2)}$$

$$n = \frac{133}{(1+133 \times 0{,}0025)}$$

n = 99,8.

Dari hitungan diatas menggunakan rumus *Slovin* didapatlah hasil yakni 99.8 yang dibulatkan menjadi 100 pelanggan. 100 pelanggan yang dimaksud terdiri daari pupulasi sebesar 133 pelanggan dan diambil tingkat kesalahan sebesar 5%.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti melakukan penghimpunan data menggunakan cara yang disesuaikan dengan instrumen dan juga sumber data yang digunakan. (Kountur, 2009).

3.4.1 Jenis Data

Data kuantitatif ialah data dari riset berbentuk numerik dan juga analisis yang digunakan dengan statistik (Sugiono, 2011).

3.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data utama atau primer ialah kumpulan data secara spontan dari sumber data utama yang dilakukan oleh peneliti. Cara ini yang dilakukan bergantung kepada instrumen-instrumen yang digunakan oleh peneliti seperti informasi yang didapat, ketersediaan waktu, dana yang disediakan dan juga tenaga peneliti yang digunakan pada saat penelitian. Infomasai yang didapatkan lalu kemudian dibuatkan daftar pertanyaan berupa kuesioner atau yang dapat dikenal berupa angket yang diajukan kepada pelanggan menggunakan metode skala likert.

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Kriteria	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

(Sumber **:** Sugiono, 2011)

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah sumber data yang berasal dari pihak lain yang melakukan penelitian yang bertujuan dibuat untuk target atau tujuan yang tidak sama , data-data yang dimaksud dapat dalam bentuk tabel, ilustrasi, dan masih banyak lagi.

3.4.3 Alat Pengumpulan Data

Teknik dalam penghimpunan data serta instrumen yang dipakai oleh peneliti dalam studi ini ialah :

a. Kuesioner

   Kuesioner ialah berisi kalimat tanya yang ditulis oleh peneiti ke responden untuk menjawab. Responden yang diberikan pertanyaan dapat menjawab dengan diberikan tanda di jawabannya yang disediakan peneiti.

b. Mengkaji Pustaka

   Mengkaji pustaka dimaksud dalam artian mendalami, menelaah, serta mengidentifikasi bahan pustaka. Aktivitas ini dianggap perlu dilakukan sebab akan menjaminkan bahwa dalam mencari jawaban terhadap suatu kasus studi tesebut didapatkan melalui alur ilmu yang terpadu. Materi tersebut bisa didapatkan dalam data-data yang berasal dari tempat penelitian, jurnal ilmiah, maupun literatur (Sanusi, 2011).

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Metode Deskriptif – Kuanitatif

Metode deskriptif – kuantitatif ialah metode yang memberikan deskriptif dari sebuah variabel atas fenomena yang diteliti. (Peneliti 2018)

Untuk pengukuran hipotesis di dalam studi ini, rumus yang dapat dipakai untuk pengukuran skala ialah :

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

Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala

(Sumber : Peneliti 2020)

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah Alternatif Item Jawaban

RS = Rentang Skala

Jawaban dari perhitungan antara skala yang didapat untuk selanjutnya disalurkan menggunakam tabel yang tertera dibawah ini :

Tabel 3.3 Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	100,0 - 179,5	Sangat Tidak Setuju
2	180,0 - 259,5	Tidak Setuju
3	260,0 – 339,5	Netral
4	340,0 – 419,5	Setuju
5	420,0 – 500,5	Sangat Setuju

(Sumber : Peneliti 2020)

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Para pakar memaparkan definisi dari asas yang diyakini nyaris yang dimaksud untuk dapat memafhumi seberapa jauh perangkat ukur itu menakar apa yang akan diukur.

Nilai uji dapat membuktikan dengan digunakan uji dua segi pada tingkat signifikan sebesar 0.05 (SPSS yang akan secara otomatis atau tetap menggunakan

nilai tersebut). Hasil yang didapat tergantung kepada kriteria diterima atau tidaknya suatu data validitas atau tidak jika :

a. Jika r hitung ≤ r tabel (uji dua segi dengan sig 0.050) maka per item pada pernyataan-pernyataan dapat dinilai tidak korelasi substansial terhadap skor total item, maka item dinyatakan tidak valid.
b. Jika r hitung ≥ r tabel (uji dua segi dengan sig 0.050) maka per item pada pertanyaan-pertanyaan dapat dinilai korelasi substansial terhadap skor total item, maka item dapat dinilai valid.

$$r_{ix} = \frac{n \Sigma ix - (\Sigma i)(\Sigma x)}{\sqrt{[n\Sigma i^2 - (\Sigma i)^2][n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2]}}$$

Rumus 3.3 Rumus Pearson Product Moment

(Sumber **:** Sanusi, 2011, p. 77)

Keterangan:

x = Skor total x

r_{ix} = Koefisien korelasi

n = Jumlah banyaknya subjek

i = Skor item

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas ialah pengertian dapat digunakan sebagai pengetahuan sejauh manakah suatu hasil dari perhitungan nilai ukur nisbi koheren apabila perhitungan nilai ukur dilakukan secara berulang sebanyak dua kali ataupun lebih. Pengujian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan maupun mengukurkan tingkat kestabilan

sebagai alat ukur. Nilai uji dapat membuktikan dengan digunakan uji dua segi pada tingkatan signifikan sebesar 0.05 (SPSS yang akan secara tetap memakai nilai ini). Dimana kriteria yang dapat diterima dan ditolaknya dari suatu data reliable maupun data yang tidak jika diterima nilai alpha tidak lebih kecil dari padanya nilai kritis *product moment*, ataupun nilai r tabel. Nilai batasan penentu bisa juga digunakan untuk mengamati, misalnya 0.6. Maka nilai yang berada di bawah dari 0.6 dinilai mempunyai reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0.7 dapat diambil atau diterima dan nilai diatas 0.8 dinilai baik.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

Rumus 3.4 Rumus Conbrach's Alpha

(Sumber : Wibowo, 2012, p. 52)

Keterangan :

k = Jumlah butir pernyataan

σ_1^2 = Varian total

r_{11} = Reliabilitas istrumen

$\Sigma\sigma b^2$ = Jumlah varian pada butir

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Pengujian ini dapat dilaksanakan untuk memahami apakah nilai residu atau selisih yang ada dapat dilakukan riset dengan mempunyai alokasi normal ataukah tidak normal. Nilai Kolmogorov-Simirnov dapat dipraktikkan dalam analisis Chi Square, uji normalitas ini dapat juga dilaksanakan dengan menggunakan Histogram

Regression Residual yang sudah terstandarkan. Kurva dari penilaian ini yang secara Residual terstandarisasi dikatakan normal jika : Nilai Kolmogorov-Simirnov Z < Z table : atau juga menggunakan Nilai Probability Sig (2 tailed) > a : sig > 0,05.

3.5.3.2 Multikolinieritas

Pengujian yang dilakukan untuk mengecek apakah pada model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel bebas (variabel independen) disebut dengan uji multikolinieritas. Untuk dapat mendeteksikan ada ataukah tidaknya multikolinieritas dibuktikan dengan :

a. Menganaliskan hubungan antara variabel bebas jika diantara variabel-variabel bebas terdapat hubungan yang lumayan tinggi yakni di atas 0,90 maka nilai ini adalah tanda sebagai terdapatnya multikolinieritas.
b. Nilai eigen value berjumlah satu atau lebih nilai variabel bebas yang hampir mencapai nilai nol berarti mengarahkan bahwa terdapat multikolinieritas.
c. Dihasilkan Nilai R2 oleh suatu perkiraan model regresi empiris yang terlampau tinggi, tetapi secara personal variabel bebas banyak yang tidak relevan dapat juga dipengaruhi oleh variabel terikat.
d. Multikolinieritas juga dapat dilihat dari VIF, jika nilai VIF lebih dari 10 maka terdapat tingkatan kolonieritas yang ditoleransi.

3.5.3.3 Heterokedastisitas

Heterokedastisitas ditunjukkan dari versi dari variabel yang berbeda untuk segala obsevasi. Dapat disebut Homokedastisitas jika variansi dari residual antara obervasi yang satu dengan yang lainnya tetap.

Ini merupakan metode yang bisa digunakan untuk dapat mengetahui adanya suatu masalah heterokedastisitas ialah dengan dilihat dari nilai residualnya (SRESID) dengan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED). Untuk menganalisakan ini digunakan cara yakni :

a. Dapat dilihat menggunakan titik-titik yang mempunyai pola tersendiri namun beraturan seperti bentuk gelombang, meluas maupun menyempit. Dapat dikatakan terdapat heterokedastisitas jika terjadi hal tersebut.
b. Apabila tidak ada pola tersendiri dengan jelas, maka titik-titik akan berpencar di atas maupun di bawah angka 10 pada sumbu Y, artinya hal ini menunjukkan heterokedastisitas tidak terjadi.

3.5.4 Uji Hipotesis

3.5.4.1 Uji T (Parsial)

Uji statistik t sebagai dasar penunjukkan sejauh mana penyebab satu variabel dengan variabel lainnya secara personal didalam menerangkan variabel-variabel dependen. Ho ditolak dan H1 diterima apabila t hitung tedapat signifikansi < 0,05. Dalam mengkaji variabel berpengaruh antara X1, X2, terhadap Y secara personal maka gunakan uji t. Kriteria-kriteria yang dimaksud dalam uji t yakni :

a. Ho ditolak dan Ha diterima jika sig < 0,05 yang memiliki arti ada pengaruh substansial pada variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.
b. Ha ditolak dan Ho diterima jika sig > 0,05 yang artinya tidak terdapat pengaruh substansial variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

$$t\ hitung = \frac{bi}{Sbi}$$

Rumus 3.5 Rumus t hitung

(Sumber **:** Wibowo, 2012, p. 123)

Dimana :

n = banyaknya sampel

R = Koefisien Korelasi

R^2 = Koefisien determinasi

3.5.4.2 Uji F (Simultan)

Uji f dapat dipakai sebagai pengetahuan apakah secara serempak koefisien variabel bebas memiliki pengaruh nyata ataupun tidak terhadap variabel terkait.

Kriteria-kriteria yang dimaksudkan dalam pengujian uji t dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Ho ditolak Ha diterima jika sig < 0,05 maka terdapat pengaruh substansial variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen.
b. Ha ditolak Ho diterima Jika sig > 0,05 maka terdapat pengaruh substansial variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen.

3.5.5 Uji Pengaruh

3.5.5.1 Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda dapat dipakai sebagai uji dari pengaruh yang dependen variabel atas lebih dari satu independen variabel.

$$Y` = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \ldots + \beta_n X_n$$

Rumus 3.6 Regresi Linear Berganda

(Sumber : Wibowo, 2012, p. 127)

Keterangan:

α = Nilai konstanta

β = Nilai koefisien regresi

$Y`$ = Variabel Dependen

X_n = Variabel independen ke-n

X_1 = Variabel independen pertama

X_2 = Variabel independen kedua

X_3 = Variabel independen ketiga

3.5.5.2 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ini dimaksud untuk melihat hubungan hasil maupun bagian andil dari variabel bebas yang memengaruhi dalam model regresi yang dilakukan secara bersama-sama, secara berbarengan dapat membagikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas.

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2\,(ryx_1)\quad(ryx_2)\quad(rx_1x_2)}{1 - (rx^1x^2)^2}$$

Rumus 3.7 Koefisien Determinansi

(Sumber **:** Wibowo, 2012, p. 133)

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

rx_1x_2 = korelasi x_1 dengan x_2

ryx_1 = korelasi variabel x_1 dengan y

ryx_2 = korelasi variabel x_2 dengan y

Kriteria yang dimaksud diatas menjadi pedoman, yakni dengan :

1. Jika semakin masif kemampuan dari bentuk regresi yang berguna untuk memaparkan keadaan yang sesungguhnya maka nilai koefisien R Square semakin besar nilainya yakni mendekati 1.
2. Jika semkain kecil kemampuan bentuk regresi yang berguna untuk memaparkan keadaan yang sesungguhnya maka nilai koefisien R square kecil nilainya yakni mendekati.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini bertempat di Pemko Batam, dengan alamat Jalan Engku Putri, Gedung Sumatera Expo Lt. Dasar, Batam Centre. Kuesioner diberikan kepada Pelanggan Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Penjadwalan studi dilakukan peneliti kurang lebih 3 bulan yang dimulai dari Bulan April 2020 dan berakhir pada bulan Juli 2020 sehingga dapat berakhir tugas dalam penuliasan skripsi peneliti yang bisa dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan				
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Pengajuan Judul					
2	Menyusun Proposal					
3	Menyerahkan Proposal					
4	Merevisi Proposal					
5	Merancangankan Instrumen					
6	Merevisi Instrumen					
7	Mengumpulkan Data					
8	Bimbingan dari Hasil Penelitian					
9	Konsultasi, Mengoreksikan serta Merevisi Draft					

(Sumber : Peneliti 2020)

UPB
Universitas Putera Batam