

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN LEMAHWUNGKUK KOTA CIREBON

Agustin Kristina Tiara Putri¹, Muthia Fariza²

¹Universitas Catur Insan Cendekia Cirebon

²Universitas Catur Insan Cendekia Cirebon

e-mail: agustin97645@gmail.com¹, muthia.fariza@cic.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan lemahwungkuk kota cirebon secara analisis regresi sederhana. Penelitian dilakukan pada pelanggan pada warga lemahwungkuk di Kota Cirebon. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan pengukuran indikator menggunakan skala likert 1-5. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang disebar dengan google form yang terdiri dari 26 pernyataan dengan responden berjumlah 130 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat 14,597 dengan nilai dan sign 0,004 < 0,05. Nilai R Square 0,614 atau 61,4%. Hal ini menunjukkan persentase pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan lemahwungkuk kota Cirebon.

Kata kunci: Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat

Abstract

This study aims to examine the effect of service quality on community satisfaction in the Lembang Wungkuk sub-district, Cirebon city by means of a simple regression analysis. The research was conducted on customers of weakwungkuk residents in the city of Cirebon. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach and measurement of indicators using a Likert scale of 1-5. Data collection used the questionnaire method which was distributed using the Google form which consisted of 26 portals with 130 respondents. The sampling technique used is purposive sampling technique. Data analysis using validity test, reliability test, simple regression analysis, and the coefficient of determination. The results showed that partially service quality had a positive and significant effect on community satisfaction of 14.597 with a value and sign of 0.004 < 0.05. The R Square value is 0.614 or 61.4%. This shows the proportion of the influence of service quality on community satisfaction in the Lembang Wungkuk sub-district, Cirebon city.

Key words: Service Quality and Community Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Kegiatan pelayanan publik tidak terlepas dari kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Kualitas

layanan merupakan landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita-cita pelanggan.

Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan Menurut Fandy[1]. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila

kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan, sebuah organisasi membutuhkan sumber daya manusia (SDM), sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat [2].

SDM yang memiliki kemampuan dan kehandalan dalam melayani, maka akan menjadikan nilai positif bagi organisasi tersebut. Kemampuan adalah yang bisa mengerjakan segala pekerjaan tanpa adanya campur tangan orang lain, kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Begitupun pada pelayanan publik yang ada di Kelurahan Lemahwungkuk, SDM yang bekerja pada Kelurahan Lemahwungkuk haruslah memiliki keterampilan dan kehandalan dalam melayani masyarakatnya karena ini akan mempengaruhi kepuasan dari pelanggannya, pelanggan yang dimaksud di sini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kelurahan Lemahwungkuk.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada di Kelurahan Lemahwungkuk, peneliti melakukan pra penelitian yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berakitan erat dengan kepuasan masyarakat terhadap 30 puluh orang masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kelurahan Lemahwungkuk Kota Cirebon, pada tabel berikut:

Dari hasil pra penelitian mengenai faktor kepuasan layanan di Kelurahan Lemahwungkuk terlihat bahwa faktor SDM memiliki nilai kepuasan sebesar 50% sangat puas, masih butuh 50% lagi untuk mencapai 100% sangat puas dari faktor SDM. Kesadaran 43,3%, masih butuh 56,7% lagi untuk mencapai 100% sangat puas dari faktor kesadaran. Aturan organisasi 40%, masih butuh 60% lagi untuk mencapai 100% sangat puas dari aspek aturan organisasi. Faktor Keterampilan dan Kemampuan 36,7%, masih butuh 63,3% lagi untuk mencapai 100% sangat puas dari faktor keterampilan dan kemampuan. Faktor Sarana Pelayanan 43,3%, masih butuh 56,7% lagi untuk mencapai 100% sangat puas dari aspek sarana pelayanan. Faktor Pengalaman Pelanggan 53,3%, masih butuh

46,7 % lagi untuk mencapai 100% sangat puas dari faktor pengalaman pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti diatas, Peneliti ingin mencari tahu lebih dalam lagi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kelurahan Lemahwungkuk Kota Cirebon maka dari itu judul yang tertuang pada penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Lemahwungkuk Kota Cirebon”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Peneliti memilih menggunakan metode survei karena data yang dipelajari merupakan data dari sampel yang diambil dari populasi, yang bertujuan untuk menemukan hubungan antarvariabel atau kejadian-kejadian yang relatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Lemahwungkuk yang beralamatkan di Jalan Lemahwungkuk No.122 Kecamatan Lemahwungkuk Kota Cirebon Jawa Barat, dilakukan dari tanggal 05 Mei sampai selesai penelitian sampai tanggal 05 Agustus 2023.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu objek atau subjek dengan ciri-ciri dan kualitas tertentu yang telah ditetapkan peneliti guna untuk diteliti dan dilakukan penarikan kesimpulan [3]. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kantor Kelurahan Lemahwungkuk, penentuan populasi didasarkan pada relevansi karakteristik populasi yang akan diteliti dengan tujuan penelitian. Sampel adalah sebagian dari populasi dengan ciri-ciri tertentu. Dimana, tidak semua anggota populasi dapat diteliti karena waktu yang terbatas, tenaga dan dana [3]. Sehingga, peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi dengan ciri-ciri sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti. Pada prinsipnya, sampel yang dipilih untuk dipelajari dapat menggambarkan suatu generalisasi terhadap populasi. Bila tidak representatif, maka penulis tidak dapat menyimpulkan sesuai dengan kenyataan atau membuat kesimpulan yang salah

Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Penggunaan purposive sampling ini dipilih karena, penelitian mempunyai kriteria-kriteria

warga lemahwungkuk atau masyarakat kelurahan lemahwungkuk yang telah menggunakan jasa layanan di kelurahan Lemahwungkuk dan juga dari usia 15-29 tahun yang telah membuat surat pengantar di kelurahan lemahwungkuk dan juga usia berikutnya. Jumlah sampel dalam penelitian, mengikuti hair et al. Yang menyatakan bahwa ditetapkan ukuran sampel minimum adalah 5 sampai 10 observasi untuk setiap pernyataan yang akan diestimasi. Pernyataan dalam kuesioner penelitian berjumlah 26 pernyataan. Maka, sampel yang digunakan untuk penelitian ini berjumlah 130 yang didapatkan dari jumlah pernyataan dikali 5.

Sumber Data

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti [3]. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data dikumpulkan berupa kuesioner yang diberikan kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Lemahwungkuk. Data Primer : adalah yang di peroleh dari sumber data pertama di lokasi peneliti atau objek penelitian misalnya koesioner. Data Sekunder : adalah data yang dikumpulkan seacara tidak langsung dar sumber-sumber lain, misalnya dari buku-buku, majalah dan internet.

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner atau biasa disebut angket adalah data yang didapatkan dalam bentuk pertanyaan untuk dijawab secara langsung oleh responden. Metode ini sesuai untuk mendaptkan jawaban responden dalam jumlah besar. Teknik penumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi, dan triangulasi, dalam penilitian ini melalui google from [3].

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur untuk sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social [4].

Tabel 3. 1 Skala Likert

Skala Likert	Skor atau Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (R)	3
Sutuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono, 2018

Skala Likert dalam penelitian ini tidak menggunakan jawaban ragu-ragu, yang bertujuan untuk menghilangkan kecenderungan jawaban netral yang setuju tidak, namun tidak setuju pun tidak yang mengakibatkan makna ganda. Maka, peneliti memutuskan untuk memilih kategori jawaban STP, TP, S, STS, R, untuk meihat kepastian pendapat responden ke arah setuju atau ke arah tidak setuju.

Teknik Analisa Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau setidakny suatu kuesioner. Suatu dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan apabila r hitung > r tabel pada taraf signifikan (α =0,05) maka instrument itu dianggap tidak valid dan jika r hitung > r tabel maka instrument dianggap valid.(Sugiyono, 2018: 267).

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum xi yi) - (\sum xi)(\sum yi)}{\sqrt{n(\sum xi^2) - (\sum xi)^2} \cdot \sqrt{n(\sum yi^2) - (\sum yi)^2}}$$

Keterangan:

r_{hitung}: Koefisien korelasi antara variable X dan Y

n: Jumlah responden (sampel)

∑xi: Jumlah skor item

∑yi: Jumlah skor total (item)

∑xi²: Jumlah skor kuadrat item

∑yi²: Jumlah skor total kuadrat item

Dimana kriteria penilaiannya adalah:

Jika r_{hitung} > r_{tabel}, maka pernyataan tersebut valid. Jika r_{hitung} < r_{tabel}, maka pernyataan tersebut tidak valid.

Rumus r tabel:

$$df = (N-2)$$

Sumber: Darma (2021:8)

Keterangan:

df: Degree of freedom (derajat kebebasan)

N: Banyaknya responden

Selanjutnya tentukan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Uji reliabilitas dan di uji merupakan pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid. Cronbach's alpha yang besarnya antara 0,50-0,60. Dalam penelitian ini

peneliti memilih 0.60 sebagai koefisien reliabilitasnya (2018:268).

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \left(\frac{\sum s^2_b}{s^2} \right) \right\}$$

Sumber: Sinambela (2021:284)

Keterangan:

r_i : Reliabilitas instrumen

k: Banyaknya butir soal

$\sum s^2_b$: Jumlah varian butir

s^2 : Varian total

dengan Kriteria [4]

1. Jika nilai cronbach's alpha $\alpha > 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai cronbach's alpha $< 0,60$ maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliable.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi berganda linier berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya yang signifikan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen, untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya (positif atau negatif), seberapa besar pengaruhnya, dan untuk memprediksi nilai variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Dalam regresi linier sederhana terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, antara lain residual terdistribusi normal, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Regresi linier sederhana tidak ada uji asumsi klasik multikolinearitas karena hanya menggunakan satu variabel independen. Persamaan regresi untuk linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

X1 : Kualitas pelayanan

Y : Kepuasan masyarakat

Keterangan :

Y = Nilai prediksi variabel dependen

α = Konstanta Regresi

β = Koefisien Regresi

X = Independensi

Y = Kompetensi

e = error

d. Uji Parsial (Uji T)

Uji-t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara parsial (sendiri-sendiri). Uji-t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dimana ketentuan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t: nilai koefisien korelasi hasil t_{hitung}

r: koefisien korelasi

n: jumlah sampel

Menggunakan model keputusan statistik uji-t, dengan melihat asumsi tingkat kesalahan 5% atau 0,05, derajat kebebasan (n-2) dilihat dari hasil t_{tabel}

Kriteria penilaian uji-t:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen dan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada tingkat signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen H_0 diterima dan H_a ditolak

e. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat besarnya hubungan (persentase) yang ditunjukkan pada perubahan variabel independen diikuti oleh variabel dependen pada proporsi yang sama [5]. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y, semakin besar koefisien determinasi maka semakin baik kemampuan variabel X menerangkan.

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Sumber: [6]

Keterangan:

KD: Determinasi

R: Nilai Korelasi Berganda

100%: Persentase Kontribusi

Kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi sebagai berikut:

Jika KD mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.

Jika KD mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

Alat Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan untuk melakukan pengolahan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan Software SPSS versi 25.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakter Responden

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (dalam tahun)	Jumlah	Presentase
1.	15-30 (orang)	59	45,38
2.	31-40 (orang)	8	06,15
3.	41-50 (orang)	31	23,84
4.	51-60 (orang)	24	18,46
5.	61-77 (orang)	8	06,15
Jumlah		130 orang	100%

Sumber :Data olah 2023

Berdasarkan karakteristik usia responden pada tabel 4.1, terlihat bahwa responden dengan usia 15-30 tahun sebanyak 59 responden dengan persentase sebesar 45,38% dan responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 8 responden dengan persentase 06,15% dan responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 31 responden dengan presentase 23,84% dan responden 51-60 tahun sebesar sebanyak 24 responden dengan presntase18,46% dan responden dengan usia 61-77 tahun sebanyak 8 responden responden dengan presentase 06,15%.

3.2. Hasil Analisis

Uji Validitas

Peneliti melakukan uji validitas terhadap setiap pernyataan yang di ajukan kepada 130 responden. Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pernyataan kuesioner yang digunakan valid atau tidak, dengan kriteria jika nilai rhitung >rtabel, maka uji validitas dinyatakan valid, semua pernyataan dalam variabel karena koefisien korelasi (rhitung) masing-masing lebih besar dari rtabel. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25. Peneliti ini menggunakan sampel sebanyak 130 responden denga tingkat signifikan sebesar 0,05 maka, rumus $rtabel = Df = n - 2$ ($Rredponden + jvariabel = 130 - 2 = 128(0, [1723])$).

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1	0,671	0,1710	Valid
X2	0,700	0,1710	Valid
X3	0,739	0,1710	Valid
X4	0,733	0,1710	Valid
X5	0,738	0,1710	Valid
X6	0,710	0,1710	Valid
X7	0,773	0,1710	Valid
X8	0,738	0,1710	Valid
X9	0,694	0,1710	Valid
X10	0,707	0,1710	Valid
X11	0,677	0,1710	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui item pernyataan 1-11 pada variabel motivasi belanja hedonis terdapat bahwa rhitung lebih besar dari rtabel sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, hal ini menyatakan bahwa responden telah memahami isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Item	Rhitung	rtabel	Keterangan
Y 2.1	0,678	0,1710	Valid
Y 2.2	0,634	0,1710	Valid
Y 2.3	0,749	0,1710	Valid
Y 2.4	0,700	0,1710	Valid
Y 2.5	0,726	0,1710	Valid
Y 2.6	0,691	0,1710	Valid
Y 2.7	0,721	0,1710	Valid
Y 2.8	0,731	0,1710	Valid
Y 2.9	0,744	0,1710	Valid
Y 2.10	0,763	0,1710	Valid

Y 2.11	0,748	0,1710	Valid
Y 2.12	0,715	0,1710	Valid
Y 2.13	0,690	0,1710	Valid
Y 2.14	0,681	0,1710	Valid
Y 2.15	0,631	0,1710	Valid

Sumber : Olah Data Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui item pernyataan 1-15 pada variabel kepuasan masyarakat terdapat bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, hal ini menyatakan bahwa responden telah memahami isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Uji Realibilitas

Alat ukur dinyatakan reliabel apabila alat ukur tersebut konsisten digunakan pada waktu yang berbeda, untuk mengetahui konsistensi dari instrumen yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS versi 25 dengan menggunakan Cornbach Alpha. Instrumen dinyatakan reliabilitas apabila koefisiensi reliabilitas minimal 0,60.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas

Sumber : Olah Data Hasil Peneliti 2023

Variabel	Cornbach Alpha	Minimal Realibilitas	Keterangan
Kualitas Layanan	0,904	0,60	Realibel
Kepuasan Masyarakat	0,929	0,60	Realibel

Berdasarkan tabel 4.4, diperoleh nilai Cornbach Alpha masing-masing variabel yaitu untuk kualitas layanan sebesar 0,904, Kualitas Kepuasan Masyarakat 0,929. Nilai masing-masing variabel ini berada di atas nilai minimal Cornbach Alpha sebesar 0,60 sehingga dinyatakan instrumen variabel pada variabel ini reliabel, hal ini menyatakan bahwa isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan oleh semua responden secara konsisten meskipun pada waktu yang berbeda.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk melihat Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dapat Masyarakat Di Kelurahan Lemahwungkuk Kota Cirebon Perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 25. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 5 Hasil Regresi Linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient
	B	Std. Error	
1 (Constant)	14.597	3.260	
Total_X	1.072	.075	

Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Olah Data Hasil Peneliti 2023

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 14,597 + 1,072X + 0,05 = 15,719$$

Penjelasan :

1. Nilai constant bernilai 14,597 artinya jika kualitas layanan dalam keadaan tetap atau tidak terjadi perubahan maka terjadi kepuasan masyarakat sebesar 14,597.
2. Nilai koefisien regresi Kualitas Layanan (X) sebesar 1,072 dengan asumsi variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang searah antara Kualitas Layanan.

Koefisiensi Determinasi

Koefisiensi determinasi (KD) digunakan untuk mengetahui tingkat persentase pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian menggunakan SPSS versi 18, hasil uji koefisiensi determinasi dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	.614	.611	6.015

a. Predictors: (Constant), Total_X

Berdasarkan data 4.6, nilai R Square sebesar 0,614 atau 61,4%. Hal ini menunjukkan persentase pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan lemahwungkuk kota cirebon dan sisanya 43.4%.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini terbagi dalam beberapa bagian diantaranya, pengaruh kualitas layanan

terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan lemahwngkuk kota Cirebon. Berikut adalah pembahasan hasil penelitian secara terperinci:

1. Pengaruh Kualitas Layanan

Pengaruh kualitas layanan berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dimana nilai t_{hitung} 4,478% dan nilai t_{tabel} 0,671% dengan nilai signifikansi pengaruh kualitas layanan 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 serta nilai koefisien regresi. Penelitian yang peneliti lakukan ini sama dengan penelitian terdahulu dari Nova IE Tamara, Lisbeth Mananeke, Chiristoffel Kojo (2018) dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan yang menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat* [7].

2. Kepuasan Masyarakat

Pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dimana nilai t_{hitung} dan nilai t_{tabel} 1,976 dengan nilai signifikansi gaya hidup berbelanja yaitu 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 serta nilai koefisien regresi kepuasan masyarakat 0,784 maka secara analisis regresi sederhana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian yang peneliti lakukan ini sama dengan penelitian terdahulu dari [8] dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kepemilikan KTP Elektronik Pada Kelurahan Cempaka Baru yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif secara simultan oleh kelima variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5). Hasil uji korelasi dan determinasi berada pada hubungan yang kuat sebesar 0.623 dengan tingkat pengaruh sebesar 38.8%, sedangkan sisanya sebesar 61.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.*

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X) secara analisis regresi sederhana

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Jika semakin tinggi tingkat kualitas layanan maka akan semakin tinggi juga kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Fandy Tjiptono. 2017. Pemasaran jasa. Bayumedia. Malang.
2. Sugiono, 2020, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
3. Sugiono, 2018, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
4. Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
5. Windarti Oka Ayu, Gusti. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang*. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 2(1).
6. Vyandri, M. A., Hakim, A., & Panirengu, S. (2011). *Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-ktip*. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 189-194.
8. Aritonang, R. L. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia. 2005.
9. Cronin, J. Joseph, Jr. Steven A. & Taylor. *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perception Minus Expectations Measurement of Service Quality*. *Journal Of Marketing*. 58:125-131. 1994.
10. Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.