

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMBUATAN PERIJINAN TERHADAP CITRA KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (KPPT) KOTA PALEMBANG (KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING)

**Zein Ghozali**

[zein\\_ghozali@unisti.ac.id](mailto:zein_ghozali@unisti.ac.id)

Dosen Tetap Yayasan Perguruan Sjahkyakirti

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of the quality of licensing service in the Integrated Licensing Service Office (KPPT) of Palembang City simultaneously and partially on community satisfaction and the indirect effect of the quality of licensing service on the image of the Palembang Integrated Licensing Service Office (KPPT) through community satisfaction. This research was conducted at the Integrated Licensing Service Office (KPPT) of Palembang City, with a sample of 100 service users who were taken through purposive sampling method because they were selected based on the community who took care of the SITU, SIUP and IMB permits at the Palembang City KPPT. The data analysis technique used is path analysis method. The results showed that simultaneous quality of licensing service at the Palembang City KPPT consisting of tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) had a significant influence on community satisfaction (Y) at 58.2%. Partially the quality of tangibles service has a significant effect of 13%, reliability has a significant effect of 36.7%, responsiveness has a significant effect of 5.6%, assurance has a significant effect of 37.2%, and empathy has a significant effect of 10%. Besides that, the quality of licensing service has an indirect influence on the image of KPPT Palembang City through community satisfaction, namely tangibles dimensions of 8.8%, reliability of 16.3%, responsiveness of 1.8%, assurance of 23.1%, and empathy have an indirect effect of 7.7%. The results also showed that the image of the Integrated Licensing Service Office (KPPT) of Palembang City was positive.*

*Keywords: service quality, community satisfaction, image*

## I. LATAR BELAKANG

Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya mengingat dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak asasi manusia akan melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari

hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan perizinan yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan perijinan tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek KKN.

Inovasi pembentukan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan kedalam beberapa alternatif kualitas. Jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Dengan cara demikian, diharapkan institusi dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

Selain itu, fenomena di atas juga menunjukkan bahwa masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani.

Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya pelayanan oleh petugas baik secara administratif maupun teknis. Untuk itu Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) sebagai organisasi pelaksana harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan (Coupet dalam Osborne dan Gaebler, 1992). Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan sebagaimana disebutkan di atas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan perijinan tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tata laksana pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang, berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 30 Tahun 2010 dengan pertimbangan guna memenuhi ketentuan Pasal 49 Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Palembang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 2 Tahun 2010 tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Palembang dan dalam rangka memberikan pedoman pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing unsur pada Lembaga Teknis Daerah Kota Palembang, sejalan dengan ketentuan Pasal 2 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, perlu disusun tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang.

**Tabel 1. Daftar Pelayanan dan Jangka Waktu Penyelesaian Perijinan Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang**

| No | Jenis Perijinan                            | Pemohon | Waktu penyelesaian (hari) |
|----|--|---------|---------------------------|
| 1  | Keterangan Rencana Kota (KRK)              | 798     | 10                        |
| 2  | Ijin Operasional Biro Jasa Reklame (IOBJR) | 4       | 4                         |
| 3  | Ijin Penyelenggaraan Reklame               | 597     | 10 - 11                   |
| 4  | Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)             | 1597    | 10                        |
| 5  | Ijin Pemanfaatan Rawa                      | 10      | 7                         |
| 6  | Ijin Pertambangan Bahan Galian Golongan C  | 0       | 7                         |
| 7  | Ijin Pemanfaatan Jalan Kota Utilitas       | 62      | 7                         |
| 8  | Ijin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)           | 229     | 7                         |
| 9  | Ijin Usaha Industri                        | 49      | 5 - 7                     |
| 10 | Ijin Wajib Daftar Perusahaan (TDP)         | 1050    | 3                         |
| 11 | Surat Ijin Usaha Perdagangan               | 1966    | 7                         |

|    | (SIUP)  |      |        |
|----|---|------|--------|
| 12 | Ijin Usaha Perikanan (IUP)                                  | 0    | 3 - 5  |
| 13 | Ijin Pematangan Hewan                                       | 2    | 1      |
| 14 | Keterangan Kajian Lingkungan                                | 18   | 15     |
| 15 | Ijin Pembuangan Limbah Cair                                 | 6    | 10     |
| 16 | Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah                              | 0    | 3      |
| 17 | Ijin Pemakaman dan Pengabuan Jenazah                        | 1230 | 1      |
| 18 | Surat Ijin Tempat Usaha (SITU/HO)                           | 4069 | 3 - 10 |
| 19 | Keterangan Hygienis dan Sanitasi                            | 119  | 12     |
| 20 | Ijin Penyelenggaraan Optik                                  | 4    | 12     |
| 21 | Ijin Penyelenggaraan Apotek                                 | 41   | 12     |
| 22 | Ijin Penyelenggaraan Toko Obat                              | 5    | 12     |
| 23 | Ijin Saranan Pelayanan Kesehatan Bidang Medik Dasar         | 8    | 12     |
| 24 | Ijin Praktik Farmasi  | 57   | 5      |
| 25 | Ijin Praktik Asisten Farmasi Muda dan Asisten Farmasi Madya | 172  | 5      |
| 26 | Ijin Praktik Bidan dan Bidan Madya                          | 57   | 12     |
| 27 | Ijin Kerja Perawat  | 529  | 4      |
| 28 | Ijin Kerja Perawat Gigi                                     | 0    | 4      |
| 29 | Ijin Jasa Usaha Kepariwisata                                | 28   | 10     |

Sumber: KPPT Kota Palembang Tahun 2017

Total jenis ijin yang dilayani adalah 29 (dua puluh sembilan) jenis pelayanan yang telah dikoordinasikan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang, pelaksanaannya tetap dikoordinasikan dengan unit kerja pengelolanya masing-masing. Namun, dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya adalah kualitas sumber daya aparatur yang ada dirasakan kurang memahami tugas dan fungsinya dalam menjalankan tugas melayani masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui bahwa pengurusan perijinan yang paling dominan dilakukan dan mendapat paling banyak keluhan masyarakat karena keterlambatan waktu penyelesaian penerbitan perijinan adalah pengurusan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU), pengurusan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Berikut jumlah pemohon dan keluhan terhadap waktu penyelesaian penerbitan SITU, SIUP dan IMB di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang.

**Tabel 2. Daftar Pemohon dan Waktu Penyelesaian Penerbitan SITU, SIUP & IMB Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang Tahun 2017**

| No | Jenis Perijinan | Jumlah Pemohon | Waktu Penyelesaian (hari) |           |
|----|-----------------|----------------|---------------------------|-----------|
|    |                 |                | Jadwal                    | Realisasi |
| 1. | SITU*           | 4069           | 3 - 10                    | 11 - 17   |
| 2. | SIUP*           | 1966           | 7                         | 10        |
| 3. | IMB             | 1597           | 10                        | 18        |

\*Permohonan SITU dan SIUP untuk ijin baru ataupun perpanjangan  
Sumber KPPT Kota Palembang tahun 2017

Berdasarkan data pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa realisasi waktu penyelesaian pengurusan baik pembuatan baru maupun perpanjangan perijinan SITU, SIUP dan IMB tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan atau sering terjadi keterlambatan dari waktu yang dijanjikan. Kondisi ini yang menimbulkan keluhan dari masyarakat sebagai penikmat jasa yang mengharapkan adanya kesesuaian antara jadwal dengan realisasi penyelesaian penerbitan perijinan tersebut.

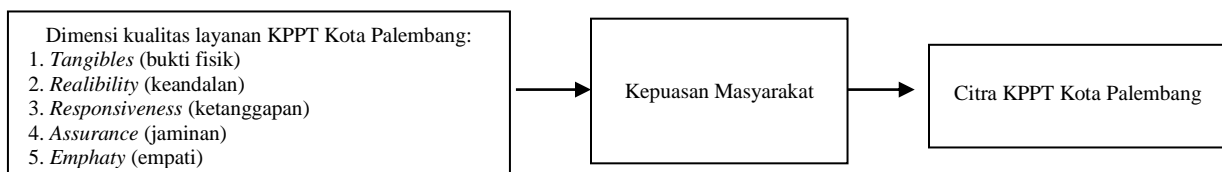
Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan ternyata masih jauh dari kenyataan, dan ini dapat membawa dampak kurang baik terhadap citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang tersebut. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas layanan pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang yang berhubungan dengan kepuasan dan citra kantor tersebut dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pembuatan Perijinan Terhadap Citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening)”.

## II TELAAH TEORITIS

### 2.1.1. Kualitas Pelayanan

Riset empiris selanjutnya berdasarkan studi eksplorasi menghasilkan SERVQUAL yaitu suatu skala yang terdiri dari 22 item untuk mengukur kualitas

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Teoritis



Kualitas pelayanan dapat menentukan positif atau negatif citra yang terbentuk di kalangan publik. Apabila kualitas pelayanan diterima konsumen sesuai dengan harapannya maka akan meningkatkan kepuasan dari konsumen itu sendiri sehingga pada akhirnya akan tercipta citra yang positif di benak konsumen. Kualitas layanan pembuatan perijinan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang yang terdiri

pelayanan yang mencakup dalam 5 dimensi yaitu (Kotler, 2005:56):

1. *Tangibles* (Benda berwujud)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Tanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

### 2.1.2. Kepuasan Pelanggan

#### 2.1.2.1. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

Ada empat cara yang dapat dipakai untuk mengukur dan melacak kepuasan pelanggan (Kotler, 2005:45) :

1. Dengan sistem keluhan dan saran
2. Survey kepuasan pelanggan
3. Belanja siluman
4. Analisis pelanggan yang hilang

#### 2.1.3. Citra

Kotler (2003) yang menyebutkan bahwa citra perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan (*impressions*), kepercayaan (*beliefs*), dan sikap (*attitudes*), yang ada di dalam benak konsumen terhadap perusahaan.

### 2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka kerangka pemikiran teoritis yang peneliti maksud, seperti yang ditunjukkan pada gambar 1. sebagai berikut:

dari dimensi *tangibles* (bukti nyata), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa ini dan terhadap citra KPPT. Sedangkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima memiliki pengaruh tidak langsung terhadap citra KPPT Kota Palembang. Semakin baik layanan KPPT Kota Palembang yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat

di masa yang akan datang dan meningkatkan citra perusahaan menjadi semakin baik.

### III METODE PENELITIAN

#### 3.1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional untuk masing-masing variabel dan indikatornya adalah sebagai berikut :

##### 3.1.1. Variabel bebas (variabel X); Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dimensi kualitas layanan merupakan faktor penentu kualitas layanan jasa pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang yang terdiri dari *tangibles* (bukti nyata), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

##### 3.1.2. Variabel antara (variabel Y<sub>1</sub>); Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang pengguna jasa setelah membandingkan kinerja dengan harapan atas layanan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang berdasarkan pengalamannya. Dalam penelitian ini, kepuasan dijabarkan dalam empat hal sesuai dengan karakteristik Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang yaitu:

1. kepuasan atas kualitas layanan,
2. kepuasan atas kualitas karyawan,
3. kepuasan atas administrasi umum, dan
4. kepuasan atas ketersediaan sarana fisik.

##### 3.1.3. Variabel terikat (variabel Y<sub>2</sub>); Citra

Citra adalah cara pandang individu atau kelompok memandang suatu organisasi, mencerminkan pengalaman dan eksepsi konsumen tentang kualitas teknis dan fungsional dan pelayanan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang. Dalam penelitian ini, citra dijabarkan dalam empat hal yaitu:

1. Persepsi tentang harga atau biaya pengurusan SITU, SIUP dan IMB dan pelayanan yang menyertainya.
2. Persepsi tentang pelayanan yaitu kegiatan yang dilakukan oleh petugas di KPPT Kota Palembang sehubungan dengan pengurusan SITU, SIUP dan IMB dan dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan.
3. Persepsi tentang kualitas yaitu ukuran relatif kualitas layanan jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian.
4. Persepsi tentang lingkungan fisik yaitu karakteristik fisik dan fasilitas fisik di KPPT Kota Palembang

yang dapat memberikan gambaran kepada pelanggan tentang kantor tersebut.

#### 3.2. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

##### 3.2.1. Populasi

Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus perijinan khususnya SITU, SIUP dan IMB pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang yang berjumlah 7.494 orang.

##### 3.2.2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus perijinan SITU, SIUP dan IMB pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang. Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus Slovin (Umar, 2002) yaitu :

$$n = \frac{7494}{1 + 7494 \cdot 0,1^2}$$

$$n = 98,68 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Adapun proporsi pengambilan sampel penelitian dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 3. Populasi dan Sampel Penelitian Berdasarkan Daftar Pemohon SITU, SIUP & IMB Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang Tahun 2017**

| No     | Jenis Perijinan | Jumlah Populasi | Jumlah Sampel |
|--------|-----------------|-----------------|---------------|
| 1.     | SITU*           | 4.069           | 54**          |
| 2.     | SIUP*           | 1.966           | 26**          |
| 3.     | IMB             | 1.597           | 19**          |
| Jumlah |                 | 7.494           | 100           |

\*Permohonan SITU dan SIUP untuk ijin baru ataupun perpanjangan

\*\*Hasil perhitungan: populasi masing-masing perijinan dibagi total populasi

#### 3.3. Metode Analisis Data

##### 3.3.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menggunakan *Importance-Performance Analysis* yang dikemukakan Martila dan James (Supranto, 1997), untuk menemukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat pelaksanaan (kinerja) layanan pengurusan perijinan SITU, SIUP dan IMB di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Ki}{Hi} \times 100\%$$

Setelah mengetahui jarak interval maka kategori dapat ditentukan untuk kualitas layanan pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 4. Kategori Tingkat Kualitas Layanan Berdasarkan Skor Rata-rata Kinerja Kualitas Layanan KPPT Kota Palembang**

| No | Kualitas layanan       |              |
|----|------------------------|--------------|
|    | Skor rata-rata kinerja | Kategori     |
| 1. | 4.21 - 5.00            | sangat baik  |
| 2. | 3.41 - 4.20            | baik         |
| 3. | 2.61 - 3.40            | Cukup baik   |
| 4. | 1.81 - 2.60            | buruk        |
| 5. | 1.00 - 1.80            | sangat buruk |

Setelah mengetahui kategori kinerja kualitas layanan, penetapan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa atas pelayanan yang diterima berdasarkan skor selisih antara kinerja (Hi) dengan harapan (Hi) kualitas layanan (Ki - Hi), dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika skor selisih bertanda positif ( $\geq 0$ ), maka masyarakat puas;
- Jika skor selisih bertanda negatif ( $< 0$ ), maka masyarakat tidak puas;

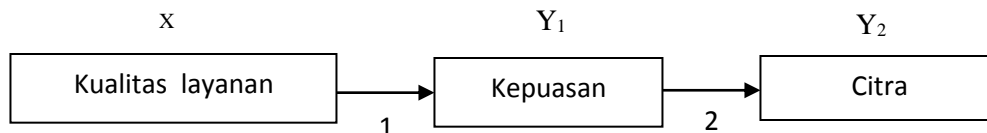
Analisis ini dilanjutkan dengan melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius untuk melihat posisi masing-masing atribut kualitas.

### 3.3.2. Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel, dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau lebih variabel antara. Besarnya pengaruh langsung suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi disebut koefisien jalur. (Solimun, 2002).

Dalam penelitian ini terdapat variabel antara, maka secara otomatis pengaruh langsung dan tidak langsung harus dilakukan. Model analisis jalur yang akan dibuat untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini adalah pada gambar 2 sebagai berikut:

**Gambar 2 Model Analisis Jalur**



## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Penelitian

#### 4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

#### Deskriptif Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan KPPT Kota Palembang

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance-Performance Analysis*) dilakukan dengan membandingkan jumlah skor jawaban masing-masing item pertanyaan untuk mendapatkan persentase tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan. Berdasarkan persentase tingkat kesesuaian tersebut dapat dihitung rata-rata tingkat kesesuaian dari item-item pertanyaan yang menggambarkan bagaimana kualitas layanan pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kesenjangan Antara Kinerja dan Harapan Pada Masing-Masing Dimensi Kualitas Layanan**

| Variabel                              | Atribut | Harapan | Kinerja | Tingkat Kesesuaian | Kesenjangan |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|--------------------|-------------|
|                                       |         | Hi      | Ki      | %                  | %           |
| (X1) Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )  | X1.1    | 456     | 459     | 100.7              | -0.7        |
|                                       | X1.2    | 452     | 461     | 102.0              | -2.0        |
|                                       | X1.3    | 454     | 449     | 98.9               | 1.1         |
|                                       | X1.4    | 439     | 441     | 100.5              | -0.5        |
| (X2) Keandalan ( <i>Reliability</i> ) | x2.1    | 454     | 384     | 84.6               | 15.4        |

Terpadu (KPPT) Kota Palembang. Kemudian dilakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius, skor jawaban dari 100 responden masing-masing item dihitung rata-ratanya. Jumlah rata-rata skor 22 item ini dihitung lagi rata-ratanya. Pada diagram kartesius, rata-rata dari rata-rata untuk skor dari kualitas jasa yang diharapkan berada pada sumbu vertical yang diberi tanda H dan skor rata-rata dari rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan diberi tanda K. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian yang dinyatakan dalam bentuk prosentase dapat dilihat pada uraian berikut.

|   |      |            |            |             |            |
|---|------|------------|------------|-------------|------------|
|   | x2.2 | 453        | 418        | 92.3        | 7.7        |
|   | x2.3 | 453        | 424        | 93.6        | 6.4        |
|   | x2.4 | 461        | 399        | 86.6        | 13.4       |
|   | x2.5 | 452        | 428        | 94.7        | 5.3        |
| (X <sub>3</sub> ) Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) | x3.1 | 461        | 463        | 100.4       | -0.4       |
|   | x3.2 | 453        | 455        | 100.4       | -0.4       |
|   | x3.3 | 454        | 457        | 100.7       | -0.7       |
|   | x3.4 | 455        | 426        | 93.6        | 6.4        |
| (X <sub>4</sub> ) Jaminan ( <i>Assurance</i> )          | x4.1 | 455        | 457        | 100.4       | -0.4       |
|   | x4.2 | 458        | 461        | 100.7       | -0.7       |
|   | x4.3 | 468        | 432        | 92.3        | 7.7        |
|   | x4.4 | 454        | 459        | 101.1       | -1.1       |
| (X <sub>5</sub> ) Empati ( <i>Emphaty</i> )             | x5.1 | 419        | 415        | 99.0        | 1.0        |
|   | x5.2 | 449        | 418        | 93.1        | 6.9        |
|   | x5.3 | 453        | 419        | 92.5        | 7.5        |
|   | x5.4 | 451        | 414        | 91.8        | 8.2        |
|   | x5.5 | 463        | 429        | 92.7        | 7.3        |
| <b>Rata-rata</b>  |      | <b>422</b> | <b>453</b> | <b>96.0</b> | <b>4.0</b> |

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan diagram kartesius dapat diketahui bahwa :

**Kuadran A**, empat atribut berada didalam kuadran ini yaitu X2.1 (Pelayanan yang tepat waktu), X2.2 (pelayanan dengan ketulusan), X2.4 (Pemenuhan atas janji pelayanan), dan X5.3 (Staf yang memberikan perhatian secara pribadi terhadap keluhan pelanggan). Keempat indikator tersebut memiliki tingkat harapan yang tinggi diatas rata-rata tetapi nilai kinerja yang dirasakan masih dibawah nilai rata-rata. Pengelola KPPT Kota Palembang harus memfokuskan perhatian pada kuadran ini karena atribut yang berada disini diharapkan ada oleh pelanggan tetapi kinerja dirasakan kurang.

**Kuadran B**, sebelas atribut berada di kuadran ini yaitu X1.1 (Kenyamanan tempat pelayanan), X1.3 (Penampilan fisik staf pelayanan), X2.3 (Kesan pertama yang ditampilkan pelayan), X3.1 (Petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti), X3.2 (Jaminan kerahasiaan berkas yang diajukan), X3.3 (Sikap pelayanan yang selalu siap membantu), X3.4 (Respon terhadap pelanggan), X4.1 (Sikap dan tindakan petugas), X4.2 (Keamanan pelanggan pada saat berurusan), X4.3 (Keramahan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan), X4.4 (Pengetahuan yang dimiliki staf pelayanan), dan X5.5 (Pelayanan yang memahami kebutuhan pelanggan secara khusus). Keseluruhan indikator tersebut merupakan kekuatan bagi KPPT Kota Palembang sehingga harus dipertahankan kinerjanya.

**Kuadran C**, tiga atribut berada di kuadran ini yang terdiri dari X5.1 (Perhatian secara individu kepada pelanggan), X5.2 (Pelayanan yang menyenangkan pelanggan), dan X5.4 (Pelayanan yang memberikan

kenyamanan dihati pelanggan). Ketiga atribut diatas mengindikasikan bahwa pelanggan memiliki tingkat harapan di bawah tingkat harapan rata-rata dan tingkat kinerja yang dirasakan juga dibawah kinerja rata-rata. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator X5.2 meskipun memiliki nilai harapan dibawah harapan rata-rata namun mempunyai kinerja mendekati nilai kinerja rata-rata. Sedangkan indikator X5.1 dan X5.4 meskipun memiliki tingkat kinerja dibawah kinerja rata-rata tetapi tingkat harpannya cenderung mendekati rata-rata sehingga kedua atribut tersebut dapat ditempatkan pada kuadran A untuk lebih diperhatikan dan pada akhirnya akan berubah menjadi kekuatan.

**Kuadran D**, ditempati oleh indikator X2.5 (Pemberian tindakan tegas atas kesalahan pemberian layanan), X1.2 (Kelengkapan peralatan dalam memberikan pelayanan), dan X1.4 (Materi pendukung pelayanan, seperti brosur, pamflet, dan lain-lain) yang dirasakan berlebihan oleh pelanggan.

#### 4.2.1.1 Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y<sub>1</sub>)

Variabel kepuasan pelanggan dioperasional melalui empat item pernyataan yaitu 1) Tingkat kemampuan karyawan melaksanakan pelayanan perijinan yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat; 2) Pengetahuan, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan perijinan kepada pelanggan; 3) Tingkat kesediaan membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan cepat; dan 4) Penampilan karyawan, fasilitas gedung, perlengkapan kantor KPPT Kota Palembang. Berdasarkan hasil perhitungan teoriti variabel Kepuasan masyarakat pengguna jasa (Y<sub>1</sub>), diperoleh rentang teoritik antara 5 -

20 dengan asumsi apabila semua responden menjawab sangat tidak baik maka jumlah skor minimal adalah 5 ( $5 \times 1$ ), dan apabila semua responden menjawab sangat baik maka jumlah skor maksimal adalah 20 ( $4 \times 5$ ). Sehingga luas jarak sebaran data Kepuasan masyarakat pengguna jasa adalah  $20 - 5 = 15$ . Dengan demikian skor rata-rata teoritisnya adalah 15.

Deskriptif statistik variabel Kepuasan masyarakat pengguna jasa yang diperoleh berdasarkan jawaban 100 responden pada daftar kuisioner, diperoleh rentang skor empirik antara 11-20, skor rata-rata sebesar 16,87. Berdasarkan perbandingan antara perhitungan

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Masyarakat ( $Y_1$ )**

| No | Pernyataan   | Jawaban Responden (%) |     |      |      |      |
|----|--|-----------------------|-----|------|------|------|
|    |  | STB                   | TB  | S    | B    | SB   |
| 1  | Tingkat kemampuan karyawan melaksanakan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat | 0                     | 7,0 | 16,0 | 50,0 | 27,0 |
| 2  | Pengetahuan, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB kepada pelanggan                     | 0                     | 1,0 | 12,0 | 45,0 | 42,0 |
| 3  | Tingkat kesediaan membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan SITU, SIUP dan IMB dengan cepat                              | 0                     | 1,0 | 15,0 | 46,0 | 38,0 |
| 4  | Penampilan karyawan, fasilitas gedung, perlengkapan kantor KPPT Kota Palembang   | 0                     | 0   | 8,0  | 43,0 | 49,0 |

Sumber : Hasil olah data penelitian  $N = 100$ , variabel kepuasan masyarakat pengguna jasa ( $Y_1$ ) indikator 1-4

Berdasarkan hasil analisis deskriptif indikator pada tabel 6, dapat diketahui tanggapan responden tentang Kepuasan masyarakat pengguna jasa di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang pada indikator pertama, Tingkat kemampuan karyawan melaksanakan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat menunjukkan 23,0 persen atau sebanyak 23 orang dari 100 orang responden menyatakan tanggapan negatif (0 persen menyatakan sangat tidak baik, 7,0 persen menyatakan tidak baik dan 16,0 persen menyatakan sedang), sedangkan 77,0 persen lainnya atau 77 orang responden memberi pernyataan positif. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tanggapan negatif, artinya Tingkat kemampuan karyawan melaksanakan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat dirasakan cukup baik.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif indikator Kepuasan masyarakat pengguna jasa pada tabel 6 pada indikator kedua, Pengetahuan, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB kepada pelanggan menunjukkan 13,0 persen atau sebanyak 13 orang dari 100 orang responden menyatakan tanggapan negatif (0 persen menyatakan sangat tidak baik, 1,0 persen menyatakan tidak baik dan 12,0 persen menyatakan sedang), sedangkan 87,0 persen lainnya atau 87 orang responden memberi pernyataan positif. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tanggapan positif, artinya

statistik teoritik dengan hasil perhitungan empirik didapat skor rata-rata teoritik sebesar 15 dan skor rata-rata empirik 16,87, dengan demikian skor rata-rata hitung lebih tinggi dari skor rata-rata teoritik. Hasil ini dapat kita artikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna jasa atas layanan di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang dapat dikategorikan rata-rata cukup tinggi.

Berikut ini gambaran tingkat Kepuasan masyarakat pengguna jasa yang ada di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang berdasarkan hasil rekapitulasi kuisioner jawaban responden.

Pengetahuan, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB kepada pelanggan telah dirasakan baik.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif Kepuasan masyarakat pengguna jasa pada indikator ketiga, Tingkat kesediaan membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan SITU, SIUP dan IMB dengan cepat menunjukkan 16,0 persen atau sebanyak 16 orang dari 100 orang responden menyatakan tanggapan negatif (0 persen menyatakan sangat tidak baik, 1,0 persen menyatakan tidak baik dan 55,9 persen menyatakan sedang), sedangkan 84,0 persen lainnya atau 84 orang responden memberi pernyataan positif. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tanggapan positif, artinya Tingkat kesediaan membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan SITU, SIUP dan IMB dengan cepat telah dirasakan baik.

Kepuasan masyarakat pengguna jasa yang dilihat pada indikator keempat, Penampilan karyawan, fasilitas gedung, perlengkapan kantor KPPT Kota Palembang menunjukkan 8,0 persen atau sebanyak 8 orang dari 100 orang responden menyatakan tanggapan negatif (0 persen menyatakan sangat tidak baik, 0 persen menyatakan tidak baik dan 8,0 persen menyatakan sedang), sedangkan 92,0 persen lainnya atau 92 orang responden memberi pernyataan positif. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tanggapan positif, artinya Penampilan

karyawan, fasilitas gedung, perlengkapan kantor KPPT Kota Palembang telah dirasakan baik.

Tanggapan responden pada adanya kepuasan masyarakat pengguna jasa di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang, diketahui sebanyak 85,0 persen atau 85 orang dari 100 orang responden memberikan tanggapan positif (46,0% menyatakan baik dan 39,0% menyatakan sangat baik), sedangkan 15,0 persen atau 15 orang responden lainnya memberikan tanggapan negatif. Hasil perhitungan persentase pencapaian kepuasan masyarakat pengguna jasa sebesar 85,0 persen, hal ini memberi arti bahwa kepuasan masyarakat pengguna jasa yang meliputi Tingkat kemampuan karyawan melaksanakan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat, Pengetahuan, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB kepada pelanggan, Tingkat kesediaan membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan SITU, SIUP dan IMB dengan cepat, dan Penampilan karyawan, fasilitas gedung, perlengkapan kantor KPPT Kota Palembang dapat dipenuhi sebesar 85,0 persen dari harapan. Pemenuhan kepuasan masyarakat pengguna jasa tertinggi adalah pada faktor Penampilan karyawan, fasilitas gedung, perlengkapan kantor KPPT Kota Palembang, sedangkan faktor terendah adalah pada faktor Tingkat kemampuan karyawan melaksanakan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat.

Hasil ini memberi indikasi bahwa Kepuasan masyarakat pengguna jasa di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang yang meliputi Tingkat kemampuan karyawan melaksanakan pelayanan perijinan SITU, SIUP dan IMB yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat, Pengetahuan, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan perijinan SITU,

SIUP dan IMB kepada pelanggan, Tingkat kesediaan membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan SITU, SIUP dan IMB dengan cepat, Penampilan karyawan, fasilitas gedung, perlengkapan kantor KPPT Kota Palembang sudah dilaksanakan dengan sangat baik dan telah sesuai dengan harapan para konsumen pengguna kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang.

#### 4.2.1.2 Deskriptif Variabel Citra KPPT (Y<sub>2</sub>)

Total jumlah indikator pernyataan variabel Citra KPPT adalah 4 indikator. Berdasarkan hasil perhitungan teoritik variabel Citra (Y<sub>2</sub>), diperoleh rentang teoritik antara 5 - 20 dengan asumsi apabila semua responden menjawab sangat tidak baik maka jumlah skor minimal adalah 5 (5 x 1), dan apabila semua responden menjawab sangat setuju maka jumlah skor maksimal adalah 20 (4 x 5). Sehingga luas jarak sebaran data motivasi adalah 20 - 5 = 15. Dengan demikian skor rata-rata teoritisnya adalah 15.

Deskriptif statistik variabel Citra KPPT yang diperoleh berdasarkan jawaban 100 orang responden pada daftar kuesioner, diperoleh rentang skor empirik antara 11 - 20 dan skor rata-rata sebesar 17,01. Berdasarkan perbandingan antara perhitungan statistik teoritik dengan hasil perhitungan empirik didapat skor rata-rata teoritik sebesar 15 dan skor rata-rata empirik 17,01, dengan demikian skor rata-rata empirik lebih tinggi dari skor rata-rata teoritik. Hasil ini dapat kita artikan bahwa berdasarkan penilaian masyarakat pengguna jasa Citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang dapat dikategorikan rata-rata positif.

Pada Tabel 7 berikut ini gambaran tingkat Citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner jawaban responden.

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Citra KPPT**

| No               | Pernyataan   | Jawaban Responden (%) |            |             |             |             |            |             |                |
|------------------|--|-----------------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|----------------|
|                  |  | STB                   | TB         | S           | B           | SB          | Skor       | Rata-rata   | Ket            |
| 1                | Persepsi tentang harga atau biaya pengurusan SITU, SIUP dan IMB dan pelayanan yang menyertainya di Kantor KPPT Kota Palembang                                    | 0                     | 0          | 9,0         | 53,0        | 38,0        | 429        | 4.29        | Positif        |
| 2                | Persepsi tentang pelayanan karyawan di kantor KPPT Kota Palembang sehubungan dengan pengurusan SITU, SIUP dan IMB dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan | 0                     | 1,0        | 12,0        | 53,0        | 34,0        | 420        | 4.20        | Positif        |
| 3                | Persepsi tentang kualitas jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian pada kantor KPPT Kota Palembang   | 0                     | 0          | 11,0        | 47,0        | 42,0        | 431        | 4.31        | Positif        |
| 4                | Persepsi tentang karakteristik fisik dan fasilitas fisik di kantor KPPT Kota Palembang   | 0                     | 3,0        | 9,0         | 52,0        | 36,0        | 421        | 4.21        | Positif        |
| <b>Rata-rata</b> |  | <b>0</b>              | <b>1,0</b> | <b>10,3</b> | <b>51,3</b> | <b>37,5</b> | <b>425</b> | <b>4,30</b> | <b>Positif</b> |

Sumber : Hasil olah data penelitian N = 100, variabel Citra (Y<sub>2</sub>) indikator 1-4



Berdasarkan hasil analisis deskriptif indikator Citra KPPT pada tabel 12 pada indikator pertama, persepsi tentang harga atau biaya pengurusan SITU, SIUP dan IMB dan pelayanan yang menyertainya di Kantor KPPT Kota Palembang menunjukkan 91,0 persen atau sebanyak 91 orang dari 100 orang responden menyatakan tanggapan positif (53,0 persen menyatakan baik, dan 38,0 persen menyatakan sangat baik). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tanggapan positif. Skor rata-rata capaian indikator ini adalah 4,29, artinya persepsi masyarakat pengguna jasa tentang harga atau biaya pengurusan SITU, SIUP dan IMB dan pelayanan yang menyertainya di Kantor KPPT Kota Palembang adalah positif.

Pada indikator kedua, persepsi tentang pelayanan karyawan di kantor KPPT Kota Palembang sehubungan dengan pengurusan SITU, SIUP dan IMB dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan menunjukkan 87,0 persen atau sebanyak 87 orang dari 100 orang responden menyatakan tanggapan positif (53,0 persen menyatakan baik, dan 34,0 persen menyatakan sangat baik), sedangkan 13,0 persen lainnya atau 13 orang responden memberi pernyataan negatif (1,0 persen menyatakan tidak baik, dan 12,0 persen menyatakan sedang). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tanggapan positif, artinya pelayanan karyawan di kantor KPPT Kota Palembang sehubungan dengan pengurusan SITU, SIUP dan IMB dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Skor rata-rata capaian indikator ini adalah 4,20, artinya persepsi masyarakat pengguna jasa tentang pelayanan karyawan di kantor KPPT Kota Palembang sehubungan dengan pengurusan SITU, SIUP dan IMB adalah positif.

Pada indikator ketiga, persepsi tentang kualitas jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian pada kantor KPPT Kota Palembang menunjukkan 89,0 persen atau sebanyak 89 orang dari 100 orang responden menyatakan tanggapan positif (47,0 persen menyatakan baik, dan 42,0 persen menyatakan sangat baik), sedangkan 11,0 persen lainnya atau 11 orang responden memberi pernyataan negatif. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan tanggapan positif, artinya kualitas jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian pada kantor KPPT Kota Palembang telah ada dan baik. Skor rata-rata capaian indikator ini adalah 4,31, artinya persepsi masyarakat pengguna jasa tentang kualitas jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian pada kantor KPPT Kota Palembang adalah positif.

Pada indikator keempat, persepsi tentang karakteristik fisik dan fasilitas fisik di kantor KPPT

Kota Palembang menunjukkan 88,0 persen atau sebanyak 88 dari 100 orang responden menyatakan tanggapan positif (52,0 persen menyatakan baik, dan 36,0 persen menyatakan sangat baik), sedangkan 12,0 persen lainnya atau 12 orang responden memberi pernyataan negatif (3,0 persen menyatakan tidak baik, dan 9,0 persen menyatakan sedang). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tanggapan positif, artinya karakteristik fisik dan fasilitas fisik di kantor KPPT Kota Palembang telah baik. Skor rata-rata capaian indikator ini adalah 4,21, artinya persepsi masyarakat pengguna jasa tentang karakteristik fisik dan fasilitas fisik di kantor KPPT Kota Palembang adalah positif.

Tanggapan responden pada citra KPPT, diketahui sebanyak 88,75 persen atau 89 orang dari 100 orang responden memberikan tanggapan positif (51,25% menyatakan baik, dan 37,5% menyatakan sangat baik), sedangkan 11,25 persen atau 11 orang responden lainnya memberikan tanggapan negatif. Hasil perhitungan persentase pencapaian rata-rata citra KPPT sebesar 88,75 persen, hal ini memberi arti bahwa citra KPPT meliputi harga atau biaya pengurusan SITU, SIUP dan IMB dan pelayanan yang menyertainya di Kantor KPPT Kota Palembang, pelayanan karyawan di kantor KPPT Kota Palembang sehubungan dengan pengurusan SITU, SIUP dan IMB dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan, kualitas jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian pada kantor KPPT Kota Palembang, dan karakteristik fisik dan fasilitas fisik di kantor KPPT Kota Palembang dapat dipenuhi sebesar 88,75 persen dari harapan. Tingkat pencapaian kemampuan kerja tertinggi pada Persepsi tentang harga atau biaya pengurusan SITU, SIUP dan IMB dan pelayanan yang menyertainya di Kantor KPPT Kota Palembang, sedangkan faktor terendah pada Persepsi tentang pelayanan karyawan di kantor KPPT Kota Palembang sehubungan dengan pengurusan SITU, SIUP dan IMB dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan.

Skor rata-rata capaian variabel citra yang diukur melalui empat indikatornya ini adalah sebesar 4,30. Hasil ini memberi indikasi bahwa Citra KPPT yang diukur dari keempat item yang meliputi harga atau biaya pengurusan SITU, SIUP dan IMB dan pelayanan yang menyertainya di Kantor KPPT Kota Palembang, pelayanan karyawan di kantor KPPT Kota Palembang sehubungan dengan pengurusan SITU, SIUP dan IMB dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan, kualitas jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian pada kantor KPPT Kota Palembang, dan karakteristik fisik dan fasilitas fisik di kantor KPPT Kota Palembang adalah positif.

## 4.2.2 Hasil Uji Persyaratan Analisis

### 4.2.2.1 Uji Normalitas Data

Salah satu asumsi yang harus terpenuhi dalam analisis regresi adalah datanya mengikuti distribusi normal, sehingga sebelum dilakukan analisis data perlu dilakukan uji normalitas data pada masing-masing variabel, yaitu variabel Kualitas Layanan (X), variabel Kepuasan masyarakat pengguna jasa (Y<sub>1</sub>) dan variabel Citra KPPT (Y<sub>2</sub>).

Berdasarkan hasil pengujian seperti pada dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai *Kolmogorov Smirnov* untuk variabel Kualitas Layanan (X) sebesar 0,683 dengan *p-value* (asymp. Sig) sebesar 0,740. Karena *p-value* lebih besar dari 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima, artinya data berdistribusi normal.
2. Nilai *Kolmogorov Smirnov* untuk variabel Kepuasan masyarakat pengguna jasa (Y<sub>1</sub>) sebesar 1,077 dengan *p-value* (asymp. Sig) sebesar 0,196. Karena *p-value* lebih besar dari 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima, artinya data berdistribusi normal.
3. Nilai *Kolmogorov Smirnov* untuk variabel Citra (Y<sub>2</sub>) sebesar 0,773 dengan *p-value* (asymp. Sig) sebesar 0,588. Karena *p-value* lebih besar dari 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima, artinya data berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji statistic *Kolmogorov Smirnov* pada variabel Kualitas Layanan, variabel Kepuasan masyarakat pengguna jasa, dan variabel Citra KPPT ini, diketahui data ketiga variabel penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi persyaratan untuk dilakukan pengujian regresi linier berganda.

### 4.2.2.2 Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan dengan Uji Chi-Square, diketahui hasil uji homogenitas menunjukkan nilai *Asymtotic Significance* variabel Kualitas Layanan (X) adalah 1,000, variabel Kepuasan masyarakat pengguna jasa (Y<sub>1</sub>) adalah 0,166 dan variabel Citra (Y<sub>2</sub>) adalah 0,078, kesemuanya > α = 0,05, maka data variabel penelitian dinyatakan homogen serta memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linier berganda.

### 4.2.2.3 Uji Linearitas

Pengujian linearitas dengan menggunakan *one way anova*, hasil pengujian tersaji sebagai berikut : Pengaruh Kualitas Layanan (X) Terhadap Kepuasan masyarakat pengguna jasa (Y<sub>1</sub>)

Hasil perhitungan linearitas dengan *One Way Anova*, untuk linearitas variabel Kualitas Layanan (X) dengan variabel Kepuasan masyarakat pengguna jasa (Y<sub>1</sub>)  $F_{hitung} = 1,780 > F_{tabel} (df 49:50) = 1,60$ , maka variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) dengan variabel Citra (Y) mempunyai hubungan yang linear.

### 4.2.3 Pengujian Hipotesis dengan Analisis Jalur

Analisa jalur (*Path analysis*) dilakukan dengan metode regresi berganda untuk melihat pengaruh

langsung variabel kualitas layanan yang terdiri dari X<sub>1</sub> *tangibles* (bukti nyata), X<sub>2</sub> *reliability* (keandalan), X<sub>3</sub> *responsiveness* (ketanggapan), X<sub>4</sub> *assurance* (jaminan), dan X<sub>5</sub> *emphaty* (empati) terhadap variabel Y<sub>1</sub> Kepuasan masyarakat pengguna jasa, dan metode regresi sederhana untuk melihat pengaruh variabel kepuasan terhadap variabel Y<sub>2</sub> citra.

### 4.2.3.1 Pengaruh *Tangibles* (X<sub>1</sub>), *Reliability* (X<sub>2</sub>), *Responsiveness* (X<sub>3</sub>), *Assurance* (X<sub>4</sub>), dan *Emphaty* (X<sub>5</sub>) terhadap Kepuasan (Y<sub>1</sub>) secara Langsung

Analisa dengan metode regresi berganda untuk membuktikan hipotesis pertama yaitu melihat pengaruh langsung parsial dan variabel kualitas layanan yang terdiri dari X<sub>1</sub> *tangibles* (bukti nyata), X<sub>2</sub> *reliability* (keandalan), X<sub>3</sub> *responsiveness* (ketanggapan), X<sub>4</sub> *assurance* (jaminan), dan X<sub>5</sub> *emphaty* (empati) secara parsial dan simultan terhadap variabel Y<sub>1</sub> Kepuasan masyarakat pengguna jasa.

Hasil analisis regresi berganda pada struktural pertama ini menghasilkan persamaan berikut :

#### Persamaan struktural 1

$$Y_1 = a + Y_1X_1 + Y_1X_2 + Y_1X_3 + Y_1X_4 + Y_1X_5 + e_1$$

Keterangan :

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| X <sub>1</sub>                | = | <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)  |
| X <sub>2</sub>                | = | <i>Reliability</i> (Keandalan)   |
| X <sub>3</sub>                | = | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)                                     |
| X <sub>4</sub>                | = | <i>Assurance</i> (Jaminan)   |
| X <sub>5</sub>                | = | <i>Emphaty</i> (Empati)  |
| Y <sub>1</sub>                | = | Kepuasan masyarakat pengguna jasa  |
| Y <sub>2</sub>                | = | Citra KPPT   |
| Y <sub>1</sub> X <sub>1</sub> | = | Koefisien jalur pengaruh langsung X <sub>1</sub> terhadap Y <sub>1</sub> |
| Y <sub>1</sub> X <sub>2</sub> | = | Koefisien jalur pengaruh langsung X <sub>2</sub> terhadap Y <sub>1</sub> |
| Y <sub>1</sub> X <sub>3</sub> | = | Koefisien jalur pengaruh langsung X <sub>3</sub> terhadap Y <sub>1</sub> |
| Y <sub>1</sub> X <sub>4</sub> | = | Koefisien jalur pengaruh langsung X <sub>4</sub> terhadap Y <sub>1</sub> |
| Y <sub>1</sub> X <sub>5</sub> | = | Koefisien jalur pengaruh langsung X <sub>5</sub> terhadap Y <sub>1</sub> |
| e                             | = | Error  |

Berdasarkan perhitungan pengaruh kinerja kualitas layanan KPPT Kota Palembang terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa, didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh Variabel X1-X5 terhadap Variabel Y1 secara Langsung**

| Variabel bebas             | B     | Standardized Coefficients (Beta) | t     | Sign  |
|----------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
| Konstanta                  | 5.136 |                                  | 1,736 | 0.086 |
| <i>Tangibles (X1)</i>      | 0.147 | 0,130                            | 2.474 | 0.014 |
| <i>Reliability (X2)</i>    | 0.273 | 0,367                            | 3.179 | 0.002 |
| <i>Responsiveness (X3)</i> | 0.030 | 0,056                            | 2.049 | 0.029 |
| <i>Assurance (X4)</i>      | 0.388 | 0,372                            | 3.414 | 0.001 |
| <i>Emphaty (X5)</i>        | 0.130 | 0,100                            | 2.361 | 0.018 |

Variabel terikat : Kepuasan masyarakat (Y1)

|                                    |
|------------------------------------|
| Koefisien korelasi (R) = 0.763     |
| R Square (R <sup>2</sup> ) = 0.582 |
| F hitung = 26.188                  |
| Sign. F = 0.000                    |
| Alpha = 0.05                       |

Sumber : Hasil olah data penelitian N = 100

Berdasarkan tabel 8 di atas, diperoleh model persamaan structural pertama sebagai berikut:

$$Y_1 = 5.136 + 0.147X_1 + 0.273X_2 + 0.030X_3 + 0.388X_4 + 0.130X_5$$

Berdasarkan tabel di atas diketahui koefisien determinasi ( $r^2$ ) adalah sebesar 0.582 yang berarti bahwa variabel X1 *tangibles* (bukti nyata), X2 *reliability* (keandalan), X3 *responsiveness* (ketanggapan), X4 *assurance* (jaminan), dan X5 *emphaty* (empati) mampu menjelaskan model sebesar 58.2% sedangkan sisanya (41.8%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model regresi ini.

### 1. Analisis Uji F (*overall test*/uji secara simultan)

Dari tabel 10 di atas dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 26.188 dengan signifikan F sebesar 0.000 sedangkan nilai F tabel pada tingkat alpha 5% adalah sebesar 2.3. Karena nilai F hitung > F tabel (26.188 > 2.3) maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari variabel X1 *tangibles* (bukti nyata), X2 *reliability* (keandalan), X3 *responsiveness* (ketanggapan), X4 *assurance* (jaminan), dan X5 *emphaty* (empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui keeratan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada nilai koefisien korelasinya yaitu sebesar 0.763 artinya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat adalah kuat sebesar 76,3%.

### 2. Uji t (*partial test*)

Berdasarkan angka signifikan t dapat dinyatakan bahwa kelima variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa (t hitung > t tabel). Uraian pengaruh secara parsial adalah sebagai berikut :

a. Variabel X1 (*tangibles*) mempunyai nilai beta terstandarisasi sebesar 0,130, nilai t hitung = 2.474 dengan t tabel = 1.768, jadi t hitung > t table. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa secara langsung sebesar 13%. Nilai koefisien regresi untuk variabel X1

(*tangibles*) sebesar 0.147 dan bentuk hubungannya positif (searah) yang berarti bahwa jika variabel *tangibles* (bukti fisik) naik maka kepuasan juga akan naik, atau dapat diartikan bahwa semakin baik *tangibles* (bukti fisik) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa.

- b. Variabel X2 (*reliability*) mempunyai nilai beta terstandarisasi sebesar 0,367 dan nilai t hitung = 3.179 dengan t tabel = 1.768, jadi t hitung > t table. Nilai ini dapat disimpulkan bahwa variabel X2 (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa secara langsung sebesar 36,7%. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel X2 (*reliability*) sebesar 0.273 dan bentuk hubungannya positif (searah) yang berarti bahwa jika variabel *reliability* (kehandalan) naik maka kepuasan juga akan naik, atau dapat diartikan bahwa semakin baik *reliability* (kehandalan) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa.
- c. Variabel X3 (*responsiveness*) mempunyai nilai beta terstandarisasi sebesar 0,056 dan nilai t hitung = 2.049 dengan t tabel = 1.768, jadi t hitung > t table. Dapat disimpulkan bahwa variabel X3 (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa secara langsung sebesar 5,6%. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel X3 (*responsiveness*) sebesar 0.030 dan bentuk hubungannya positif (searah) yang berarti bahwa jika variabel *responsiveness* (ketanggapan) naik maka kepuasan juga akan naik, atau dapat diartikan bahwa semakin baik *responsiveness* (ketanggapan) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa.
- d. Variabel X4 (*assurance*) mempunyai nilai beta terstandarisasi sebesar 0,372 dan nilai t hitung =

3.414 dengan  $t$  tabel = 1.768, jadi  $t$  hitung >  $t$  table. Dapat disimpulkan bahwa variabel X4 (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa secara langsung sebesar 37,2%. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel X4 (*assurance*) sebesar 0.388 dan bentuk hubungannya positif (searah) yang berarti bahwa jika variabel *assurance* (jaminan) naik maka kepuasan juga akan naik, atau dapat diartikan bahwa semakin baik *assurance* (jaminan) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa.

e. Variabel X5 (*emphaty*) mempunyai nilai beta terstandarisasi sebesar 0,100 dan nilai  $t$  hitung = 2.361 dengan  $t$  tabel = 1.768 jadi  $t$  hitung >  $t$  table. Dapat disimpulkan bahwa variabel X5 (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa secara langsung sebesar 10%. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel X5 (*emphaty*) sebesar 0.130 dan bentuk hubungannya positif (searah) yang berarti bahwa jika variabel *emphaty* (empati) naik maka kepuasan juga akan naik, atau dapat diartikan bahwa semakin baik *emphaty* (empati) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa.

Hasil analisis uji  $t$  ini menunjukkan secara parsial kualitas layanan yang terdiri dari variabel X1 *tangibles* (bukti nyata), X2 *reliability* (keandalan), X3 *responsiveness* (ketanggapan), X4 *assurance* (jaminan), dan X5 *emphaty* (empati) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh paling

$$Y_2 = 13.365 + 0.596Y_1$$

Berdasarkan tabel diatas diketahui koefisien determinasi ( $r^2$ ) adalah sebesar 0.528 yang berarti bahwa variabel kepuasan (Y1) mampu menjelaskan model sebesar 52.8% sedangkan sisanya (47.2%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model regresi ini.

#### 1. Uji F (*overall test*)

Dari tabel 20 di atas dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 109.593 dengan signifikan F sebesar 0.000 sedangkan nilai F tabel pada tingkat alpha 5% adalah sebesar 3.94. Karena nilai F hitung > F tabel (109.593 > 3.94) maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan (Y1) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel citra (Y2).

Untuk mengetahui keeratan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dapat

dominan terhadap kepuasan masyarakat adalah dimensi *assurance* (jaminan).

Dengan demikian maka hipotesis pertama dari penelitian ini bahwa kualitas layanan pembuatan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa telah terbukti.

#### 4.2.3.2 Pengaruh Kepuasan (Y1) terhadap Citra (Y2) secara langsung

Hasil analisis regresi yang kedua ini menghasilkan persamaan berikut :

#### Persamaan struktural 2

$$Y_2 = a + XY_1$$

**Tabel 9. Hasil Analisis Pengaruh Variabel Kepuasan (Y1) terhadap Variabel Citra (Y2) secara langsung**

|                                    | Standardized Coefficients Beta | t      | Sign  |
|------------------------------------|--------------------------------|--------|-------|
| Konstanta                          | 13.365                         | 6.377  | 0.000 |
| Kepuasan (Y1)                      | 0.596                          | 10.469 | 0.000 |
| Variabel terikat : Citra (Y2)      |                                |        |       |
| Koefisien korelasi (R) = 0.727     |                                |        |       |
| R Square (R <sup>2</sup> ) = 0.528 |                                |        |       |
| F hitung = 109.593                 |                                |        |       |
| Sign. F = 0.000                    |                                |        |       |
| Alpha = 0.05                       |                                |        |       |

Sumber : Hasil olah data penelitian N = 100

Berdasarkan tabel 9 di atas, diperoleh model persamaan kedua sebagai berikut :

dilihat pada nilai koefisien korelasinya yaitu sebesar 0.727 artinya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat adalah kuat sebesar 72.7%.

#### 2. Uji t (*partial test*)

Berdasarkan angka signifikan  $t$  dapat dinyatakan bahwa variabel bebas (kepuasan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap citra mahasiswa ( $t$  hitung >  $t$  tabel). Variabel Y1 (kepuasan) mempunyai nilai  $t$  hitung = 10.469 dengan  $t$  tabel = 1.768, jadi  $t$  hitung >  $t$  tabel dapat disimpulkan bahwa variabel Y1 (kepuasan) berpengaruh signifikan terhadap citra KPPT Kota Palembang secara langsung. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel Y1 (kepuasan) sebesar 0.596 dan bentuk hubungannya positif (searah) yang berarti bahwa jika variabel kepuasan naik maka citra juga akan naik, atau

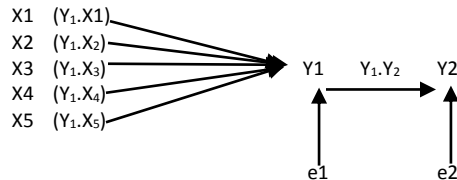
dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepuasan maka semakin baik pula citra KPPT Kota Palembang.

#### 4.2.3.3 Pengaruh *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) terhadap Citra (Y2) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang melalui Kepuasan

Setelah mengetahui pengaruh langsung dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat

dalam persamaan regresi yang pertama maka selanjutnya dihitung pengaruh tidak langsung dari lima variabel kualitas layanan yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) terhadap citra (Y2) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang yang melalui variabel kepuasan (Y1). Untuk itu terlebih dahulu disusun model lintasan dalam analisis jalur sebagai berikut:

**Gambar 3. Model Lintasan Analisis Jalur**



Pengaruh tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat yang melalui variabel antara diperoleh dengan cara mengalikan nilai pengaruh langsung (koefisien beta terstandarisasi) pada persamaan pertama dengan nilai pengaruh langsung (koefisien beta terstandarisasi) pada persamaan kedua. Misalnya untuk mencari pengaruh tidak langsung variabel *tangibles* (X1) terhadap variabel citra (Y2) yang melalui variabel kepuasan (Y1) adalah sebagai berikut :

Persamaan Sruktural 1 kali Persamaan Structural 2, sebagai berikut:

PTL (Y1.X1)(Y1.Y2) = Hasil kali Y1.X1 dengan Y1.Y2 menyatakan besarnya pengaruh tidak langsung kualitas layanan dimensi bukti fisik terhadap citra KPPT melalui Kepuasan.

PTL (Y1.X2)( Y1.Y2) = Hasil kali Y1.X2 dengan Y1.Y2 menyatakan besarnya pengaruh tidak langsung kualitas layanan dimensi keandalan terhadap citra KPPT melalui Kepuasan.

PTL (Y1.X3)( Y1.Y2) = Hasil kali Y1.X3 dengan Y1.Y2 menyatakan besarnya pengaruh tidak langsung kualitas layanan dimensi daya tanggap terhadap citra KPPT melalui Kepuasan.

PTL (Y1.X4)( Y1.Y2) = Hasil kali Y1.X4 dengan Y1.Y2 menyatakan besarnya pengaruh tidak langsung kualitas layanan dimensi jaminan terhadap citra KPPT melalui Kepuasan.

PTL (Y1.X5)( Y1.Y2) = Hasil kali Y1.X5 dengan Y1.Y2 menyatakan besarnya pengaruh tidak langsung kualitas layanan dimensi empati terhadap citra KPPT melalui Kepuasan.

#### 1. Pengaruh Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Citra KPPT Kota Palembang Melalui Kepuasan

Rumus persamaan regresi yang digunakan untuk menghitung pengaruh tidak langsung variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap citra KPPT melalui Kepuasan adalah sebagai berikut :

$$PTL (Y1.X1)(Y1.Y2) = (Y1.X1)(Y1.Y2)$$

$$PTL (Y1.X1)(Y1.Y2) = (0.147) \times (0.596)$$

$$PTL (Y1.X1)(Y1.Y2) = 0.088$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) melalui kepuasan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap citra KPPT Kota Palembang sebesar 8,8% (0,088).

#### 2. Pengaruh Variabel Keandalan (*Reliability*) Terhadap Citra KPPT Kota Palembang Melalui Kepuasan

Rumus persamaan regresi yang digunakan untuk menghitung pengaruh tidak langsung variabel keandalan (*reliability*) terhadap citra KPPT melalui Kepuasan adalah sebagai berikut :

$$PTL (Y1.X2)(Y1.Y2) = (Y1.X2)(Y1.Y2)$$

$$PTL (Y1.X2)(Y1.Y2) = (0.273) \times (0.596)$$

$$PTL (Y1.X2)(Y1.Y2) = 0.163$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa variabel keandalan (*reliability*) melalui kepuasan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap citra KPPT Kota Palembang sebesar 16,3% (0,163).

#### 3. Pengaruh Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) Terhadap Citra KPPT Kota Palembang Melalui Kepuasan

Rumus persamaan regresi yang digunakan untuk menghitung pengaruh tidak langsung variabel ketanggapan (*responsiveness*) terhadap citra KPPT melalui Kepuasan adalah sebagai berikut :

$$PTL (Y1.X3)(Y1.Y2) = (Y1.X3)(Y1.Y2)$$

$$PTL (Y1.X3)(Y1.Y2) = (0.030) \times (0.596)$$

$$PTL (Y1.X3)(Y1.Y2) = 0.018$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa variabel ketanggapan (*responsiveness*) melalui kepuasan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap citra KPPT Kota Palembang sebesar 1,8% (0,018).

#### 4. Pengaruh Variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap Citra KPPT Kota Palembang Melalui Kepuasan

Rumus persamaan regresi yang digunakan untuk menghitung pengaruh tidak langsung variabel jaminan (*assurance*) terhadap citra KPPT melalui Kepuasan adalah sebagai berikut :

$$PTL (Y1.X4)(Y1.Y2) = (Y1.X4)(Y1.Y2)$$

$$PTL (Y1.X4)(Y1.Y2) = (0.388) \times (0.596)$$

$$PTL (Y1.X4)(Y1.Y2) = 0.231$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa variabel jaminan (*assurance*) melalui kepuasan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap citra KPPT Kota Palembang sebesar 23,1% (0,231).

#### 5. Pengaruh Variabel Empati (*Emphaty*) terhadap Citra KPPT Kota Palembang Melalui Kepuasan

Rumus persamaan regresi yang digunakan untuk menghitung pengaruh tidak langsung variabel empati (*emphaty*) terhadap citra KPPT melalui Kepuasan adalah sebagai berikut :

$$PTL (Y1.X5)(Y1.Y2) = (Y1.X5)(Y1.Y2)$$

$$PTL (Y1.X5)(Y1.Y2) = (0.130) \times (0.596)$$

$$PTL (Y1.X5)(Y1.Y2) = 0.077$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa variabel empati (*emphaty*) melalui kepuasan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap citra KPPT Kota Palembang sebesar 7,7% (0,077).

Dengan demikian maka hipotesis kedua dari penelitian ini bahwa kualitas layanan dalam pembuatan perijinan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang melalui kepuasan telah terbukti.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara simultan kualitas layanan pembuatan perijinan di KPPT Kota Palembang yang terdiri dari *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 58,2%.

2. Secara parsial kualitas layanan pembuatan perijinan di KPPT Kota Palembang yang terdiri dari *tangibles* (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 13%, *reliability* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 36,7%, *responsiveness* (X3) memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 5,6%, *assurance* (X4) memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 37,2%, dan *emphaty* (X5) memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 10%. Kualitas layanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah dimensi *assurance* (X4).
3. Kualitas layanan pembuatan perijinan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang melalui kepuasan masyarakat yang terdiri dari *tangibles* (X1) sebesar 8,8%, *reliability* (X2) memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 16,3%, *responsiveness* (X3) memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 1,8%, *assurance* (X4) memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 23,1%, dan *emphaty* (X5) memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 7,7%.
4. Citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang adalah positif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhusin, Syahri. 2002. *Aplikasi Statistik Praktis dengan SPSS.10 for Windows, J & J Learning*, Yogyakarta.
- Arafah, 2004, "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Image" *Media Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol IV, April, Hal 55-75.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Ke-1 dan 2 (terjemahan). Edisi Millenium. Prenhallindo, Jakarta.
- Lili, Yun Nyat. 2006. *Analisis Mutu Layanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Sahabat Valas*. Tesis, Manajemen Pemasaran. Institut Bisnis dan Informatika Indonesia, Jakarta.
- Lovelock. Christopher H, Wright. L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit PT Indeks, Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ke-2. Salemba Empat: Jakarta.
- McDougall, Gordon H.G. dan Terrence Levesque. 2000. *Costumer Satisfaction with Service : Putting Perceived Value into the Equation*. *Journal of Services Marketing*, Vol 14, No 25.

- Moleong, Lexy J, 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Natalisa, Diah. 2007. *Riset Pemasaran-Konsep dan Aplikasi Dalam Penelitian*, Unsri: Palembang.
- Parasuraman, A., Valerie a. Zeithaml, Loenard L. Berry. 1996. *SERVQUAL : Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12-40.
- Sevy Renita Setyaningrum, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Citra Perusahaan Melalui Kepuasan Peserta Dan Perilaku Keluhan Pada Peserta Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja PT Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Jember*.
- Solimun. 2002. *Multivariate Analysis – Structural Equation Modelling (SEM) – LISREL AND AMOS*, Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Sri Rahayu, Yayuk, O.S. Hastoeti Harsono dan Agus Suman. 2008. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Universitas Swasta Di Kota Malang)*. Tesis, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Sugandini, 2003. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Image*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol II, hal 165-171.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Metodologi Penelitian – Aplikasi dalam Pemasaran*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, Tentang *Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang *Organisasi Perangkat Daerah*.
- Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 10 Tahun 2008 Tentang *Struktur Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah*.
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 30 Tahun 2010 *Tentang Sebagian Kewenangan Dibidang Perijinan dan Non Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang*.
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 31 Tahun 2010 *Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang*.