

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PADA DINAS TENAGA KERJA DAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN KEBUMEN**

**Eni Kusuma Hastuti dan Wahyu Purwanto**

Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta

### **Abstract**

*This study aims to determine whether the dimensions ESQ in service quality, namely reliability, responsiveness, access, flexibility, ease of navigation, efficiency, assurance, security, science price, aesthetic situ, and personalization affect the user satisfaction Department of Labor Cooperatives and Small medium Kebumen.*

*The population in this study is the service users Department of Labor Cooperatives, Small and Medium Kebumen. The sample of 100 respondents by using the technique of Non-Probability Sampling with accidental sampling approach, ie sampling technique based on chance, ie who happened to meet the researchers can be sampled if deemed suitable.*

*Based on statistical data analysis, indicators in this study is valid and the variables are reliable. The sequence individually on each of the most influential variable is the variable responsiveness with a regression coefficient of 0.257, and knowledge of the price of the regression coefficient of 0.157, followed by a guarantee by the regression coefficient of 0.120, the security of the regression coefficient of 0.120, while the variables that influence the lowest was efficient with a regression coefficient of 0.069. Department of Labor and Cooperatives, Small and Medium Enterprises Kebumen need to retain the elements that have been rated by consumers as well as the need to fix the things that are lacking.*

**Keywords:** *quality of service, reliability, responsiveness, access, flexibility, ease of navigation, efficiency, assurance, security, price knowledge, there aesthetics, personalization, user satisfaction.*

### **LATAR BELAKANG**

Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Menengah Kabupaten Kebumen merupakan salah satu Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kebumen yang sangat teknis menangani bidang tenaga kerjaan, transmigrasi, kopersi dan UKM. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 20 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. Dari sebuah siklus manajemen pemerintahan maka Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah di bidang tenaga kerja, transmigrasi dan UKM. Sedangkan tugas pokok yang diamanatkan

kepada Dinas Koperasi dan UMK Kabupaten Kebumen adalah untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang koperasi dan UMK.

Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kabupaten Kebumen merupakan penggabungan dari Dinas tenaga kerja dan Koperasi Kabupaten Kebumen berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No. 71 Tahun 2016 tentang kependudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten dipimpin seorang kepala dinas, yang membawahi 1 (satu) sekretariat, 3 (tiga) bidang yaitu Bidang pelatihan dan Produktifitas, bidang koperasi dan Bidang UKM, UPTD dan Jabatan Fungsional. Sekretariat membawahi 2 (dua) sub bagian, bidang koperasi membawahi 3 (tiga) kepala seksi, bidang UKM membawahi 3 (tiga) kepala seksi dan UPTD menbawai 1 kepala sub bagian.

Dalam rangka penyelenggaraan program dan kegiatan Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten yang dituangkan dalam DPA tahun 2013. Pencapaian kinerja keuangan Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten diukur dari realisasi atas anggaran yang telah disepakati dalam Peraturan Pemerintah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Perubahan APBD TA 2013 Tanggal 2 Agustus 2013. Secara umum dari anggaran belanja yang ditargetkan sebesar Rp.3.326.642.000,- dapat direalisasikan sebesar Rp.2.911.864.980,- ( 87,53% ). Realisasi tersebut untuk belanja tidak langsung dari pagu anggaran sebesar Rp.1.554.699.000,- terserap sebesar Rp 1.511.105.641,- (97,20%), sedangkan untuk belanja langsung dari Pagu anggaran sebesar Rp.1.771.943.000,- terserap sebesar Rp. 1.400.759.339,- (79,05%). Dan ini sejalan dengan tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (1997:11) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Sesungguhnya yang menjadi produk dari Dinas Tenaga Kerja Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen adalah kualitas pelayanan masyarakat (*public service*). Sering kali Dinas Tenaga Kerja Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen itu dalam melaksanakan misinya hanya berfokus kepada pencapaian produktifitas dan mengabaikan aspek kualitas, dengan kata lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa memperhatikan dari kualitas layanannya. Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Triguno (2004:76-77) mengartikan kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas Sumber Daya Manusia, kualitas cara

kerja, proses, dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebenarnya pelayanan itu diberikan untuk memenuhi kepentingan yang merupakan hak masyarakat, baik itu merupakan layanan *civil* maupun layanan publik. Kebijakan pelayanan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dikonsepsikan untuk orang perorangan. Sebagaimana disebutkan Moenir (2001:10) tentang kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak.masyarakat itu.

### **Kepuasan Pengguna Layanan**

Pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan. Memuaskan pelanggan terhadap pelayanan adalah keinginan setiap/perusahaan organisasi, serta merupakan faktor penting bagi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/organisasi. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen terlebih dahulu harus didapati pengertian arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal. Kepuasan merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan.

Kotler dalam (Surjadi, 2009: 49) mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2011: 295) mendefinisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan. Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (dalam Surjadi, 2009: 49) adalah titik pertemuan antara tujuan organisasi (pemberi pelayanan) dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (penerima pelayanan).

Menurut Parasuraman dalam (Tjiptono. 2011: 181) ada dua elemen dasar yang dirasakan pengguna layanan untuk menggambarkan variasi tingkat kepuasannya, yaitu:

- a. Harapan (*Expectations*), yaitu berbagai kriteria mengenai barang atau jasa yang diinginkan;
- b. Kinerja yang dirasa (*Perceived Performance*), yaitu segala jenis hasil atau pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan adalah tingkat perasaan masyarakat atau publik dalam menggunakan suatu pelayanan atau jasa yang dapat dilihat dari kinerja atau hasil dari pelayanan yang diberikan. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasakan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasakan sangat puas.

### Layanan Prima

Prinsip dasar layanan prima (*excellent service*) terdiri dari dua kata yaitu "pelayanan" dan "prima". Menurut definisi, "pelayanan" berarti melayani orang lain atau membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan orang lain (Kamus Bahasa Indonesia, 2000). Sedangkan "Prima" atau *excellent* berarti bermutu tinggi dan memuaskan. Menurut MENPAN No.81 Tahun 1993, unsur-unsur pelayanan meliputi; kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan merata, dan ketepatan waktu. Berdasar kandungan definisi di atas berarti para birokrat termasuk para pegawai/karyawan instansi pemerintah hendaknya harus memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna jasa (masyarakat) dan bukan yang dilayaninya. Oleh sebab itu, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan prima, yaitu:

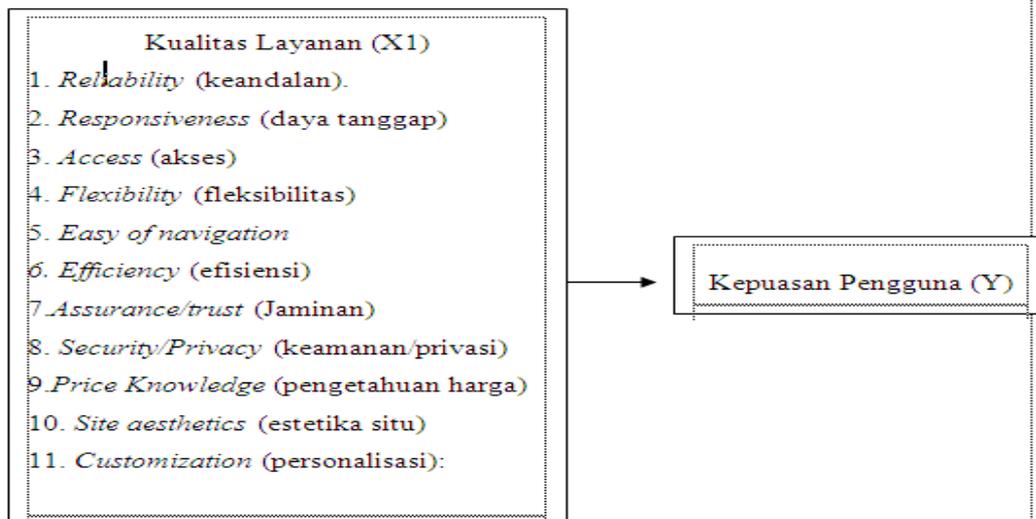
- a. *Responsif* dan sensitif, yaitu selalu tanggap, kreatif, dan inovatif terhadap tantangan dan peluang untuk mewujudkan keinginan para pengguna jasa (masyarakat)
- b. *Visioner*, yaitu memiliki visi kedepan dengan siap menanggung resiko, dan resiko tersebut dikelolanya dengan baik
- c. *Problem solving*, yaitu dapat mengelola sumber daya dan memecahkan masalah dengan baik dan bijaksana, sehingga setiap keputusan yang diambil itu tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- d. *Exceed Expectation*, bisa memberikan harapan yang lebih kepada pengguna dengan menerima saran dan kritik (sebagai peluang bukan beban) sehingga dapat memacu peningkatan citra institusi
- e. *Improve*, yaitu perbaikan atau peningkatan mutu secara berkelanjutan (*continuous improve*) dengan mengoptimalkan kepuasan pengguna (masyarakat)
- f. *Care*, yaitu memberi perhatian dan perlakuan secara khusus dan tulus, hingga pengguna dapat menjadi pelanggan tetap.
- g. *Empower*, yaitu pemberdayaan karyawan/pegawai agar mampu bertanggung jawab serta tanggap terhadap suatu permasalahan.
- h. *Self Esteem*, yaitu penghargaan terhadap diri sendiri. Dengan cara tersebut kita akan berpikir positif dan pandai melayani terhadap pengguna jasa.

Dalam bidang pelayanan yang berbasis sistem elektronik atau *online*, Parasuraman dkk, (2005: 6) dalam *journal of service research* mengonsepsikan indikator kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* dan dikategorikan ke dalam 11 dimensi e-SQ, yang diantaranya sebagai berikut:

- a. *Reliability* (keandalan): berkenaan dengan fungsionalitas teknis suatu situs atau sistem bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia berfungsi sebagaimana mestinya.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap): yakni respon cepat dan kemampuan untuk memberikan informasi secara tepat kepada masyarakat jika ada masalah atau pertanyaan.
- c. *Access* (akses): yaitu kemampuan untuk mendapatkan di situs cepat dan mencapai perusahaan bila diperlukan.
- d. *Flexibility* (fleksibilitas): kemampuan untuk beradaptasi dan memberikan pelayanan dengan efektif dalam situasi yang berbeda.
- e. *Easy of navigation* (kemudahan navigasi): Situs atau sistem berisi fungsi-fungsi yang membantu penerima pelayanan menemukan apa yang mereka butuhkan tanpa kesulitan, memiliki fungsi pencarian yang baik, dan memungkinkan pelanggan untuk mengulas kembali situs atau sistem tersebut.
- f. *Efficiency* (efisiensi): kemampuan untuk mengakses *website* atau sistem yang mudah digunakan dan terstruktur dengan baik dalam mencari informasi yang diinginkan pelanggan.
- g. *Assurance/trust* (jaminan/kepercayaan): Keyakinan pelanggan dalam berurusan dengan sistem ini terhadap jaminan informasi yang jelas dan benar disajikan. Keyakinan tersebut diwujudkan dengan mempercayakan segala proses melalui *web* berdasarkan reputasi yang dimiliki oleh situs tersebut, seperti informasi yang dipresentasikannya pada *web* adalah benar dan jelas.
- h. *Security/Privacy* (keamanan/privasi): Pengguna percaya situs atau sistem tersebut aman dari gangguan dan informasi pribadi dilindungi.
- i. *Price Knowledge* (pengetahuan harga): Sejauh mana pengguna dapat mengetahui biaya suatu pelayanan.
- j. *Site aesthetics* (estetika situs): Penampilan dari situs.
- k. *Customization/personalization* (kustomisasi/personalisasi): Berapa banyak dan bagaimana dengan mudah situs dapat disesuaikan dengan preferensi pengguna.

## KERANGKA PIKIR

Berdasarkan uraian di atas demi terwujudnya pelayanan prima yang baik pada Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Menengah Kabupaten Kebumen dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

## METODE PENELITIAN

### Definisi Operasional Variabel

Kualitas pelayanan adalah suatu cara dalam melayani masyarakat penerima pelayanan secara memuaskan. Dalam bidang pelayanan yang berbasis sistem elektronik atau *online*, Parasuraman dkk, (2005: 6) dalam *journal of service research* mengonsepsikan indikator kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* dan dikategorikan ke dalam 11 dimensi *e-SQ*, yang diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.1. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan

No	Kualitas Layanan 11 Dimensi	Indikator	No. Butir Pertanyaan
1.	<i>Reliability</i> (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.	1. Kecepatan melayani tamu 2. Keterampilan melayani 3. Prosedur pendaftaran mudah 4. Pelayanan memuaskan	1 2 3 4

2.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap/ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggap terhadap keluhan</li> <li>2. Tanggap kesulitan pengguna layanan</li> <li>3. Kesiadaan petugas membantu pengguna layanan</li> <li>4. Kecepatan dalam menyelesaikan masalah</li> </ol>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">4</p>
3.	<i>Access</i> yakni kemudahan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi pelayanan strategis</li> <li>2. Sarana pelayanan yang memadai</li> <li>3. Pelayanan berbasis teknologi komunikasi</li> <li>4. Pelayanan berbasis IT</li> </ol>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">4</p>
4.	<i>Flexibility</i> (fleksibilitas): kemampuan untuk beradaptasi dan memberikan pelayanan dengan efektif dalam situasi yang berbeda.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan bersikap ramah</li> <li>2. Pelayanan diberikan sesuai kebutuhan</li> <li>3. Kesiadaan petugas membantu setiap saat</li> <li>4. Informasi pelayanan terbuka 24 jam</li> </ol>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">4</p>
5.	<i>Easy of navigation</i> (kemudahan navigasi): Situs atau sistem berisi fungsi-fungsi yang membantu penerima pelayanan menemukan apa yang mereka butuhkan tanpa kesulitan, memiliki fungsi pencarian yang baik, dan memungkinkan pelanggan untuk mengulas kembali situs atau sistem tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan desain</li> <li>2. Mudah dipahami (<i>user friendly</i>)</li> <li>3. Kejelasan informasi</li> <li>4. Tersedia fasilitas pencarian</li> </ol>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">4</p>

6.	<p><i>Efficiency</i> (efisiensi): kemampuan untuk mengakses <i>website</i> atau sistem yang mudah digunakan dan terstruktur dengan baik dalam mencari informasi yang diinginkan pelanggan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan akses</li> <li>2. Kecepatan akses</li> <li>3. Tampilan website</li> <li>4. Kemudahan pengoperasian <i>website</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> </ol>
7.	<p><i>Assurance/trust</i> (jaminan/kepercayaan): Keyakinan pelanggan dalam berurusan dengan sistem ini terhadap jaminan informasi yang jelas dan benar disajikan.  Keyakinan tersebut diwujudkan dengan mempercayakan segala proses melalui <i>web</i> berdasarkan reputasi yang dimiliki oleh situs tersebut, seperti informasi yang dipresentasikannya pada <i>web</i> adalah benar dan jelas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keakuratan informasi terjamin</li> <li>2. Kejelasan informasi</li> <li>3. Informasi yang tersaji di <i>website</i> sesuai kenyataan</li> <li>4. Informasi yang disajikan dapat dipercaya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> </ol>
8.	<p><i>Security/Privacy</i> (keamanan/privasi): Pengguna percaya situs atau sistem tersebut aman dari gangguan dan informasi pribadi dilindungi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan situs terjamin</li> <li>2. Keamanan situs dapat dipercaya</li> <li>3. Situs melindungi informasi atau privasi pengguna layanan <i>online</i></li> <li>4. Privasi pengguna layanan terjamin</li> </ol>	
9.	<p><i>Price Knowledge</i> (pengetahuan harga): Sejauh mana pengguna dapat mengetahui biaya suatu pelayanan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan akses informasi biaya</li> <li>2. Biaya pelayanan jelas dan transparan</li> <li>3. Biaya pelayanan sesuai</li> </ol>	

10.	<i>Site aesthetics</i> (estetika situs): Penampilan dari situs.	1. Desain situs elegan 2. Desain situs <i>representative</i> 3. Konten situs edukatif	1 2 3,4
11.	<i>Customization/personalization</i> (kustomisasi/personalisasi): Berapa banyak dan bagaimana dengan mudah situs dapat disesuaikan dengan preferensi pengguna.	1. Situs memiliki antar muka ( <i>interface</i> ) yang menarik 2. Situs memiliki pengaturan yang mudah 3. Situs memiliki pengaturan yang lengkap 4. Situs memiliki pengaturan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	1 2 3 4

Kepuasan adalah tingkat perasaan masyarakat atau publik dalam menggunakan suatu pelayanan atau jasa yang dapat dilihat dari kinerja atau hasil dari pelayanan yang diberikan. Kepuasan pengguna layanan merupakan pendapat responden mengenai perasaan yang timbul setelah pemakaian layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, baik yang berupa layanan konvensional maupun layanan *online* melalui *website* Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Indikator yang dapat digunakan sebagai berikut :

Tabel 3.4. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan

No	Variabel/Definisi	Indikator	No. Butir Pertanyaan
1.	Kepuasan pengguna layanan merupakan pendapat responden mengenai perasaan yang timbul setelah pemakaian layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, baik yang berupa layanan konvensional maupun layanan <i>online</i> melalui <i>website</i> Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen	1. Kenyamanan yang dirasakan pengguna layanan	1
		2. Perasaan puas yang dirasakan pengguna layanan	2
		3. Kemudahan akses terhadap layanan <i>online</i>	3
		4. Kepuasan pengguna layanan terhadap layanan <i>online</i>	4

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun dan Effendi, 1997:152). Populasi dalam penelitian ini adalah semua

pengguna layanan Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam kurun waktu tertentu yaitu bulan Agustus 2019.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Umar, 2011: 80). Pengambilan sampel dilakukan dengan metode yang dikembangkan oleh Frank Linch (dalam Umar, 2011: 80). Untuk menentukan sampel tersebut maka digunakan *simple random sampling* karena semua responden dianggap sama atau homogen tanpa memperhatikan jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan, dan sebagainya. Penelitian ini adalah jenis populatif, dimana semua jumlah populasi diambil dijadikan sampel penelitian. Jadi dalam penelitian ini jumlah sampelnya 100 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang jelas dan lengkap dalam suatu penelitian maka peneliti dituntut kemampuannya untuk memilih teknik yang tepat. Atas dasar itu maka untuk memperoleh data yang lengkap dan obyektif penyusun menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Kuesioner**

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara bersangkutan daftar pertanyaan yang telah disusun kepada responden untuk dijawab dan dinilai. Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak dua kali, penyebaran angket untuk pertama kali dilakukan untuk menguji instrumen yang dibuat agar diperoleh instrumen yang valid dan reliabel. Penyebaran angket yang kedua dilakukan untuk memperoleh data sesungguhnya yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

#### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan jalan mengadakan pencatatan-pencatatan atau mengambil gambar-gambar dari dokumen-dokumen yang terdapat di tempat penelitian dan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik Analisis Data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian.

### **Uji Validitas**

Menurut Riduwan (2014), penguji validitas instrumen dengan menguji validitas konstruksi (*construct validity*), maka dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*). Setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan menggunakan teori tertentu, maka selanjutnya dikonstruksikan dengan para ahli dengan cara dimintai pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun. Penguji validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen.

Untuk pengujian validitas alat ukur, terlebih dulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan *Pearson Product Moment* (Riduwal, 2014).

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r hitung = koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan tiap nomor

Y = Skor total

n = Jumlah responden

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hal ini ditunjukkan oleh taraf keajegan (konsistensi) skor yang diperoleh oleh para subjek yang diukur dengan alat yang sama, atau diukur dengan alat yang setara pada kondisi yang berbeda (Suryabrata, 2010). Dalam arti yang paling luas reliabilitas alat ukur menunjukkan kepada sejauh mana perbedaan-perbedaan skor perolehan itu mencerminkan perbedaan-perbedaan atribut yang sebenarnya.

Penelitian ini menggunakan metode *Alpha* untuk melakukan estimasi reliabilitas. Teknik untuk mengetahui reliabilitas seluruh tes dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Riduwan, 2004):

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

r11 = Koefisien reliabilitas

$\sum S_i$  = Jumlah varian skor tiap-tiap item

$S_t$  = Varians total

K = Jumlah item

### Uji Asumsi Klasik

Adapun syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi berganda sebelum data dianalisis adalah sebagai berikut:

#### 1. Uji Normalitas Data

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Suatu model regresi dianggap normal apabila:

- a. Data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.
- b. Data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.
- c. Gambar histogram, data distribusi nilai residu menunjukkan distribusi normal (gambar berbentuk bel). (santoso, 2009:346).

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah apabila tidak terjadi heteroskedastisitas dengan pengujian sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik pada grafik yang membentuk suatu pola tertentu, maka regresi tersebut telah terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi tersebut tidak dapat dipakai.
- b. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik pada grafik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi tersebut dapat dipakai.

## 3. Uji Multikolonieritas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel terikat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel terikat. Tidak adanya multikolonieritas ditentukan dengan angka *VIF* dibawah 10 dan *tolerance* diatas 0,1 (Ghozali, 2009:52).

## Analisa Regresi Berganda

Analisa regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara bersama-sama. Dalam penelitian ini persamaan regresi gandanya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10} + b_{11}X_{11} + e$$

Keterangan :

- Y : Variabel terikat /tergantung  
X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, ...X<sub>11</sub> : Variabel bebas  
A : Konstanta  
b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, ...b<sub>11</sub> : Koefisien regresi

## Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan uji F (simultan) dan uji t (parsial). Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut;

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama dari variabel bebas terhadap variabel terikat dengan ketentuan tingkat signifikan 5% dan pedoman penarikan kesimpulan;

- a. Jika F hitung > F tabel,  $\alpha < 5 \%$ , maka  $H_a$  diterima
- b. Jika F hitung < F tabel,  $\alpha > 5 \%$ , maka  $H_a$  ditolak

Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$F_{\text{hit}} = \frac{r^2/k}{(1-r^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

$r^2$  : Koefisien determinasi

n : Jumlah data/kasus

k : Jumlah variabel independen

Adapun untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji t (uji parsial). Dalam pengujian ini ditentukan tingkat signifikan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dengan tingkat keyakinan sebesar 95% (0,95). Ketentuan yang ditetapkan adalah (Singgih Santoso, 2002:76) :

- a. Jika t hitung > t tabel ;  $\alpha < 5 \%$ , maka  $H_a$  diterima
- b. Jika t hitung < t tabel ;  $\alpha > 5 \%$ , maka  $H_a$  ditolak.

Rumusnya adalah:

$$T_{\text{hit}} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi parsial

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah data/kasus

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepadatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memuat gagasan peneliti yang terkait dengan apa yang telah dilakukan dan apa yang diamati, dipaparkan dan dianalisis di bab terdahulu.

### Data Hasil Uji Coba Instrumen

Hasil uji coba instrumen penelitian yaitu kuesioner untuk mengetahui apakah kuesioner valid sebagai alat pengumpul data penelitian. Kuesioner diuji cobakan kepada 30 orang dengan ketentuan pengujian jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, berarti item tersebut valid. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, berarti item tersebut tidak valid. Pengujian validitas instrumen penelitian menggunakan *software SPSS for Windows* versi 22, dengan derajat kebebasan ( $df = n-k$ ) tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai  $r$  tabel 0,361. Adapun hasil uji coba instrumen sebagai berikut.

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Indikator	r hasil	r tabel	Keterangan
Kehandalan	1	0,745	0,361	Valid
	2	0,782	0,361	Valid
	3	0,753	0,361	Valid
	4	0,823	0,361	Valid
Daya tanggap	1	0,577	0,361	Valid
	2	0,688	0,361	Valid
	3	0,895	0,361	Valid
	4	0,652	0,361	Valid
Akses	1	0,713	0,361	Valid
	2	0,835	0,361	Valid
	3	0,822	0,361	Valid
	4	0,782	0,361	Valid
Fleksibilitas	1	0,677	0,361	Valid
	2	0,830	0,361	Valid
	3	0,732	0,361	Valid
	4	0,702	0,361	Valid
Kemudahan Navigasi	1	0,497	0,361	Valid
	2	0,712	0,361	Valid
	3	0,779	0,361	Valid
	4	0,719	0,361	Valid
Efisiensi	1	0,646	0,361	Valid
	2	0,750	0,361	Valid
	3	0,745	0,361	Valid
	4	0,586	0,361	Valid
Jaminan	1	0,671	0,361	Valid
	2	0,804	0,361	Valid
	3	0,758	0,361	Valid
	4	0,562	0,361	Valid
Keamanan	1	0,714	0,361	Valid
	2	0,836	0,361	Valid
	3	0,831	0,361	Valid
	4	0,773	0,361	Valid

Pengetahuan Harga	1	0,677	0,361	Valid
	2	0,883	0,361	Valid
	3	0,857	0,361	Valid
	4	0,625	0,361	Valid
Estetika Situ	1	0,775	0,361	Valid
	2	0,908	0,361	Valid
	3	0,779	0,361	Valid
	4	0,726	0,361	Valid
Personalisasi	1	0,696	0,361	Valid
	2	0,885	0,361	Valid
	3	0,868	0,361	Valid
	4	0,706	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.2. diatas dapat dijelaskan bahwa semua r hasil > dari r tabel, hal ini berarti seluruh pertanyaan yang digunakan dalam semua variabel kehandalan, daya tanggap, akses, fleksibilitas, kemudahan navigasi, jaminan, keamanan, pengetahuan harga, estetika situ, dan personalisasi dinyatakan valid.

Untuk mengetahui tingkat reliabilitas adalah dengan cara membandingkan nilai r tabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan jika r alpha lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2005:152). Sedangkan menurut Imam Ghozali (2008:333), suatu lembar koding dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,5.

Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kehandalan	0,773	0,5	Reliabel
Daya tanggap	0,669	0,5	Reliabel
Akses	0,797	0,5	Reliabel
Fleksibilitas	0,696	0,5	Reliabel
Kemudahan navigasi	0,622	0,5	Reliabel
Efisiensi	0,604	0,5	Reliabel
Jaminan	0,655	0,5	Reliabel
Keamanan	0,796	0,5	Reliabel
Pengetahuan harga	0,761	0,5	Reliabel
Estetika situ	0,750	0,5	Reliabel
Personalisasi	0,802	0,5	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,792	0,5	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Hasil uji validitas menunjukkan semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian dinyatakan reliabel.

## Analisis Data

Analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan terutama masalah dalam sebuah penelitian.

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi dapat dipakai. Uji tersebut meliputi uji multikolinieritas, heteroskedastisitas dan normalitas.

### 1) Multikolinieritas

Tidak adanya multikolinieritas ditentukan dengan angka *VIF* dibawah 10 dan *tolerance* diatas 0,1 (Ghozali, 2009:95). Hasil analisis data dengan Program SPSS diperoleh *output* sebagai berikut.

Tabel 4.7. Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
1	Kehandalan	2,442	0,409	Tidak terjadi Multikolinieritas
2	Daya tanggap	5,100	0,196	Tidak terjadi Multikolinieritas
3	Akses	2,791	0,358	Tidak terjadi Multikolinieritas
4	Fleksibilitas	1,604	0,623	Tidak terjadi Multikolinieritas
5	Kem.Navigasi	1,798	0,556	Tidak terjadi Multikolinieritas
6	Efisien	1,255	0,797	Tidak terjadi Multikolinieritas
7	Jaminan	3,178	0,315	Tidak terjadi Multikolinieritas
8	Keamanan	3,477	0,288	Tidak terjadi Multikolinieritas
9	Peng. Harga	4,225	0,237	Tidak terjadi Multikolinieritas
10	Estetika Situ	1,249	0,800	Tidak terjadi Multikolinieritas
11	Personalisasi	3,405	0,294	Tidak terjadi Multikolinieritas

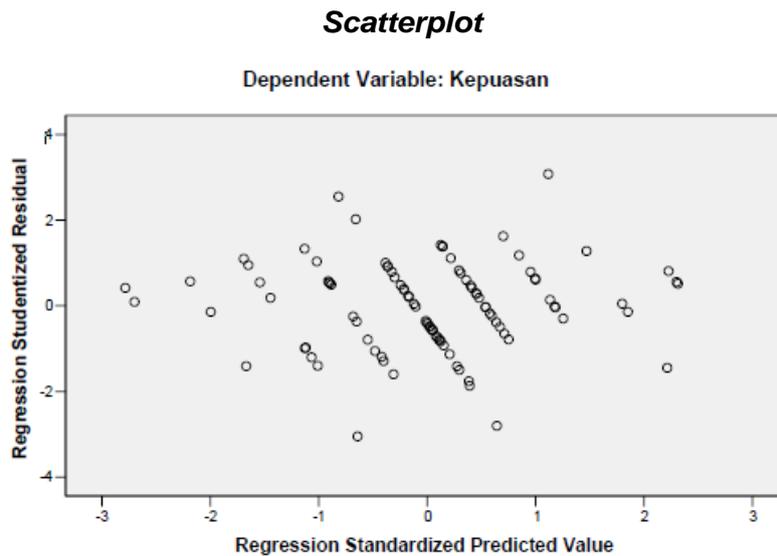
Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12. dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* diatas 0,1 dan *VIF* dibawah angka 10 sehingga model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

### 2) Heteroskedastisitas

Pengujian dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah apabila tidak terjadi heteroskedastisitas dengan pengujian sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik pada grafik yang membentuk suatu pola tertentu, maka regresi tersebut telah terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi tersebut tidak dapat dipakai.
- b. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik pada grafik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi tersebut dapat dipakai.



Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas

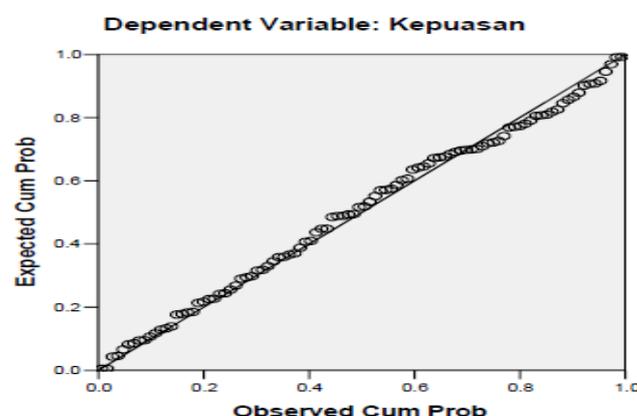
Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (melebar, menyempit), tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Normalitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Suatu model regresi dianggap normal apabila:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.3. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas (*Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*) diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung 11 dimensi variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan. Berikut adalah hasil dari *output spss 22.0*.

Tabel 4.8. Rangkuman Hasil Analisis Regresi

Variabel	Koefisien	Std.Error	t	Prob
Kehandalan	0,105	0,047	2,217	0,029
Daya tanggap	0,257	0,064	3,988	0,000
Akses	0,152	0,054	0,135	2,822
Fleksibilitas	0,101	0,041	2,447	0,016
Kem. Navigasi	0,101	0,044	2,289	0,025
Efisien	0,069	0,032	2,172	0,033
Jaminan	0,120	0,056	2,152	0,034
Keamanan	0,120	0,051	1,049	0,297
Peng. Harga	0,157	0,057	2,767	0,007
Estetika Situ	0,007	0,029	0,229	0,819
Personalisasi	0,139	0,055	2,524	0,013

Sumber : Data Primer diolah ( 2019 )

Berdasarkan hasil *output SPSS 22* didapat koefisien regresi sehingga persamaan regresinya dapat disusun sebagai berikut.

$$Y = -1,789 + 0,105X_1 + 0,257X_2 + 0,152X_3 + 0,101X_4 + 0,101X_5 + 0,069X_6 + 0,120X_7 + 0,054X_8 + 0,157X_9 + 0,007X_{10} + 0,139X_{11}$$

Penjelasan:

- Nilai koefisien variabel *reliability* 0,105 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *reliability* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,105 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- Nilai koefisien variabel *responsiveness* 0,257 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *responsiveness* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,257 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- Nilai koefisien variabel *access* 0,152 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *access* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,152 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- Nilai koefisien variabel *flexibility* 0,101 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *flexibility* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,101 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

- e) Nilai koefisien variabel *easy of navigation* 0,101 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *easy of navigation* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,101 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- f) Nilai koefisien variabel *efficiency* 0,069 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *efficiency* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,069 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- g) Nilai koefisien variabel *assurance* 0,120 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *assurance* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,120 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- h) Nilai koefisien variabel *privacy* 0,054 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *privacy* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,054 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- i) Nilai koefisien variabel *price knowledge* 0,157 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *price knowledge* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,157 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- j) Nilai koefisien variabel *aesthetics* 0,007 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *aesthetics* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,007 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- k) Nilai koefisien variabel *customization* 0,139 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan variabel *customization* akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,139 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

### Pengujian Hipotesis Penelitian

Untuk menguji koefisien regresi pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan digunakan uji t.

### Uji F (Uji Simultan)

Pengaruh sebelas dimensi kualitas layanan secara bersama (simultan) terhadap kepuasan pengguna layanan diketahui berdasarkan hasil uji F. Adapun hasil uji F adalah sebagai berikut;

Tabel 4.9. Rangkuman Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Prob.
1 Regression	236,041	11	21,458	102,466	0,000
Residual	18.010	86	0,209		
Total	254,051	97			

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Kriteria penarikan kesimpulan untuk uji F adalah sebagai berikut ;

- 1) Jika F hitung lebih besar dari F tabel maka  $H_0$  ditolak, artinya koefisien b dalam persamaan regresi linier berganda adalah tidak sama dengan nol, sehingga persamaan garis regresi linier tersebut adalah benar/diterima.

- 2) Jika F hitung lebih besar dari F maka  $H_0$  diterima, artinya koefisien b dalam persamaan regresi linier berganda adalah sama dengan nol, sehingga persamaan garis regresi linier tersebut adalah tidak diterima/ditolak. Atau dapat dikatakan bahwa variabel X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Berdasarkan Tabel 4.9. diatas dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} 102,466 > F_{tabel} 1,90$  sehingga persamaan garis regersi linier tersebut adalah benar/diterima. Artinya sebelas dimensi kualitas layanan (kehandalan, daya tanggap, akses, fleksibilitas, kemudahan navigasi, efisien, jaminan, keamanan, pengetahuan harga, estetika situ, dan personalisasi secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan.

### Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bebas terhadap variabel terikat Pada uji t dengan pedoman penarikan kesimpulan sebagai berikut ; apabila t hitung  $< t$  tabel dan signifikansi  $\geq 0,05$  maka tidak ada pengaruh signifikan, apabila t hitung  $> t$  tabel dan signifikansi  $\leq 0,05$  maka terdapat pengaruh signifikan.

Tabel 4.10. Rangkuman Hasil Uji t

No	Variabel Kualitas Layanan	t	Prob.
1	Kehandalan	2,217	0,029
2	Daya tanggap	3,988	0,000
3	Akses	0,135	2,822
4	Fleksibilitas	2,447	0,016
5	Kem. Navigasi	2,289	0,025
6	Efisien	2,172	0,033
7	Jaminan	2,152	0,034
8	Keamanan	1,049	0,297
9	Peng. Harga	2,767	0,007
10	Estetika Situ	0,229	0,819
11	Personalisasi	2,524	0,013
Nilai kritis		1.984	0,05

Sumber : Data Primer diolah ( 2019 )

Berdasarkan hasil analisis regresi pada diatas dapat dilihat bahwa kehandalan mempunyai nilai thitung  $2,217 \geq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,029 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Artinya semakin tinggi kehandalan layanan maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis pertama diterima.

Variabel daya tanggap nilai thitung  $3,988 \geq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,000 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Artinya semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan

pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis kedua diterima.

Variabel akses nilai thitung  $0,822 \leq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $2,822 \geq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi kemudahan akses maka tidak semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis ketiga ditolak.

Variabel fleksibilitas nilai  $t_{hitung} 2,447 \geq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,016 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel fleksibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi fleksibilitas maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis keempat diterima.

Variabel kemudahan navigasi nilai  $t_{hitung} 2,289 \geq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,025 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel kemudahan navigasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi kemudahan navigasi maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis kelima diterima.

Variabel efisien nilai thitung  $2,172 \geq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,033 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel efisien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi efisiensi maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis keenam diterima.

Variabel jaminan nilai thitung  $2,152 \geq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,034 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi jaminan/kepercayaan maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis ketujuh diterima.

Variabel keamanan nilai  $t_{hitung} 1,049 \leq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,297 \geq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel keamanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi privasi tidak secara nyata membuat kepuasan pengguna layanan semakin tinggi pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis kedelapan ditolak.

Variabel pengetahuan harga nilai  $t_{hitung} 2,767 \geq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,007 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel pengetahuan harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi pengetahuan harga maka akan semakin tinggi

kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis kesembilan diterima.

Variabel estetika situ nilai  $t_{hitung} 0,229 \leq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,819 \geq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel estetika situ berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi estetika tidak secara nyata membuat kepuasan pengguna layanan semakin tinggi pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis kesepuluh ditolak.

Variabel personalisasi nilai  $t_{hitung} 2,524 \geq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,013 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel personalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi personalisasi maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa hipotesis kesebelas diterima.

### Koefisien Determinasi

Pengujian ini digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.11. Rangkuman Uji Korefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
	0,964	0,929	0,920	0,45762

Sumber : Data Primer diolah ( 2019 )

Berdasarkan di atas nilai *R Square* adalah 0,929 artinya kontribusi variabel kualitas layanan sebelas dimensi terhadap kepuasan pengguna layanan sebesar 92,9% sedangkan sisanya  $(100-92,9) = 7,1\%$  dipengaruhi variabel lain diluar model.

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui beberapa temuan terhadap variabel-variabel yang diteliti yaitu;

1. Variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi kehandalan layanan maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
2. Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
3. Variabel akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi kemudahan akses maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.

4. Variabel fleksibilitas nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi fleksibilitas maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
5. Variabel kemudahan navigasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi kemudahan navigasi maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
6. Variabel efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi efisiensi maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
7. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi jaminan/kepercayaan maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
8. Variabel keamanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi privasi tidak secara nyata membuat kepuasan pengguna layanan semakin tinggi pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
9. Variabel pengetahuan harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi pengetahuan harga maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
10. Variabel estetika situ berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi estetika tidak secara nyata membuat kepuasan pengguna layanan semakin tinggi pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
11. Variabel personalisasi nilai  $t_{hitung} 2,524 \geq t_{tabel} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,013 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti variabel personalisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi personalisasi maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil pengujian di atas diketahui bahwa hipotesis kesebelas diterima.

Berdasarkan pengujian determinasi diketahui besarnya koefisien determinasi menunjukkan pengaruh variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen sebesar 92,9% yang menunjukkan bahwa kualitas layanan sebelas dimensi memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen sebesar 92,9%. Sementara sisanya ( $100\% - 92,9\% = 7,1\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### **Teori dan Penelitian Yang Relevan**

Pelayanan yang terbaik menurut Triguno (2004:78) yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”. Sementara itu Tjiptono (2002:58) mengemukakan pula bahwa “pelayanan yang unggul (*service excellence*) secara garis besar ada empat unsur pokok yaitu 1) kecepatan, 2) ketepatan, 3) keramahan, dan 4) kenyamanan”. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan

atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang pada mempunyai kualitas.

Menurut Wyckof dalam Lovelock (Tjiptono, 2002:59) bahwa tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk. Kualitas jasa dapat dikatakan ideal bila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan”.

Dari berbagai pernyataan dan pendapat yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, artinya pelayanan yang diberikan oleh pegawai harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan.

Dalam bidang pelayanan yang berbasis sistem elektronik atau *online*, Parasuraman dkk, (2005: 6) dalam *journal of service research* mengonsepsikan indikator kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* dan dikategorikan ke dalam 11 dimensi e-SQ, yang meliputi (kehandalan, daya tanggap, akses, fleksibilitas, kemudahan navigasi, efisien, jaminan, keamanan, pengetahuan harga, estetika situ dan personalisasi)

Penelitian Vintya Dwi Ramadhani (2015) tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas PATEN dalam kategori cukup puas dengan persentase sebesar 50,0% (50 responden), 25,0% (25 responden) dalam kategori puas, 25,0% (25 responden) dalam kategori tidak puas. Kualitas pelayanan dengan (1) penampilan petugas dan ruang pelayanan (*tangible*) dalam kategori tidak puas dengan frekuensi 37 responden atau sebesar 37,0%, (2) kehandalan petugas (*reliability*) dalam kategori puas dengan frekuensi 44 responden atau sebesar 44,0%, (3) daya tanggap yang diberikan (*responsiveness*) dalam kategori cukup puas dengan frekuensi 51 responden atau sebesar 51,0%, (4) jaminan waktu (*assurance*) dalam kategori tidak puas dengan frekuensi 42 responden atau sebesar 42,0% dan (5) empati petugas (*emphaty*) dalam kategori puas dengan frekuensi 48 responden atau sebesar 48,0%.

Penelitian Olivia Mimin Trisnawati dan Syaifuddin Fahmi (2017) tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking*” (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). Hasil Uji T menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil analisis hipotesis diketahui bahwa 55,7% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *reability, efficiency, privacy, dan fulfillment*, sedangkan 44,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Berdasarkan keseluruhan variabel, *reability* memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah pengguna SimobiPlus.

Penelitian Estriyanti (2018) tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pemakai Jasa Hotel”. Berdasarkan analisis data

statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,352, lalu *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,274, kemudian diikuti dengan *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,179, dan *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,159 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,105. Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh konsumen serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang. Kata-kata kunci: kualitas layanan, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), kepuasan konsumen.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data secara deskriptif maupun statistik maka dapat diambil beberapa simpulan yaitu;

1. Variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi kehandalan layanan maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
2. Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi daya tanggap petugas dalam memberikan layanan maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
3. Variabel akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi kemudahan akses maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
4. Variabel fleksibilitas nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi fleksibilitas layanan maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
5. Variabel kemudahan navigasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi tingkat kemudahan navigasi pada layanan maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
6. Variabel efisien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi tingkat efisien layanan maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
7. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi jaminan/kepercayaan maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.

8. Variabel keamanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi privasi tidak secara nyata membuat kepuasan pengguna layanan semakin tinggi pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
9. Variabel pengetahuan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi pengetahuan harga maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
10. Variabel estetika situ berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi estetika tidak secara nyata membuat kepuasan pengguna layanan semakin tinggi pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
11. Variabel personalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi personalisasi maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
12. Dari hasil uji koefisien determinasi diketahui besarnya kualitas layanan sebelas dimensi memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk memberikan saran bagi penelitian selanjutnya, agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik.

1. Penelitian ini hanya terbatas pada sampel di lingkungan sekitar Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen sehingga hasil dari penelitian ini belum dapat digeneralisasikan.
2. Tidak semua responden memahami mengenai masalah yang sedang diteliti, sehingga membuat data yang diperoleh kurang baik.
3. Penggunaan bahasa dalam instrumen butir-butir pertanyaan yang kurang mampu dimengerti oleh para responden.
4. Penelitian bersifat *cross section* yang menangkap persepsi/pendapat hanya pada satu kurun waktu saja, sehingga penelitian ini tidak dapat mengungkap *trend* dari variabel yang diukur dari tahun ke tahun.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran:

1. Memperhatikan kesebelas dimensi kualitas pelayanan tersebut sehingga pencapaian kepuasan konsumen yang merupakan salah satu tujuan akhir dari pelayanan dapat tercapai.
2. Melakukan peningkatan terhadap estetika dan privasi pada situs pelayanan sehingga semua yang menjadikan kepuasan konsumen bisa terpenuhi dan

konsumen tentunya akan makin percaya terhadap pelayanan Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.

3. Bagi Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dapat memperbaiki teknologi yang ada dengan melakukan pembaharuan *website* secara berskala, sehingga dapat mempercepat pengguna layanan dalam menggunakan layanan *online* melalui *website* Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.
4. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat memperluas lingkup penelitian sehingga penelitian ini dapat digeneralisasikan. Peneliti menjelaskan terlebih dahulu mengenai apa yang hendak ditelitinya agar responden mengerti dan bisa menjawab dengan sebaik-baiknya. Memperhatikan penggunaan tata bahasa yang mudah dimengerti oleh para responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alexandria dan Curry, Adrienne. (2001). "Service improvements in public services using Servqual", *Managin Service Quality*, Vol. 11 (6), pp. 389-401
- Dwiyanto. (2010). *Manajemen Pelayanan*. : Jakarta.
- Estriyanti (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pemakai Jasa Hotel. Tesis. Dipublikasikan. STIE Widya Wiwaha.Yogyakarta.
- Kanaidi. 2004. *Koperasi dan UMKM*. Depkes RI : Jakarta.
- Kurniasari, Tetranda Puspita (2016), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Internet Banking BRI Surabaya. Artikel Ilmiah. STIE Perbanas.Surabaya.
- Lulu Adi Kusuma. 2004. Tentang Optimalisasi Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta. Bumi aksara
- . 2001. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta. Bumi aksara Mukti Fajar 2004. *UMKM di Indonesia*. Depkes RI : Jakarta.
- Olivia Mimin, Syafudin Fahmi (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Pada Pengguna *Mobile Banking* Bank Sinarmas Cabang Malang).*Jurnal Volume Bisnis Indonesia*.Volume.4 Nomor 2.
- Syuhadhak. 2003. *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Penerbit: Rineka Cipta,
- Syafarudin Alwy. 2008. *Tentang Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. PT. Prenhallindo,Jakarta
- Parasuraman. A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L (1994), "Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implication for Further Research", *Journal of Marketing*, January (58): 111-124.
- Triguno. 2004. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif*. Bandung Manulang Tulus Ha Tambunan. . *Usaha Mikro Makro Kecil*. Jakarta. Cemerlang
- . 2002. *Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan*. Depkes RI : Jakarta.

- Santoso, Suryo B dan Astuti, Herni J. 2003. Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Kepuasan Nasabah Pada BMT (Baitul Maal Wattamwil) Khasanah di Purwokerto. Hasil Penelitian LPPM Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Suparman. 2008. Mungkinkah Model “*Servqual*” di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam Warta Widyaiswara, Edisi Desember 2008
- Fathoni. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode *Servqual*. Dalam Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, 14 Nopember 2009 di Bali (Prosiding)
- Sulistiyowati<sup>1</sup>, Wiwik; Hari Supriyanto, Mokh. Suf. Integrasi Metode *Servqual*, Lean Dan Six Sigma Implementasi : PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel
- McLeod, R. (2007). *Management Information Systems*. 10th.ed., Upper Saddle River: Pearson Education.
- Vintya Dwi Ramadhani (2015) Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2015, 3 (3): 743-756