

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT YANG MENGGUNAKAN PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN MARTAPURA KOTA

Nabila Istikomah<sup>1</sup>, Murdiansyah<sup>2</sup>, Fika Fibriyanita<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik,6320, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM. 17.12.0089

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik,6320, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN. 060 109 214

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik,6320, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN. 160 604 902

nabillaistiqomah1284@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa apakah Faktor Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Martapura Kota, untuk mengetahui dan menganalisa apakah Faktor Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Martapura Kota dan Untuk mengetahui dan menganalisa variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Martapura Kota.

Metode penelitian menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian survey Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 28 (dua puluh delapan) orang responden. Sampel ditentukan dengan cara sensus, Analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota, variabel Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota, secara simultan Faktor Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota, Variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota adalah Reliabilitas (*Reliability*).. R Square sebesar 0,470 yang berarti besarnya variasi sumbangan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya adalah 47% sedangkan sisanya 43% dijelaskan oleh sebab lain diluar dari penelitian ini.

Kata kunci : *Bukti Fisik (Tangibles), Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan Kepuasan Masyarakat.*

The purpose of this research is to find out and analyze whether the Service Quality Factors which consist of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a partial significant effect on society. Martapura Kota District, to find out and analyze whether the Service Quality Factors consisting of Tangibles, Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy) have a significant effect simultaneously on the people of Martapura District City and To find out and analyze the variables that have a dominant influence on the activities of the people of Martapura Kota District.

The research method uses a quantitative approach with survey research. Data were collected by distributing it to 28 (twenty eight) respondents. The sample was determined by census, data analysis using Multiple Linear Regression.

The results of this study indicate that the variable Physical Evidence (Tangibles) partially does not have a significant effect on the Community Using Public Services in the District of Martapura Kota, the variables of Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy) have an effect on Significantly on the community using public services in the Martapura City sub-district, simultaneously the Service Quality Factors consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a significant effect on Communities Using Public Services in Martapura Kota Subdistrict, the variable that has a dominant influence on people using public services in Martapura Kota Subdistrict is Reliability (Reliability). R Square is 0.470, which means the variation in the contribution of the variable to the dependent variable is 47%, the remaining 43 % explained by ole h other reasons outside of this research.

Keywords : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and community satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Kecamatan pada Kabupaten Banjar merupakan organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat desa desa di bawah lingkup kecamatan, masih banyaknya keluhan dari masyarakat setelah mendapatkan pelayanan dari kecamatan kedepannya harus segera di perbaiki yaitu mulai dari lambatnya pemberian layanan serta di anggap tidak profesionalnya aparatur kecamatan yang memberikan perbedaan pelayanan kepada masyarakat tertentu.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2012: 195), sedangkan Kotler (2013: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis sangat tertarik melakukan penelitian mengenai Pengawasan, Disiplin Kerja dan Kinerja, dimana penulis menampilkan dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota**”

## ALAT DAN METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei Penelitian ini bersifat kuantitatif yang bermaksud menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Sehingga penelitian ini termasuk dalam jenis eksplanatori yaitu jenis penelitian yang bertujuan mencari potensi-potensi hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. (Sularso,2011:12).

### Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan.

### Metode Analisa Data

#### 1. Pengukuran Kuesioner

Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang akan di uji validitas dan reliabilitasnya. Kepuasan masyarakat akan diukur dari Kualitas Pelayanan. Untuk masing-masing responden mempunyai 5 alternatif jawaban (Skala *Likert*). Masing-masing prioritas dari kelima point tersebut, yaitu:

1. Sangat setuju (SS) : diberi nilai 5
2. Setuju (S) : diberi nilai 4
3. Netral (N) : diberi nilai 3
4. Tidak setuju (TS) : diberi nilai 2
5. Sangat tidak setuju (STS) : diberi nilai 1

#### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Agar instrumen yang dipakai dalam penelitian ini dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan, maka instrumen tersebut perlu diuji validitas dan reliabilitasnya.

##### a. Uji Validitas Instrumen

Koefisien validitas menggambarkan tingkat kemampuan instrumen untuk mengungkap data atau informasi dari variabel yang diukur.

Teknik pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dari *pearson* dengan tingkat signifikansi 5% untuk mengetahui keeratan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara mengkorelasikan antara skor *item* pernyataan terhadap skor total. Apabila nilai *total pearson correlation* > 0,3, atau probabilitas kurang dari 0,05 maka *item* tersebut *valid* Suharsimi Arikunto, (2015:146 ).

##### b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah tingkat kemampuan suatu instrumen penelitian untuk dapat mengukur suatu variabel secara berulang kali dan mampu

menghasilkan informasi atau data yang sama atau sedikit sekali bervariasi. Dengan kata lain instrument tersebut mampu menunjukkan keakuratan, kestabilan dan konsistensi dalam menghasilkan data dari variabel yang diukur Suharsimi Arikunto, (2015:171).

Teknik pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *alpha cronbach* dengan taraf nyata 5%, Jika koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis atau jika nilai *alpha cronbach* lebih besar daripada 0,6 maka item tersebut dinyatakan reliabel. Koefisien *alpha* kurang dari 0,6 menunjukkan reliabilitas yang buruk, angka sekitar 0,7 menunjukkan reliabilitas dapat diterima dan angka di atas 0,8 menunjukkan reliabilitas yang baik. Sekaran (2015:311).

### 3. Uji Asumsi Klasik

Syarat agar dapat menggunakan persamaan regresi berganda adalah terpenuhinya asumsi klasik untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien (*Best Linear Unbias Estimator/BLUE*) dari suatu persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil (*Least Squares*). Persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi antara lain:

Syarat agar dapat menggunakan persamaan regresi berganda adalah terpenuhinya asumsi klasik untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien (*Best Linear Unbias Estimator/BLUE*) dari suatu persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil (*Least Squares*). Persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi antara lain:

#### 1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan lainnya. Jika varian dari pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sedangkan apabila variannya berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya disebut dengan gejala heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot*. Apabila tidak ada pola yang jelas atau pola tertentu serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 2. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi baik itu variabel terikat maupun variabel bebas secara terpisah atau secara bersamaan keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2008:214).

#### 3. Uji Multikolinieritas

Pendeksian terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari analisis regresi. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi ( Sanusi, 2012: 135).

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini juga menggunakan analisis inferensial untuk menguji pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Model analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan perangkat lunak komputer (*software*) program *SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 21.0 for Windows*, dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

$\beta_0$  = Konstanta (intersep)

$\beta_1, \beta_5$  = Koefisien regresi

$X_1$ , = independent variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)

$X_2$  = independent variabel Reliabilitas (*Reliability*)

$X_3$  = independent variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)

$X_4$  = Jaminan (*Assurance*)

$X_5$  = Empati (*Empathy*)

#### 5. Pengujian Hipotesis

##### 1. Hipotesis I (Uji Serempak)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak, maka digunakan probability sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ). (Santoso, 2012 :300).

1). Jika  $\text{sig} > \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak.

2). Jika  $\text{sig} < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima.

##### 2. Hipotesis II (Uji Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya.

Untuk mengetahui signifikan atau tidak, maka digunakan probability sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

Dengan aturan sebagai berikut (Santoso, 2012 :269).

1. Jika  $\text{sig} > \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak

2. Jika  $\text{sig} < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima

##### 3. Hipotesis III Uji Dominan

Untuk menguji hipotesis ketiga, Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel bebas dan yang paling menentukan (dominan) pengaruhnya terhadap variabel terikat suatu model regresi linier, maka digunakan koefisien Beta (*Beta Coefficient*) setiap variabel yang distandarisasi (*standardized coefficient*). Nilai beta ( $\beta$ ) terbesar menunjukkan bahwa variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel terikat. (Sritua, 2011:12).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Reliabilitas (*Reliability*) (X2), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4) dan Empati (*Empathy*) (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) masyarakat Kecamatan Martapura Kota (Y).**

Sebagaimana telah dirumuskan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis :

1. Secara parsial Faktor Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota.
2. Secara simultan Faktor Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota.
3. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota adalah Reliabilitas (*Reliability*).

Pengujian dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ), Untuk mengkaji kebenaran hipotesis – hipotesis tersebut digunakan analisis regresi linier berganda. Pada analisis regresi ini akan dilakukan uji parsial atau uji t untuk uji hipotesis ke 1 sampai dengan 4 dengan nilai t tabel  $=df = n - k - 1 = 60 - 5 - 1 = 54 = 2,005$  dan uji serentak untuk hipotesis ke lima atau uji F dengan nilai F tabel  $= df1 = k - 1 = 5 - 1 = 4$   $df2 = n - k = 60 - 5 = 55 = 2,540$ , adapun rekapitulasi analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

**Tabel 1 Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Reliabilitas (*Reliability*) (X2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4) dan Empati (*Empathy*) (X5) Terhadap Kepuasan (Y) Masyarakat Kecamatan Martapura Kota.**

Variabel	Koefisien Regresi (bi)	t hitung	t tabel	beta	Sig
Konstanta	1,517				
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) (X1)	0,139	1,656	2,005	0,172	0,103
Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) (X2)	0,176	2,299	2,005	0,271	0,025
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) (X3)	0,256	2,048	2,005	0,215	0,045
Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X4)	0,301	2,186	2,005	0,229	0,033
Empati ( <i>Empathy</i> ) (X5)	0,258	2,101	2,005	0,234	0,040
Konstanta = 1,517		F hitung = 9,595			
Multiple R = 0,686		F tabel = 2,540			
R square (R <sup>2</sup> ) = 0,470		Sig = 0,000			

Berdasarkan tabel 1 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,517 + 0,139X1 + 0,176X2 + 0,256X3 + 0,301X4 + 0,258X5 + e$$

Dimana :

a = Nilai Constanta sebesar 1,517 menunjukkan jika Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Reliabilitas (*Reliability*) (X2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4) dan Empati (*Empathy*) (X5) dianggap konstan maka nilai Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota 1,517

b<sub>1</sub> = 0,139 adalah elastisitas anatr variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Artinya setiap penambahan atau kenaikan satu satuan variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik rata – rata sebesar 0,139 satuan dengan asumsi jika variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1) tersebut ada perubahan atau konstan. Dengan kata lain apabila terjadi kenaikan sebesar 1% pada variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1) maka variabel Kepuasan masyarakat (Y) Kecamatan Martapura Kota akan meningkat sebesar rata rata 23,2% dengan asumsi variabel bebas tidak mengalami perubahan atau konstan.

B<sub>2</sub> = 0,176 adalah elastisitas anatar variable Reliabilitas (*Reliability*) (X2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Artinya setiap penambahan atau kenaikan satu satuan variabel Reliabilitas (*Reliability*) (X2), maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik rata – rata sebesar 0,176 satuan dengan asumsi jika variabel Reliabilitas (*Reliability*) (X2) tersebut ada perubahan atau konstan. Dengan kata lain apabila terjadi kenaikan sebesar 1% pada variabel Reliabilitas (*Reliability*) (X2) maka variabel Kepuasan masyarakat (Y) Kecamatan Martapura Kota akan meningkat sebesar rata rata 28,8% dengan asumsi variabel bebas tidak mengalami perubahan atau konstan.

- B<sub>3</sub> = 0,256 adalah elastisitas anatar variable Daya Tanggap (Responsiveness) (X3) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Artinya setiap penambahan atau kenaikan satu satuan variabel Daya Tanggap (Responsiveness) (X3), maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik rata – rata sebesar 0,176 satuan dengan asumsi jika variabel Daya Tanggap (Responsiveness) (X3) tersebut ada perubahan atau konstan. Dengan kata lain apabila terjadi kenaikan sebesar 1% pada variabel Daya Tanggap (Responsiveness) (X3) maka variabel Kepuasan masyarakat (Y) Kecamatan Martapura Kota akan meningkat sebesar rata rata 25,6% dengan asumsi variabel bebas tidak mengalami perubahan atau konstan.
- B<sub>4</sub> = 0,301 adalah elastisitas anatar variable Jaminan (*Assurance*) (X4) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Artinya setiap penambahan atau kenaikan satu satuan variabel Jaminan (*Assurance*) (X4), maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik rata – rata sebesar 0,301 satuan dengan asumsi jika variabel Jaminan (*Assurance*) (X4) tersebut ada perubahan atau konstan. Dengan kata lain apabila terjadi kenaikan sebesar 1% pada variabel Jaminan (*Assurance*) (X4) maka variabel Kepuasan masyarakat (Y) Kecamatan Martapura Kota akan meningkat sebesar rata rata 30,1% dengan asumsi variabel bebas tidak mengalami perubahan atau konstan.
- B<sub>5</sub> = 0,258 adalah elastisitas anatar variable Empati (*Empathy*) (X5) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Artinya setiap penambahan atau kenaikan satu satuan variabel Jaminan Empati (*Empathy*) (X5), maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik rata – rata sebesar 0,301 satuan dengan asumsi jika variabel Empati (*Empathy*) (X5) tersebut ada perubahan atau konstan. Dengan kata lain apabila terjadi kenaikan sebesar 1% pada variabel Empati (*Empathy*) (X5) maka variabel Kepuasan masyarakat (Y) Kecamatan Martapura Kota akan meningkat sebesar rata rata 25,8% dengan asumsi variabel bebas tidak mengalami perubahan atau konstan.

### **Koefisien Determinasi**

Pada Tabel 1 model regresi linear berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R<sup>2</sup>). Jika R<sup>2</sup> yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sebaliknya jika R<sup>2</sup> makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat

Pada tabel 1 dapat dilihat R Square sebesar 0,470 yang berarti besarnya variasi sumbangan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya adalah 47% sedangkan sisanya 53% dijelaskan oleh sebab lain diluar dari penelitian ini, berdasarkan hasil R<sup>2</sup> yang diperoleh dalam penelitian ini mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah kuat.



## **Pembahasan**

### **(1) Uji Hipotesis I : Uji t Parsial.**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan versi 21.0 dapat dilihat pengaruh signifikan secara parsial atau sendiri sendiri Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Reliabilitas (*Reliability*) (X2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4) dan Empati (*Empathy*) (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota yaitu dari hasil perhitungan pada tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota karena nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $1,656 < 2,005$  dan signifikansi  $0,103 > 0,05$ . Variabel Reliabilitas (*Reliability*) (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota karena nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $2,299 > 2,005$  dan signifikansi  $0,025 < 0,05$ . Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota karena nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $2,048 > 2,005$  dan signifikansi  $0,045 < 0,05$ . Variabel Jaminan (*Assurance*) (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota karena nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $2,186 > 2,005$  dan signifikansi  $0,033 < 0,05$  dan Variabel Empati (*Empathy*) (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota karena nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $2,101 > 2,005$  dan signifikansi  $0,040 < 0,05$ .

Dengan demikian hipotesis pertama yang mengatakan Secara parsial Faktor Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota adalah salah atau tidak teruji.

### **(2) Uji Hipotesis II: Uji F Secara Simultan.**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan versi 21.0 dapat dilihat bahwa secara simultan atau bersama sama Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Reliabilitas (*Reliability*) (X2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4) dan Empati (*Empathy*) (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota, hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung  $9,595 >$  F tabel  $2,540$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian hipotesis kedua yang mengatakan Secara simultan Faktor Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota adalah benar atau dapat diterima.

### **(3) Uji Hipotesis III : Uji Dominan**

Berdasarkan tabel hasil penelitian dapat dilihat variabel Reliabilitas (*Reliability*) (X2) merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan

Martapura Kota karena nilai beta variabel Reliabilitas (*Reliability*) (X2) 0,271 > nilai beta variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1) 0,172, Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3) 0,215, Jaminan (*Assurance*) (X4) 0,229 dan Variabel Empati (*Empathy*) (X5) yang hanya sebesar 0,234, dengan demikian hipotesis ketiga yang mengatakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota adalah Reliabilitas (*Reliability*) (X2) adalah benar atau teruji.

## KESIMPULAN

1. Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota, variabel Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota.
2. Secara simultan Faktor Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota.
3. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota adalah Reliabilitas (*Reliability*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, Cetakan Ke-2, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Arikunto .2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar. S .2012. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Pustak. Pelajar. Yogyakarta.
- Budiman, dkk., 2013. *Kapita Selekta Kuisisioner Pengetahuan Dan Sikap. Dalam Penelitian Kesehatan*. Salemba. Jakarta.
- Firdian, dkk., 2012. *Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ)* . Dinoyo. Malang.
- Kaihatu, 2012. *Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol .8, No. 1, Maret 2012.
- Kotler Philip, 2012, *Manajemen Pemasaran*, edisi Millenium, terjemahan Hendra Teguh, dan Ronny A. Rusli, Penerbit : Prenhallindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Prenhallindo Jakarta.
- Kushariyadi, 2010. *Asuhan Keperawatan Pada Klien lanjut Usia*, Salemba. Medika, Jakarta.

- Rismiati dan Suratno .2011. *segmentasi pasar*. Gunung Agung. Jakarta
- Santoso, Singgih .2008. *Statistik Parametik*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Singarimbun, Masri .2012. *Metode Penelitian Survei*. Pustaka Belajar. Jakarta.
- Sri Monarita, .2012. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD*. USU. Medan.
- Sritua, 2012. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Universitas. Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono .2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sularso, Sri .2011. *Metode Penelitian Akuntansi Sebuah Pendekatan*. Gramedia Jakarta.
- Tjiptono .2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, ANDI: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono dan Chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*. ANDI. Yogyakarta,
- Tjiptono, dkk., .2013. *Pemasaran Strategik*. ANDI. Yogyakarta.
- Umar .2012. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*". Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Undang Undang 1945 hasil amandemen dalam pasal 28 H ayat .1),
- Utama, 2013. *Total Quality Management*", PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta