

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta**

Oleh:  
Reni Utami  
5160111268

Tujuan laporan tugas akhir ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai layanan jasa pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta. Data diperoleh dari pengguna jasa layanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode perolehan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan pengujian analisis yaitu uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa layanan, (2) Kehandalan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa layanan, (3) Daya tanggap tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa layanan, (4) Jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa layanan, (5) Perhatian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen dari hasil uji F (nilai Sig. 0,000 <0,05). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 35,3% perubahan variabilitas pada variabel dependen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian), Kepuasan Pelanggan

***The Effect of Service Quality for Service Users Satisfaction at Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Special Region of Yogyakarta***

Reni Utami  
5160111268

*The purpose of this final project report is to analyze the quality of service to the satisfaction of service users at the Department of Manpower and Transmigration of the Special Region of Yogyakarta. Data were obtained from service users at the Manpower and Transmigration Office of the Special Region of Yogyakarta. The data used in this study are primary data. The data were obtained using a questionnaire and then analyzed using analytical testing, namely multiple linear regression. The results showed that: (1) Physical evidence has an influence on service user satisfaction, (2) Reliability has no effect on service user satisfaction, (3) Responsiveness has no effect on service user satisfaction, (4) Guarantee has influence on service user satisfaction, (5) Attention has no effect on service user satisfaction. There is a simultaneous influence between the independent variable on the dependent variable from the results of the F test (value Sig. 0.000 < 0.05). The coefficient of determination (R<sup>2</sup>) is 35.3% change in variability in the dependent variable.*

*Keyword:* Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), Customer Satisfaction