

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penerima Layanan Jasa di Dinas Perhubungan Kulon Progo

Oleh:
Rani Widianti
5160111274

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan bukti fisik / *tangible*, kehandalan / *reliability*, daya tanggap / *responsivenees*, jaminan / *assurance*, dan empati / *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Dinas Perhubungan Kulon Progo. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 85 responden yang menerima layanan di Dinas Perhubungan Kulon Progo dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis data, dan analisis regresi berganda. Berdasarkan analisis tersebut diperoleh persamaan regresi sebagai berikut, $Y = 2,490 + 0,175X_1 + 0,432X_2 - 0,127X_3 + 0,151X_4 + 0,480X_5 + e$. Pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel bukti fisik / *tangible* (X_1) nilai signifikansinya sebesar 0,114, variabel kehandalan / *reliability* (X_2) nilai signifikansinya sebesar 0,003, variabel daya tanggap / *responsivenees* (X_3) nilai signifikansinya sebesar 0,331, variabel jaminan / *assurance* (X_4) nilai signifikansinya sebesar 0,220, variabel empati / *emphaty* (X_5) nilai signifikansinya sebesar 0,000, sedangkan nilai signifikansinya pada uji f adalah sebesar 0,000. Dalam analisis regresi linier berganda juga dapat diperoleh hasil R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,642 artinya bahwa 64,2% variabel kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Kualitas Pelayanan.

***Factors That Affect Satisfaction of Service Recipients in the Kulon Progo
Transportation Department***

Rani Widianti
5160111274

This study aims to determine whether the dimensions of tangible / tangible service quality, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect customer satisfaction at the Kulon Progo Transportation Department. This research was conducted using a questionnaire method to 85 respondents who received services at the Kulon Progo Transportation Department using purposive sampling, namely the sampling technique based on certain considerations. The analytical method used is quantitative analysis, namely multiple regression analysis. This analysis includes the validity test, reliability test, classic assumption test, data hypothesis test, and multiple regression analysis. Based on this analysis, the regression equation is obtained as follows, $Y = 2.490 + 0.175X_1 + 0.432X_2 - 0.127X_3 + 0.151X_4 + 0.480X_5 + e$. Hypothesis testing using the t test shows that the tangible variable (X1) has a significance value of 0.114, the reliability variable (X2) has a significance value of 0.003, the variable responsiveness (X3) has a significance value of 0.331, the guarantee variable / assurance (X4) the significance value is 0.220, the empathy variable (X5) has a significance value of 0.000, while the significance value in the f test is 0.000. In multiple linear regression analysis, the R² (coefficient of determination) of 0.642 means that 64.2% of the customer satisfaction variable will be influenced by the service quality variable.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality