

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi dalam penyusunan penelitian ini, peneliti melakukan penelusuran terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Adapun penelitian yang relevan dengan topik ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Apani dan Lilis Suryani (2025) Program Studi Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak.” Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Maburai. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Maburai yang berjumlah 3.300 jiwa, dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang didukung dengan observasi dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan metode quota sampling. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode statistik dengan bantuan program SPSS, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan besar pengaruh sebesar 7%.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Khaidir, Machdaliza, Supardi, Heri Hermanto, dan Sri Widia Ningsih (2023) dari Universitas Riau Indonesia, dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kuantan Babu.” Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kuantan Babu, Kecamatan Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu.” Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Desa Kuantan Babu dengan jumlah 1.230 KK, dengan sampel penelitian sebanyak 92 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental random sampling berdasarkan rumus Slovin. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang didukung dengan observasi dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan persamaan regresi $Y = 19,796 + 0,332X$. Nilai koefisien determinasi sebesar 63,7% menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

B. Research Gap

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian terdahulu, diketahui bahwa penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan pada berbagai instansi pemerintahan. Hasil penelitian tersebut pada umumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut.

Aspek pertama berkaitan dengan konteks penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan pada lokasi dan karakteristik masyarakat yang berbeda-beda sehingga menghasilkan kondisi pelayanan yang juga berbeda. Perbedaan tersebut memungkinkan munculnya persepsi masyarakat yang tidak sama terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, belum diketahui apakah kualitas pelayanan publik juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, sehingga penelitian pada lokasi tersebut masih perlu dilakukan.

Aspek kedua berkaitan dengan pendekatan analisis. Penelitian terdahulu umumnya lebih menitikberatkan pada pengujian hubungan atau pengaruh antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. Namun demikian, masih diperlukan penelitian yang tidak hanya menguji pengaruh antarvariabel, tetapi juga memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap setiap indikator kualitas pelayanan. Dengan demikian, kondisi pelayanan yang

masih perlu dipertahankan maupun ditingkatkan dapat diketahui secara lebih rinci.

Aspek ketiga berkaitan dengan analisis dimensi kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu telah menggunakan dimensi SERVQUAL sebagai dasar pengukuran kualitas pelayanan. Namun, masih terbatas penelitian yang menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang memberikan kontribusi paling dominan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pada pelayanan di tingkat desa. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut masih diperlukan untuk memperoleh informasi mengenai dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan ketiga kesenjangan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, seberapa besar pengaruhnya, serta dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

C. Novelty Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kebaruan (*novelty*) dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu. Kebaruan tersebut tidak hanya terletak pada objek penelitian, tetapi juga pada pendekatan analisis yang digunakan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Adapun kebaruan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini mengombinasikan analisis deskriptif dan analisis inferensial dalam mengkaji kualitas pelayanan publik. Selain menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat menggunakan

analisis regresi linear sederhana, penelitian ini juga menggunakan analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap setiap indikator kualitas pelayanan. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan yang telah berjalan maupun aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

2. Penelitian ini tidak hanya menganalisis kualitas pelayanan sebagai satu variabel utuh, tetapi juga mengkaji kontribusi masing-masing dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sehingga dapat diketahui dimensi yang memiliki kontribusi paling besar terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan ini memberikan dasar yang lebih spesifik dalam mengidentifikasi prioritas peningkatan kualitas pelayanan.
3. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, yang hingga penelitian ini dirancang belum menjadi objek penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris baru mengenai hubungan kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat pada konteks pelayanan pemerintahan desa yang memiliki karakteristik berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

D. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan Publik

a) Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Pengertian ini menekankan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk tindakan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam praktiknya, pelayanan tidak hanya terbatas pada kegiatan fisik semata, tetapi juga mencakup perhatian, kepedulian, serta sikap dalam memberikan bantuan. pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk interaksi antara pemberi dan penerima layanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses bagaimana pelayanan tersebut diberikan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kesopanan.

Menurut Grönroos (dalam Álvarez-García, et. al., 2019:3), *“The definition of service provided by Grönroos is one of the first definitions and delimits service as that activity or series of activities of a more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take place through interactions between the client and the employees of the service company who try to solve the consumer’s problems.”* Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak berwujud dan terjadi melalui proses interaksi antara pelanggan

dengan penyedia layanan. Interaksi ini menjadi elemen penting karena di dalamnya terdapat upaya dari penyedia layanan untuk memahami serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya dipandang sebagai hasil akhir, tetapi juga sebagai suatu proses yang melibatkan hubungan antara pemberi dan penerima layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi atas permasalahan pelanggan.

Pelayanan menurut Fandy Tjiptono (dalam Imelda, et. al., 2021:986), *“The definition of service is any action or activity that can be offered by one party to another party, which is basically intangible and does not result in any ownership.”* Pelayanan merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu barang. Artinya, pelayanan tidak dapat dilihat atau disentuh secara fisik seperti produk barang, melainkan dirasakan melalui proses interaksi antara penyedia layanan dengan penerima layanan.

Menurut Kotler dan Keller (dalam Kusnandar, 2021:17), *“A service is any act or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything.”* Definisi tersebut menegaskan bahwa jasa atau pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas atau kinerja yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak lain tanpa menghasilkan kepemilikan atas suatu produk fisik. Hal ini menunjukkan bahwa nilai utama dari jasa terletak pada manfaat, pengalaman, dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna

layanan. Selain itu, karena sifatnya yang tidak berwujud, jasa sulit untuk diukur secara objektif dan sangat bergantung pada persepsi pelanggan. Proses penyampaian jasa juga umumnya terjadi secara bersamaan dengan proses konsumsi, sehingga interaksi antara penyedia dan penerima layanan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan.

Berdasarkan berbagai definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat dipahami sebagai serangkaian tindakan atau aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain, baik secara langsung maupun melalui interaksi. Pelayanan bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu produk fisik, sehingga nilai utamanya terletak pada manfaat, pengalaman, dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan. Proses interaksi antara pemberi dan penerima layanan menjadi elemen penting, karena melalui interaksi inilah penyedia layanan dapat memahami kebutuhan, memberikan solusi, serta menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

b) Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang

ditentukan. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat secara adil dan merata. Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada pemberian layanan administratif, tetapi juga mencakup penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta kesamaan hak tanpa diskriminasi.

Menurut Indri dan Hayat (dalam Amba, dkk., 2023:233), pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Pelayanan publik diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai indikator yang penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Menurut Apani & Suryani (2025:782), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bernegara, dimana fungsi pemerintah sebagai pelayanan kepada masyarakat dijalankan dengan seperangkat aturan agar dalam pelaksanaannya dapat memberikan kemudahan dalam proses administrasi sebagai wujud kepedulian negara kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Pelayanan ini mencakup pemberian barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan secara profesional, berkualitas, dan sesuai peraturan perundang-undangan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta kesamaan hak tanpa diskriminasi. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena pelayanan yang efektif tidak hanya memudahkan proses administratif, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

c) Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat baik atau buruknya suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Konsep kualitas tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga mencakup proses penyampaian serta pengalaman yang dirasakan oleh pengguna secara keseluruhan. Dalam konteks jasa, kualitas menjadi lebih kompleks karena sifatnya yang tidak berwujud, sehingga penilaiannya sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman individu.

Sejalan dengan hal tersebut, menurut Bagul & Mahajan (2023:5), *“Service quality refers to the customers’ subjective assessment of the overall excellence or superiority of a service based on their expectations, experiences, and perceptions. It represents the extent to which a service meets or exceeds customer expectations in terms of its reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Service quality goes beyond simply delivering the service; it encompasses the entire customer journey and encompasses aspects such as timeliness, courtesy, trust, personalization, and consistency.”* Pernyataan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari terpenuhinya fungsi dasar layanan, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut mampu memberikan pengalaman yang positif dan berkesan bagi pelanggan.

Menurut Djunaedi, dkk., (dalam Afni, 2023:8) kualitas pelayanan merupakan suatu capaian yang diharapkan oleh masing-masing pelanggan, masih banyak kualitas layanan yang belum sesuai dengan

harapan pelanggan. Setiap pelanggan pada dasarnya menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta mampu memberikan kepuasan secara maksimal. Harapan tersebut muncul karena pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir dari pelayanan, tetapi juga proses interaksi yang terjadi selama pelayanan diberikan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan serta keberhasilan suatu organisasi dalam mempertahankan kepercayaan pengguna layanan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep yang kompleks dan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir dari suatu layanan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses serta pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima, sehingga bersifat subjektif dan berbeda-beda pada setiap individu. Oleh karena itu,

untuk memahami kualitas pelayanan secara lebih mendalam, perlu diperhatikan berbagai aspek mendasar yang menjadi karakteristik utama dalam penilaian layanan. Beberapa aspek tersebut dapat dilihat dari berbagai definisi yang dijelaskan oleh Irwan Waris (2022:132) dalam jurnal yang berjudul *“Quality of Basic Education Services in Donggala Regency, Central Sulawesi Province.”*

Irwan Waris menjelaskan esensi kualitas pelayanan, sebagaimana diuraikan berikut:

- 1) *“In reality, service quality is imperceptible (intangible). The service's excellence can only be felt. Unlike with visible items, such as those that can be touched.”*
- 2) *The parties serviced collectively evaluate service quality. The customer's evaluation creates an impression that eventually impacts customer behavior toward the services given.*
- 3) *The relationship between service providers and clients is defined as service quality*
- 4) *Service quality begins with the demands of the client and concludes with customer satisfaction and favorable impressions of service quality.*

Berdasarkan penjelasan tersebut, kualitas pelayanan merupakan konsep yang tidak hanya berfokus pada hasil akhir layanan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses dan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan bersifat tidak berwujud (*intangible*), sehingga tidak dapat dilihat atau disentuh, melainkan hanya dapat

dirasakan melalui pengalaman pelanggan selama menerima layanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan juga bersifat subjektif karena ditentukan oleh persepsi pelanggan, yang kemudian membentuk kesan dan memengaruhi perilaku mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh hubungan atau interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, di mana interaksi yang baik akan menghasilkan penilaian kualitas yang lebih positif. Pada akhirnya, kualitas pelayanan berawal dari pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan, serta diukur dari tingkat kepuasan dan kesan positif yang dirasakan setelah layanan diberikan.

Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik akan berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung yang memadai dan mampu berfungsi secara efisien. Menurut Moenir (dalam Zaini et. al., 2021:91), pelayanan publik akan berjalan sesuai harapan jika faktor pendukungnya memadai dan berfungsi secara efisien. Berikut adalah faktor-faktor yang dimaksud :

- 1) faktor kesadaran pejabat dan petugas;
- 2) faktor regulasi layanan;
- 3) faktor organisasi;
- 4) faktor keterampilan petugas;
- 5) faktor sarana dalam melaksanakan tugas layanan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau

buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan hal tersebut, menurut Zeithaml et. al. (dalam Hardiansyah, 2018:57) dalam buku yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik”, dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia yang berkaitan dengan perasaan senang atau tidak senang terhadap suatu hal yang diterima. Dalam berbagai bidang, kepuasan sering dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai keberhasilan suatu kegiatan atau layanan. Daryanto & Ismanto (dalam Nirmala, 2022:606) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Sejalan dengan hal tersebut, menurut Kotler & Keller (dalam Fauzi, dkk., 2023:30) kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika kinerja tidak sesuai ekspektasi, maka mereka akan kecewa. Begitu pula

sebaliknya, jika sesuai dengan ekspektasi pelanggan, mereka akan merasa puas.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Sitepu dan Sihombing (dalam Tuhasanah & Jaenab, 2024:2), kepuasan masyarakat merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui atau bisa dikatakan kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Menurut Zygiaris, et. al. (2022), *“Customer satisfaction refers to the level of fulfillment expressed by the customer after the service delivery process. This is a subjective assessment of the service based on the five dimensions of service quality.”* Maksud dari kalimat tersebut adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat pemenuhan atau rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan setelah mereka menerima suatu layanan. Kepuasan ini muncul sebagai hasil dari penilaian pelanggan terhadap pengalaman pelayanan yang telah diterima. Penilaian tersebut bersifat subjektif, artinya setiap pelanggan dapat memiliki persepsi yang berbeda-beda tergantung pada harapan dan pengalaman masing-masing. Selain itu, kepuasan pelanggan juga didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), yang secara

keseluruhan menjadi acuan dalam menilai apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi atau belum memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan indikator penting yang mencerminkan sejauh mana harapan individu atau masyarakat terpenuhi oleh suatu layanan atau produk. Baik dalam konteks pelayanan publik maupun bisnis, kepuasan muncul dari perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman nyata yang diterima. Tingkat kepuasan ini bersifat subjektif, karena setiap pelanggan memiliki harapan dan persepsi yang berbeda-beda, namun dapat diukur melalui lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Menurut Vu & Travis (dalam Imam, 2025:191), *“Service quality exerts a pervasive and profound influence on a wide range of critical factors, including customer satisfaction, the formation of behavioral intentions, and ultimately, the achievement of business outcomes.”* Berdasarkan hal tersebut, kualitas layanan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik tidak hanya membuat pelanggan merasa puas saat ini, tetapi juga membentuk sikap dan niat mereka untuk kembali menggunakan produk atau jasa, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan pelanggan ini menjadi kunci karena semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin besar kemungkinan pelanggan untuk setia dan mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Dengan demikian, fokus pada kualitas layanan yang unggul pada akhirnya menjadi strategi penting bagi perusahaan untuk memastikan pelanggan merasa dihargai,

puas, dan terus kembali. Berikut adalah dampak yang akan terjadi jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk dan kepuasan pelanggan tidak terpenuhi:

- a. Reputasi; Menurut Mmutle & Shonhe (dalam Imam, 2025:192), *“Poor service quality can have detrimental and long-lasting effects, leading to negative word-of-mouth communication and unfavourable publicity, which can tarnish a business's reputation and erode customer trust.”*

Kualitas layanan yang buruk dapat berdampak serius terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang tidak puas akibat pelayanan yang kurang memuaskan cenderung menyebarkan pengalaman negatif kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial, sehingga merusak reputasi perusahaan atau instansi. Ketidakpuasan ini juga menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap bisnis, yang pada gilirannya dapat mengurangi loyalitas mereka.

- b. Niat Perilaku; Menurut Namin (dalam Imam, 2025:192), *“Improved service quality enhances customer satisfaction. Behavioral intentions encompass a customer's likelihood to repurchase, recommend the service to others, and engage in positive word-of-mouth.”* Kepuasan pelanggan berperan sebagai penghubung penting antara kualitas layanan dan niat perilaku pelanggan. Pelanggan yang puas lebih cenderung melakukan pembelian ulang, merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan menyebarkan pengalaman positif melalui *word-of-mouth*.

Menurut Kotler & Keller (dalam Santoso, dkk., 2021:221), kepuasan konsumen ialah perasaan puas ataupun perasaan kecewa konsumen yang muncul karena setelah melakukan perbandingan antara kinerjanya dengan hasil yang diharapkan konsumen. Lebih lanjut, Kotler dan Keller juga mengatakan dalam mengukur kepuasan konsumen terdapat berbagai metode, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran,
- b. *Ghost Shopping*,
- c. *Lost Customer Analysis*,
- d. Survei kepuasan konsumen.

Permenpan No. 14 Tahun 2017 (dalam Dacholfany, 2020:18), disebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Lebih lanjut, Dacholfany (2020:18-20) menyebutkan unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun *administrative*.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur melalui beberapa indikator. Menurut Kotler dan Keller (dalam Tuhasanah & Jaenab, 2024:3) dalam Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima”. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat yaitu:

a. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkatan kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

b. Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan masyarakat untuk menggunakan kembali pelayanan yang diberikan.

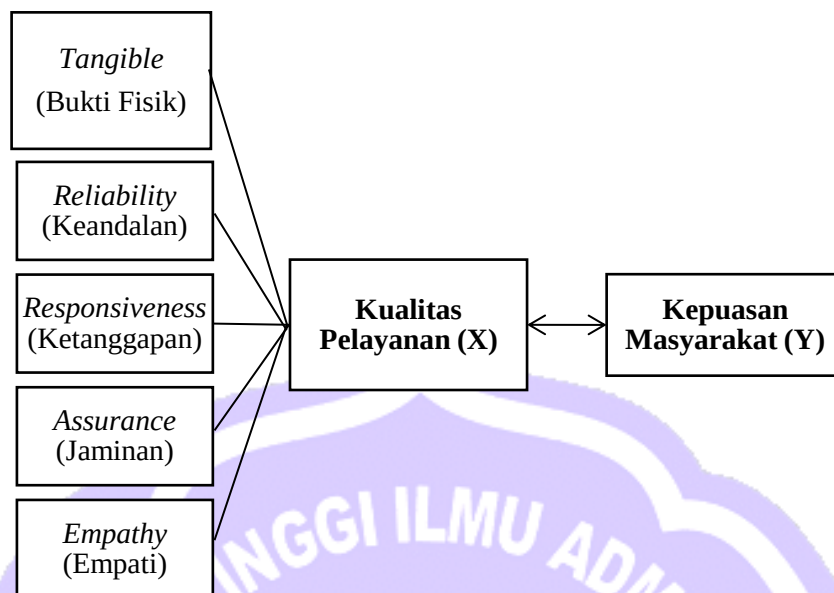
c. Kesediaan Untuk Merekomendasi

Kesediaan untuk merekomendasi merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibangun berdasarkan hubungan teoritis antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan secara optimal, baik dari segi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), maupun empati (*empathy*), akan memberikan pengalaman positif bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik diposisikan sebagai variabel independen (X) yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan

masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Hubungan antara kedua variabel tersebut digambarkan dalam kerangka pemikiran yang menunjukkan adanya pengaruh langsung kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

F. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap hubungan, perbedaan atau pengaruh suatu variabel atau antar variabel atau lebih mungkin memiliki suatu hubungan diantara mereka. Hipotesis dalam penelitian ini disusun berdasarkan kerangka pemikiran yang menjelaskan adanya hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik, yang ditunjukkan melalui dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, diyakini mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H.0: Kualitas pelayanan publik diduga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H.a: Kualitas pelayanan publik diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Desa Sungai Pinang merupakan salah satu desa definitif di wilayah Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Desa ini memiliki luas wilayah sekitar 1.720 Ha dan terletak pada ketinggian ± 2 meter di atas permukaan laut dengan kondisi wilayah berupa dataran dan rawa.

Desa Sungai Pinang berbatasan dengan Kecamatan Daha Utara di sebelah utara, Desa Tumbukan Banyu di sebelah timur, Desa Muning Tengah di sebelah selatan, dan Desa Habirau di sebelah barat. Jarak Desa Sungai Pinang ke ibu kota Kecamatan Daha Selatan sekitar 1.000 meter dengan waktu tempuh ± 5 menit, sedangkan jarak ke ibu kota Kabupaten Hulu Sungai Selatan sekitar 33 km dengan waktu tempuh ± 60 menit.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam suatu penelitian seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2017:7).

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017:36). Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari warga atau masyarakat Desa Sungai Pinang yang terdiri dari 2.223 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017:81). Penggunaan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya, namun tetap berupaya menjaga agar representasi data dapat dipertanggungjawabkan untuk menggambarkan kondisi populasi masyarakat Desa Sungai Pinang secara umum.

Dikarenakan jumlah populasi masyarakat Desa Sungai Pinang yang sangat besar dan tersebar, peneliti tidak memungkinkan untuk mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden. Oleh karena itu, peneliti menetapkan ukuran sampel minimal dengan menggunakan Rumus Slovin.

Penggunaan rumus ini bertujuan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) tertentu yang masih dapat ditoleransi.

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

D = Tingkat kesalahan yang ditoleransi (*margin of error*) (0,10)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(d)^2} \\ &= \frac{2.223}{1+2.223(0,10)^2} \\ &= \frac{2.223}{1+2.223(0,01)} \\ &= \frac{2.223}{1+22,23} \\ &= \frac{2.223}{23,23} = 95,7 \text{ (dibulatkan keatas menjadi 96)} \end{aligned}$$

Jadi, besar sampel yang ingin diteliti adalah sebesar 96 responden.

Dalam menentukan siapa saja individu yang akan dijadikan responden dari total ukuran sampel tersebut, peneliti menerapkan metode *Non-probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas atau kebetulan. Artinya, siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti di wilayah Desa Sungai Pinang dan dipandang cocok oleh peneliti sebagai sumber data, maka orang tersebut akan dijadikan sebagai sampel.

E. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel. Variabel independen adalah variabel yang menyebabkan atau memengaruhi perubahan pada variabel dependen, sedangkan variabel dependen adalah variabel yang terpengaruh atau menjadi akibat dari variabel independen. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen

a. Kualitas Pelayanan (X)

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan hal tersebut, menurut Zeithaml et. al. dalam Hardiansyah (2018:57) dalam buku yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik”, dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2. Variabel Dependen

a. Kepuasan Masyarakat (Y)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur melalui beberapa indikator. Menurut Kotler dan Keller dalam Tuhasanah, dkk. (2024:3) dalam Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima”. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat yaitu:

1) Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkatan kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

2) Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan masyarakat untuk menggunakan kembali pelayanan yang diberikan.

3) Kesediaan Untuk Merekomendasi

Kesediaan untuk merekomendasi merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

F. Instrumen Penelitian

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, et. al. (dalam Hardiansyah, 2018:57) (Variabel X)	<i>Tangible</i>	1. Kondisi gedung/fasilitas pelayanan 2. Ketersediaan sarana dan prasarana 3. Kerapian dan penampilan pegawai
	<i>Reliability</i>	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Ketepatan dalam memberikan pelayanan 3. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai prosedur
	<i>Responsiveness</i>	1. Kesigapan pegawai dalam melayani 2. Kecepatan dalam memberikan pelayanan 3. Kemampuan memberikan informasi yang jelas
	<i>Assurance</i>	1. Sikap sopan dan ramah pegawai 2. Pengetahuan dan kemampuan pegawai 3. Rasa aman dalam menerima pelayanan
	<i>Empathy</i>	1. Perhatian pegawai kepada masyarakat 2. Kemudahan dalam berkomunikasi 3. Pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat
Kepuasan Masyarakat Menurut Kotler dan Keller (dalam Tuhasanah & Jaenab, 2021:35-37) (Variabel Y)	Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan sesuai dengan harapan 2. Kualitas pelayanan sesuai kebutuhan
	Minat Berkunjung Kembali	1. Keinginan menggunakan kembali layanan 2. Kesiediaan datang kembali jika membutuhkan
	Kesediaan Merekomendasikan	1. Merekomendasikan kepada orang lain 2. Memberikan informasi positif kepada orang lain

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data, yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Obsevasi

Observasi menurut Sugiyono (2017:145) digunakan apabila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142). Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu:

a. Alat Ukur Kualitas Pelayanan

Alat ukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini disusun sebanyak 30 butir pernyataan yang terdiri dari 15 pernyataan positif dan 15 pernyataan negatif. Penyusunan item pernyataan ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih objektif serta mengurangi bias jawaban responden, sehingga hasil pengukuran dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Instrumen ini dikembangkan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, et. al. (dalam Hardiansyah, 2018:57), yang meliputi lima dimensi utama yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Adapun blue print atau kisi-kisi alat ukur kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Blue Print Alat Ukur Kualitas Pelayanan

No	Aspek	Indikator	No. Item	
			Positif	Negatif
1	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	1, 2, 7	8, 13, 14
		<i>Reliability</i>	9, 10, 15	4, 5, 6
		<i>Responsiveness</i>	11, 12, 17	18, 23, 24
		<i>Assurance</i>	19, 20, 25	16, 21, 22
		<i>Empathy</i>	3, 26, 27	28, 29, 30
Jumlah			15	15

Sumber: Dibuat oleh peneliti

Berdasarkan tabel blue print tersebut, dapat diketahui bahwa setiap indikator kualitas pelayanan terdiri dari 6 butir pernyataan yang terbagi secara seimbang antara 3 pernyataan positif dan 3 pernyataan negatif. Pembagian ini dilakukan untuk menjaga keseimbangan instrumen sekaligus meminimalisir bias jawaban responden dalam mengisi kuesioner. Selain itu, penyebaran nomor item disusun secara sistematis dengan pola bergantian antar indikator, sehingga setiap dimensi kualitas pelayanan memiliki distribusi item yang merata dan tidak berurutan secara langsung.

b. Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

Alat ukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 18 butir pernyataan, yang terbagi atas 9 pernyataan positif dan 9 pernyataan negatif. Penyusunan item dilakukan secara cermat dengan tujuan untuk meningkatkan keakuratan data yang diperoleh serta meminimalisir kemungkinan terjadinya bias dalam jawaban responden. Pengembangan instrumen ini

mengacu pada indikator kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (dalam Tuhasanah & Jaenab, 2021:35–27), yang meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Adapun blue print atau kisi-kisi alat ukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Blue Print Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

No	Aspek	Indikator	No. Item	
			Positif	Negatif
1	Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	1, 2, 7	8, 13, 14
		Minat Berkunjung Kembali	5, 6, 11	3, 4, 12
		Kesediaan Merekomendasikan	9, 10, 15	16, 17, 18
Jumlah			9	9

Sumber: Dibuat oleh peneliti

Berdasarkan tabel blue print tersebut, dapat diketahui bahwa setiap indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 6 butir pernyataan yang dibagi secara seimbang menjadi 3 pernyataan positif dan 3 pernyataan negatif. Pembagian ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan instrumen sekaligus mengurangi kemungkinan bias dalam jawaban responden. Selain itu, penyebaran nomor item disusun secara sistematis dengan pola bergantian antar indikator, sehingga setiap aspek kepuasan masyarakat memiliki distribusi item yang merata dan tidak tersusun secara berurutan.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain (Sugiyono, 2017:240). Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang.

Data dokumentasi yang dikumpulkan meliputi profil desa, struktur organisasi, data jumlah penduduk, serta dokumen administrasi pelayanan seperti buku tamu pelayanan, arsip surat menyurat, dan data lain yang relevan dengan aktivitas pelayanan publik di kantor desa. Selain itu, dokumentasi juga dapat berupa foto kegiatan pelayanan sebagai bukti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2017:92). Dalam penelitian ini, teknik penentuan skor menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2017:93).

Skala ini memiliki *item favorable* dan *unfavorable*. Respon yang digunakan berjumlah 4 (empat), antara lain: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Alternatif respon pada masing masing *item* memiliki skor yang berbeda, seperti yang termuat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.4
Pemberian Skor

Pertanyaan Positif (Favourable)		Pertanyaan Negatif (Unfavourable)	
Jawaban	Skor	Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	3	Setuju (S)	2
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4

Sumber: Dibuat oleh peneliti

Penggunaan 4 (empat) alternatif jawaban bertujuan agar subjek berpendapat dan tidak bersikap netral, jika pilihan tengah atau netral disediakan dapat memunculkan kecenderungan subjek untuk menempatkan responnya di kategori tengah tersebut, sehingga data tentang perbedaan di antara responden menjadi kurang informatif (Azwar dalam Khan, dkk., 2023:209). Penjelasan tersebut sejalan dengan pendapat ahli lain bahwa jawaban yang berada di tengah hendaknya sebisa mungkin ditiadakan guna menghindari hal hal yang tidak dapat dianalisis (Hadi dalam dalam Khan, dkk., 2023:209)

I. Teknik Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah teknik analisa yang menganalisis data, dengan menjelaskan data yang sudah dikumpulkan tetapi tidak dimaksudkan untuk menuntut kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. (Sugiyono,

2017:147). Analisis Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan dan mengilustrasikan sampel data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2017:147).

Pada analisis statistik deskriptif juga disajikan Tingkat Capaian Responden (TCR) setiap variabel. Menurut Sugiyono (2019:206) pendekatan analisis data melalui statistik deskriptif merujuk pada proses pengolahan informasi yang dipresentasikan secara naratif dan visual tanpa maksud untuk melakukan inferensi atau generalisasi terhadap populasi yang lebih luas. Tingkat Capaian Responden (TCR) dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

R_s = Rata-Rata Skor Jawaban Responden

n = Jumlah Skor Material

Tabel 3.5
Rentang Skala TCR

No	Nilai TCR	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80.99%	Baik
3	41% - 60.99%	Cukup Baik
4	21% - 40.99%	Cukup
5	0% - 20.99%	Kurang Baik

Sumber: Sugiyono, 2019

J. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen,

Regresi linier sederhana merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara satu variabel bebas (independent variable) dengan satu variabel terikat (*dependent variable*). Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan Umum (X), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan umum terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) digunakan untuk melakukan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini. Berbagai uji diterapkan untuk mengevaluasi penyelidikan ini, termasuk:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada abyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada abyek penelitian (Sugiyono, 2017:267).

Penelitian ini menerapkan validitas isi (*content validity*) guna memastikan instrumen yang disusun selaras dengan indikator atau

domain ukur yang telah direncanakan. Fokus utama pengujian ini adalah menjamin bahwa setiap butir pernyataan mampu merepresentasikan variabel yang diteliti secara tepat. Prosedur validasi dilakukan melalui mekanisme *professional judgment*, yakni dengan mengonsultasikan draf instrumen kepada dosen pembimbing. Hal ini bertujuan untuk menelaah relevansi antara butir-butir pernyataan dalam kuesioner dengan kisi-kisi (*blue print*) yang telah ditetapkan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan suatu instrumen (alat ukur) didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda (Leony, 2023:48). Uji reliabilitas instrumen penelitian merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu *item* pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti (Kurniawan & Puspitaningtyas dalam Leony, 2023:48).

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya dan memberikan hasil yang konsisten. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang stabil meskipun dilakukan pengukuran berulang pada objek yang sama dengan alat ukur yang serupa. Dalam penelitian ini, tingkat keandalan instrumen diuji menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Pengujian dibantu dengan perangkat lunak SPSS versi 25, di mana suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,60. Berikut adalah rumus dan ketentuannya:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma h^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan

r_{11} = Reliabilitas Instrumen $\sum \sigma h^2$ = Jumlah varians butir

k = Banyak butir pertanyaan $\sigma^2 t$ = Varians total

Artinya jika nilai *cronbach alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan program SPSS lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut reliabel, dan jika *cronbach alpha* lebih kecil dari 0,6 maka dapat disimpulkan kuisioner tersebut tidak reliabel.

c. Pelaksanaan Uji Coba

Peneliti melaksanakan pengumpulan data pada tanggal 15 April sampai dengan 1 Mei 2026 di Kantor Desa Sungai Pinang, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya non-response, data yang tidak lengkap, maupun data yang tidak memenuhi persyaratan analisis statistik, peneliti menerapkan penambahan sampel (*oversampling*) sebesar 20% dari jumlah sampel minimum sebagai cadangan sampel. Penambahan tersebut mengacu pada rekomendasi *World Health Organization* dalam dokumen *Section 2: Preparing the Sample*, yang menyarankan penambahan sekitar 10–20% dari jumlah sampel minimum untuk mengantisipasi kehilangan data selama proses penelitian (WHO,

2017). Adapun perhitungan penambahan sampel dilakukan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Cadangan Sampel} &= n \times 20\% \\ &= 96 \times 20\% \\ &= 96 \times 0,20 \\ &= 19,2 \text{ (dibulatkan keatas menjadi 20)}\end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel akhir dalam penelitian ini dihitung sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Jumlah Sampel Akhir} &= n + \text{Cadangan Sampel} \\ &= 96 + 20 \\ &= 116 \text{ Responden}\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 116 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode *try out* terpakai melalui pembagian angket secara langsung kepada masyarakat yang sedang berkunjung ke kantor desa. Selain itu, untuk mengantisipasi keterbatasan waktu dan risiko data bermasalah, peneliti juga membagikan angket kepada masyarakat yang pernah berkunjung sebelumnya agar target jumlah responden dapat tercapai tepat waktu.

Metode *try out* terpakai merupakan teknik pengumpulan data satu kali yang digunakan untuk dua kepentingan sekaligus, yaitu menguji validitas dan reliabilitas instrumen, serta menjawab hipotesis penelitian. Melalui metode ini, hasil dari butir-butir instrumen yang valid akan langsung dianalisis untuk menguji hipotesis. Alasan peneliti

menggunakan *try out* terpakai adalah demi efektivitas waktu, tenaga, dan biaya, serta agar tidak mengganggu padatnya aktivitas subjek penelitian.

d. Hasil Uji Reliabilitas

Tahap awal dalam analisis statistik penelitian ini dimulai dengan melakukan uji reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan memiliki konsistensi dan keandalan jika dilakukan pengukuran berulang. Teknik yang diterapkan dalam pengujian ini adalah koefisien *Cronbach's Alpha* dengan berbantuan perangkat lunak *SPSS for Windows* versi 25.

1) Alat Ukur Kualitas Pelayanan

Alat ukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini disusun sebanyak 30 butir pernyataan yang terdiri dari 15 pernyataan positif dan 15 pernyataan negatif. Instrumen ini dikembangkan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, et. al. (dalam Hardiansyah, 2018:57), yang meliputi lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Uji reliabilitas instrumen ini didasarkan pada pernyataan kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Hasil data yang diperoleh dari uji coba alat ukur yang kemudian dilakukan uji reliabilitas sebanyak 4 kali putaran menghasilkan reliabilitas yang bergerak dari *Cronbach's Alpha* = 0,887 sampai 0,899. Berdasarkan uji reliabilitas instrumen tersebut, dari 30 pertanyaan ada 5 item yang gugur yaitu 2, 15, 17, 26, dan

30. Sehingga tersisa 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, dan 29.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Aspek	Indikator	Item sebelum uji coba		Item setelah uji coba	
			Positif	Negatif	Positif	Negatif
1	Kualitas Pelayanan	Tangible	1, 2, 7	8, 13, 14	1(1), 7(6)	8(7), 13(12), 14(13)
		Reliability	9, 10, 15	4, 5, 6	9(8), 10(9)	4(3), 5(4), 6(5)
		Responsiveness	11, 12, 17	18, 23, 24	11(10), 12(11)	18(15), 23(20), 24(21)
		Assurance	19, 20, 25	16, 21, 22	19(16), 20(17), 25(22)	16(14), 21(18), 22(19)
		Empathy	3, 26, 27	28, 29, 30	3(2), 27(23)	28(24), 29(25)
Jumlah			15	15	11	14

Sumber: Dibuat oleh peneliti

2) Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

Alat ukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 18 butir pernyataan, yang terbagi atas 9 pernyataan positif dan 9 pernyataan negatif. Pengembangan instrumen ini mengacu pada indikator kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (dalam Tuhasanah & Jaenab, 2021:35–27), yang meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Uji reliabilitas instrumen ini didasarkan pada pernyataan kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Hasil data yang diperoleh dari uji coba alat ukur yang kemudian dilakukan uji reliabilitas sebanyak 3 kali putaran menghasilkan reliabilitas yang bergerak dari *Cronbach's Alpha* = 0,785 sampai 0,861. Berdasarkan uji reliabilitas instrumen tersebut, dari 18 pernyataan ada 9 item yang gugur yaitu item 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, dan 15. Sehingga tersisa 3, 4, 8, 12, 13, 14, 16, 17, dan 18.

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Aspek	Indikator	Item sebelum uji coba		Item setelah uji coba	
			Positif	Negatif	Positif	Negatif
1	Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	1, 2, 7	8, 13, 14	-	8(3), 13(5), 14(6)
		Minat Berkunjung Kembali	5, 6, 11	3, 4, 12	-	3(1), 4(2), 12(4)
		Kesediaan Merekomendasikan	9, 10, 15	16, 17, 18	-	16(7), 17(8), 18(9)
Jumlah			9	9	0	9

Sumber: Dibuat oleh peneliti

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi dasar sehingga dapat menghasilkan estimasi yang baik dan tidak bias. Pengujian ini dilakukan sebelum analisis regresi linier sederhana

dilakukan. Uji tersebut diantaranya ialah uji normalitas, linearitas dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa residual model regresi berdistribusi secara normal sebagai syarat mutlak analisis parametrik. Peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk menguji hipotesis tersebut. Kriteria yang ditetapkan adalah nilai signifikansi (Sig.) harus melampaui ambang batas 0,05. Jika terpenuhi, maka distribusi data dianggap normal dan model regresi dinyatakan valid untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

- 1) Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data tersebut biasanya terdistribusi;
- 2) jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis kolerasi atau regresi linier yang bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan (Nugraha dalam Sari, 2025:73). Tujuan utama dari uji linearitas adalah untuk memastikan bahwa model linear yang digunakan memang sesuai dengan distribusi data empiris yang ada. Jika hubungan antar variabel tidak bersifat linier, maka hasil analisis regresi akan kehilangan kekuatannya dalam memprediksi fenomena penelitian.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga varians residual dari setiap pengamatan tetap atau bersifat homogen. Apabila terjadi heteroskedastisitas, maka dapat memengaruhi ketepatan hasil analisis regresi dan menyebabkan model regresi menjadi kurang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel penelitian.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser melalui bantuan program SPSS. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari variabel independen terhadap nilai residual absolut.

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Korelasi *Product Moment*

Rumus korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum XY^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

Y = Data dari variabel terikat

n = Jumlah subjek penelitian

X = Data dari variabel bebas

Adapun ketentuan nilai korelasi (r) adalah ($-1 \leq r \leq +1$), dengan:

$r = -1$ artinya korelasi negatif sempurna

$r = 0$ artinya tidak ada korelasi

$r = 1$ artinya korelasi positif sempurna

Harga r yang didapat akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r pada tabel berikut menurut Sugiyono (2017:184):

Tabel 3.8
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber: Sugiyono (2017:184)

4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan suatu teknik untuk memodelkan hubungan antara satu variabel yang bergantung dan satu variabel yang tidak bergantung. Analisis ini bertujuan untuk menentukan apakah hubungan yang ada antara variabel yang tidak bergantung dan variabel yang bergantung itu bersifat positif atau negatif, serta untuk meramalkan nilai variabel yang bergantung ketika terjadi peningkatan atau penurunan pada variabel yang tidak bergantung.

$$Y = \alpha + \beta.X$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Masyarakat	β	= Koefisien Regresi
α	= Konstanta	X	= Kualitas Pelayanan

Dari hasil uji analisis regresi linear sederhana akan menghasilkan output nilai dari persamaan regresi, uji t, signifikansi pengaruh dan R Square (R^2).

a. Uji T (Parsial)

Statistik t pada dasarnya mengungkapkan besarnya dampak setiap variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Di bawah ambang batas signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), uji t statistik dilakukan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel variabel independen mempengaruhi variabel dependen.
- b. Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 dinyatakan dalam bentuk persentase yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.