

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA TEGAL

LIRIS KRISTINA

Program Studi Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Dian Nuswantoro

Semarang 50131, Indonesia

ABSTRAKSI

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penelitian ini menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal menggunakan data kuesioner dari 100 Masyarakat yang mengurus perijinan. Analisis regresi linear berganda untuk melihat pengaruh antar variabel dependen dan variabel independen. Hasil analisis regresi linear berganda dengan persamaan regresi $Y = 0,151 + 0,189X_1 + 0,554 X_2 + 0,255 X_3 + 0,355 X_4 + 0,469 X_5$ didapat nilai koefisien determinasi (R Square) = 0,842; Durbin Watson (DW) = 2,179; nilai uji Tolerance dan VIF yang menyatakan bebas multikolinieritas, bentuk grafik scatterplot yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 tanpa membentuk satu pola yang jelas menyatakan bebas heteroskedastisitas serta nilai F hitung lebih besar dari F Tabel. Sehingga disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal. Kepuasan Masyarakat perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Kata kunci : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan masyarakat.