

ANALISIS FAKTOR DETERMINASI KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON IJIN (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)

MARINTA

ABSTRACT

This research is a study of quality services and its relation with customer satisfaction. We found that there are three fundamental ways services differ from goods in terms of how they are produced, consumed, and evaluated. First, services are basically intangible. Second, production and consumption of many services are inseparable. Quality in services often occurs during service delivery, usually in an interaction between the customer and the provider. The only criteria that count in evaluating services quality are to be defined by customer.

The purpose of this research is to test the correlation of service quality and customer satisfaction and to determine variables which support for factors that relate to service quality and customer satisfaction. Strategy of this research is done by study forward customer of permit in Kediri City. These data are collected by customer survey method (by questionnaire) with the total number is about 100 respondents.

The result of this research shows that factors which have positive effect to service quality are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. One interesting thing of the research is there's a direct effect of assurance factor to customer satisfaction. As a result, the research concludes that quality service has significant effect to customer satisfaction.

Key Word :

Service Quality & Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Otonomi Daerah sebagai salah satu bentuk desentralisasi kewenangan bertujuan untuk meningkatkan potensi daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat di daerah. Perluasan ini memungkinkan Pemerintah Daerah untuk mengembangkan berbagai praktik inovatif, baik dalam penyelenggaraan fungsi regulasi, pemberdayaan masyarakat maupun pelayanan publik.

Di era globalisasi, birokrasi pemerintah akan dihadapkan tuntutan dan ketatnya

persaingan di segala bidang kehidupan. Sejalan dengan hal itu tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas terus terjadi kepada pemerintah. Oleh karena itu, sudah saatnya pemerintah bersama birokrasinya mulai berbenah diri dan berusaha meningkatkan peran organisasi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang optimal melalui penataan manajemen pelayanan umum yang erat kaitannya dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam rangka globalisasi.

Oleh karena itu, peningkatan pelayanan yang memuaskan masyarakat sudah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk menyediakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal tersebut salah satu bentuk fungsi pokok pemerintahan yang memberikan pelayanan (*service delivery*) selain pembangunan (*development*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*) (Rasyid, 1997:71).

Dalam melaksanakan peran tersebut, pemerintah dihadapkan pada berbagai permasalahan. Permasalahan tersebut dipicu oleh berbagai hal, antara lain pemerintah sebagai organisasi pelayan publik (*public service*) dalam kenyataannya banyak yang tidak memahami filosofi dan strategi di dalam teknik memberikan pelayanan umum yang baik. Hal ini disebabkan karena pekerjaan yang ditangani oleh pemerintah bersifat monopoli dan tanpa kompetisi sehingga tidak akan pernah tercapai efisiensi.

Disisi lain, masyarakat yang menerima pelayanan juga tidak kritis terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Praktik semacam ini sudah saatnya diubah mengingat telah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 telah menawarkan paradigma baru mengenai fungsi pemerintah daerah. Dimana undang undang tersebut mengamanatkan Pemerintah daerah lebih banyak diposisikan sebagai "pelayan masyarakat" dengan fungsi utama sebagai fasilitator, pengendali serta penjaga kepentingan masyarakat luas.

Menurut Kristiadi (1998:76) ada dua permasalahan yang perlu diantisipasi oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan yaitu : "pertama terjadinya pergeseran sebagai agen pembangunan (*development of change*) yang akan lebih berperan sebagai fasilitator dan motivator dalam proses pembangunan,

peran aparat pemerintah dalam kondisi seperti ini akan lebih banyak terfokus pada layanan umum. Kedua, tuntutan masyarakat akan semakin beragam dan berkualitas serta menghendaki layanan yang tepat, mudah dan murah. Tuntutan ini akan membawa implikasi terhadap kesiapan aparat pemerintah. Dalam hal ini layanan kedinasan dan kepentingan masyarakat umum dituntut semakin handal dan berkualitas, aparat pemerintah harus tanggap dan terbuka terhadap perubahan serta tuntutan dari masyarakat."

Tuntutan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini dirasakan sangat meningkat. Masyarakat pada umumnya tidak dapat lagi dipenuhi kebutuhannya atas dasar standar pemerintah semata, melainkan telah dituntut adanya kualitas pelayanan yang ditentukan oleh kebutuhan masyarakat sendiri. Kebutuhan tersebut ditujukan baik terhadap barang privat (*private goods*) maupun terhadap barang publik (*public goods*). Barang layanan privat dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar, sementara barang publik tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar melainkan melalui pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah (lean, lain MC 1989: 19). Maka yang terpenting adalah peran pemerintah untuk menjalankan tugasnya dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat bisa terpenuhi.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi, sehingga terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu *expected service* dan *perceived service* (parasuraman, et al: 1985). Apabila pelayanan yang diterima/ dirasakan sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan

yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan /diinginkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk.

Untuk menilai kinerja sektor publik menurut Mahmudi (2005: 29) dalam kaitannya dengan kualitas layanan dipengaruhi oleh: (1) kecepatan pelayanan, (2) kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas (3) keramahan dan kesabaran staf dalam melayani pelanggan (4) staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan, dan (5) keamanan dan kenyamanan. Untuk menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif. Di samping faktor di atas, kinerja sektor publik juga dipengaruhi indikator lainnya yaitu kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standard*) serta cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Menurut Parasuraman. Zeithaml, (Rangkuti, 2003: 19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Kota Kediri sebagai Kota perdagangan yang berada di persimpangan wilayah eks karisidenan Kediri, telah menjadi pusat bisnis bagi daerah disekitarnya (harian pagi SURYA, 8 Desember 2010). Secara letak tersebut jelas terlihat bahwa Kota Kediri merupakan tujuan investasi yang baik. Hal ini juga didukung dengan keadaan yang kondusif, yang mana menjadi salah satu syarat dalam pelaksanaan investasi. Dimana keadaan ini juga selaras dengan program dasar pembangunan ekonomi Kota Kediri yaitu dengan menumbuhkan iklim investasi

yang kondusif dengan mengutamakan UKM dan Koperasi yang tujuan akhirnya untuk menggerakkan sektor swasta nasional ataupun luar negeri.

Kondisi tersebut diatas tentunya tidak terlepas dari gencarnya upaya Pemerintah Kota Kediri bersama masyarakat khususnya pelaku usaha dalam menciptakan kondisi yang kondusif. Bukti nyata lingkungan yang kondusif, Arief Cholisudin mengungkapkan bahwa siapapun tahu bahwa salah satu raksasa industri rokok nasional Gudang Garam merasa nyaman bermarkas di Kediri (Harian Pagi SURYA, 8 Desember 2010). Wakil Walikota, Abdulah Abu Bakar, menyatakan bahwa kondisi tersebut didukung oleh Kondisi Kota Kediri yang aman dan kondusif, serta masyarakat Kota Kediri yang memiliki pemikiran dewasa. Sejalan dengan berkembangnya dunia perdagangan di Kota Kediri kondisi yang kondusif tersebut menjadi magnet masuknya raksasa raksasa retailer seperti Ramayana (Juli 2011), disusul dengan Matahari (Agustus 2011).

Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri merupakan SKPD yang menjadi pintu masuk perizinan, memiliki peran yang strategis dalam rangka membangun iklim investasi yang kondusif. Untuk itu Kantor Pelayanan Peruzinan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelaku usaha untuk melengkapi ijin usahanya. Dari tahun terakhir ada peningkatan para pelaku usaha dalam kepengurusan ijin, dimana pada tahun 2009 jumlah pemohon ijin yang masuk sebanyak 3296 pemohon dan pada tahun 2010 jumlah pemohon ijin menjadi 3321 pemohon ijin dengan kata lain ada peningkatan sebesar 25 pemohon ijin. hal ini dikarenakan adanya pengucuran dana melalui Dinas Koperasi dan UMKM berupa kredit lunak UMKM sebesar 6 milyar. Dimana salah satu syarat untuk mendapatkan kredit tersebut adalah

dengan kepemilikan ijin usaha berupa SIUP dan TDP. Sedangkan penurunan pengurusan ijin terendah yaitu minus 262 pemohon dari tahun sebelumnya adalah untuk pengurusan ijin IMB hal ini dikarenakan belum adanya pembangunan perumahan. Namun secara garis besar kepengurusan ijin meningkat 25 pemohon dari tahun sebelumnya.

Dengan banyaknya pemohon ijin tersebut dan juga fluktuasi pemohon ijin, maka Kantor Pelayanan Perizinan sebagai pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada kepuasan pemohon ijin. Dimana kualitas pelayanan perizinan tidak terlepas dari faktor-faktor SERVQUAL Zaithml antara lain *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*, sehingga dapat diketahui kepuasan dari pemohon ijin. Meningingat masih adanya keluhan masyarakat tentang lamanya waktu perizinan dan juga kepada para pegawai.

Dari beberapa fenomena tersebut diatas perlu dilakukan penelitian yang dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pemohon ijin bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Dari uraian diatas , maka pada penyusunan Thesis ini penulis mengambil judul “ **ANALISIS FAKTOR DETERMINASI KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON IJIN (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)**”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah faktor *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara signifikan dan parsial terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah kualitas pelayanan secara signifikan dan parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pemohon ijin?
3. Apakah faktor *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara signifikan dan parsial terhadap kepuasan pemohon ijin?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh faktor *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kualitas pelayanan
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon ijin baik secara parsial maupun simultan
- c. Untuk mengetahui pengaruh faktor *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kepuasan pemohon ijin

METODOLOGI PENELITIAN

Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah tempat sumber data yang dianggap sebagai suatu populasi sehingga bisa diambil sampelnya sebagai subyek yang akan di teliti. Adapun dalam penelitian ini yang dijadikan obyek penelitian adalah Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan, yaitu mulai bulan Oktober- Desember 2011.

Sumber Data

1. Data Primer: yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden dan dicatat untuk pertama

kalinya. Data ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara secara langsung kepada masyarakat pemohon ijin di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

2. data Sekunder: yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, artinya melalui satu atau lebih pihak yang bukan peneliti sendiri, dalam hal ini data sekunder diperoleh melalui jurnal dan studi pustaka, catatan-catatan dari instansi terkait.

Teknik Pengumpulan Data

- Metode Kuesioner/ Angket
- Metode Dokumentasi

Populasi

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh masyarakat yang datang ke Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam waktu 3 bulan untuk mengurus perizinan.

Teknik Penarikan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Untuk menentukan besarnya ukuran sampel yang akan diteliti menggunakan rumus slovin

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana :

n : ukuran sampel

N : Jumlah Populasi

e : Kesalahan dalam pengambilan sampel, misal 10% maka :

$$\begin{aligned} n &= \frac{3321}{1 + 3321(0,1)^2} \\ &= \frac{3321}{1 + 3321(0,01)} \\ &= \frac{3321}{1 + 33,21} \\ &= \frac{3321}{34,21} \\ &= 97,07 \end{aligned}$$

Akan tetapi untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang yang tidak kembali atau tidak lengkap pengisiannya sehingga tidak memenuhi syarat untuk dijadikan data penelitian maka peneliti menyebar kepada 100 responden

Analisis Data

1. Analisis Deskriptif
2. Uji Validitas
3. Uji Reliabilitas
4. ANALISIS PATH

Definisi Operasional Variabel

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan variable yaitu kualitas pelayanan perijinan yang terdiri dari 5 indikator diantaranya *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empaty* (empati). Agar lebih jelas penulis mencoba menyajikan data tersebut kedalam tabel berikut ini :

Tabel 1.

Matrik Operasional Variabel

| Variable | | |
|------------------------------|-------------------------------------|--|
| Kualitas Pelayanan Perizinan | <i>Tangibles</i> (Berwujud) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Interior dan eksterior Kantor Pelayanan Perizinan ditata dengan rapi 2. Ruang Kantor Pelayanan Perizinan nampak bersih 3. Sistem sarana teknologi yang digunakan Kantor Pelayanan Perizinan canggih |
| | <i>Reliability</i> (kehandalan) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan Janji pelayanan 2. Kejujuran dalam memberikan keterangan 3. Penguasaan petugas terhadap peraturan hukum |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|---|
| Variable | | |
| Kualitas Pelayanan Perizinan | Responsiveness (daya tanggap) | Kesiapan dalam membantu pemohon ijin Kecepatan dalam melayani kepentingan pemohon izin Komunikasi dengan pemohon izin |
| | Jaminan | Penyelesaian pembuatan perizinan Rasa Keadilan dan kepastian hukum Profesionalisme pegawai |
| | Empati | Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian Keramahan dan kesopanan pegawai/ karyawan Kemampuan pegawai dalam menjalin hubungan interaktif |

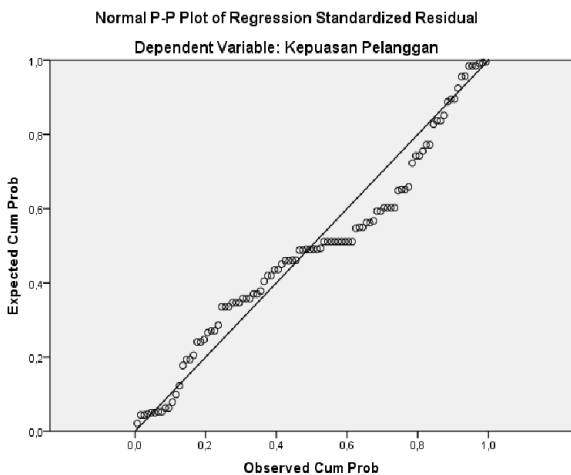
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi layak pakai atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Santoso (2002:212) menyatakan bahwa “model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal”. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar grafik berikut ini :



Berdasarkan gambar grafik di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hasil uji normalitas tersebut sesuai dengan pendapat Santoso (2002:214) yang menyatakan bahwa “jika datanya menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas”.

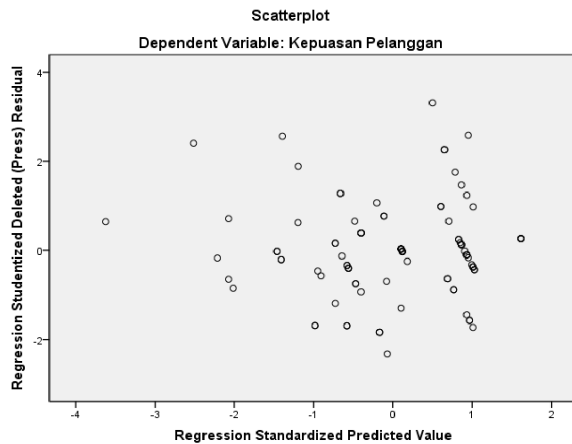
Dari keterangan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji normalitas, model regresi layak dipakai untuk memprediksi Proses Kepuasan Pemohon izin.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah penggunaan gangguan yang muncul dalam fungsi regresi tidak konstan untuk semua variabel bebas. Model regresi yang layak adalah apabila terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya masalah heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED, di mana sumbu Y adalah yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual. Uji heteroskedastisitas juga bisa dilakukan dengan menggunakan metode park gleyser, dengan ketentuan “jika nilai

probabilitasnya lebih besar dari nilai alpha (0,05) maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas” (Suliyanto, 2005:73).

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di berikut ini :



Berdasarkan gambar, terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini sehingga model regresi layak dipakai untuk prediksi kepuasan pemohon izin berdasar masukan variabel independennya.

A. Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan korelasi bivariat yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel, dengan ketentuan $\text{sig} \leq 0,05$ berarti valid dan $\text{sig} > 0,05$ berarti tidak valid. Berikut ini hasil uji validitas masing-masing indikator :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Nilai Korelasi | Sig. | Keterangan | |
|---------------------|-----------------|-------|------------|-------|
| Bukti Fisik | | | | |
| X1 | Indikator X 1.1 | 0,713 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 1.2 | 0,820 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 1.3 | 0,818 | 0,000 | Valid |
| Keandalan | | | | |
| X2 | Indikator X 2.1 | 0,748 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 2.2 | 0,783 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 2.3 | 0,845 | 0,000 | Valid |
| Daya Tanggap | | | | |
| X3 | Indikator X 3.1 | 0,833 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 3.2 | 0,803 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 3.3 | 0,810 | 0,000 | Valid |
| Jaminan | | | | |
| X4 | Indikator X 4.1 | 0,716 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 4.2 | 0,875 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 4.3 | 0,802 | 0,000 | Valid |
| Empati | | | | |
| X5 | Indikator X 5.1 | 0,799 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 5.2 | 0,805 | 0,000 | Valid |
| | Indikator X 5.3 | 0,819 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan | | | | |
| Y | Indikator Y 1 | 0,790 | 0,000 | Valid |
| | Indikator Y 2 | 0,743 | 0,000 | Valid |
| | Indikator Y 3 | 0,735 | 0,000 | Valid |
| | Indikator Y 4 | 0,839 | 0,000 | Valid |

Berdasarkan tabel hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan/ indikator variabel dinyatakan valid karena hasil korelasi anatar hasil jawaban responden pada setiap item pertanyaan/indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan, yaitu nilai sig < 0,05

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel, apabila nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $\geq 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel, sedang nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $< 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-----------------------|------------------|------------|
| Bukti Fisik | 0,686 > 0,60 | Reliabel |
| Keandalan | 0,697 > 0,60 | Reliabel |
| Daya Tanggap | 0,747 > 0,60 | Reliabel |
| Jaminan | 0,718 > 0,60 | Reliabel |
| Empati | 0,733 > 0,60 | Reliabel |
| Kepuasan Pemohon Izin | 0,780 > 0,60 | Reliabel |

Sumber Lampiran

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai *cronbach's alpha* semua variabel diatas 0,60, sehingga dapat disimpulkan indikator yang digunakan oleh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pemohon izin dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Hasil Penelitian dan Analisis

Hasil Penelitian Secara Simultan varibel-variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon Izin.

Hasil penelitian ini secara simultan atas variabel- variabel Kualitas pelayanan perizinan menggunakan analisis regresi. Analisis regresi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), empati (X5) terhadap varibel terikat yaitu Kepuasan pemohon izin dalam proses pengurusan izin di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri baik secara parsial maupun simultan. Adapun hasil regresi liner berganda yang diuji melalui program SPSS dapat dilihat pada tabel 4.26, 4.27, 4.28, 4.29 berikut :

Tabel 4.
Hasil Korelasi Correlations

| | Bukti Fisik | Kehandalan | Daya Tanggap | Jaminan | Empati | Kepuasan Pelanggan |
|--------------------|-------------|------------|--------------|---------|--------|--------------------|
| Bukti Fisik | 1 | ,870* | ,826* | ,895* | ,847* | ,907* |
| Correlation | | | | | | |
| Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Kehandalan | ,870* | 1 | ,850* | ,886* | ,872* | ,908* |
| Correlation | | | | | | |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Daya Tanggap | ,826* | ,850* | 1 | ,827* | ,877* | ,890* |
| Correlation | | | | | | |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Jaminan | ,895* | ,886* | ,827* | 1 | ,823* | ,914* |
| Correlation | | | | | | |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Empati | ,847* | ,872* | ,877* | ,823* | 1 | ,892* |
| Correlation | | | | | | |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Kepuasan Pelanggan | ,907* | ,908* | ,890* | ,914* | ,892* | 1 |
| Correlation | | | | | | |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2tailed).

Tabel 5.
Anova

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 633,796 | 5 | 126,759 | 219,177 | ,000 ^a |
| | Residual | 54,364 | 94 | ,578 | | |
| | Total | 688,160 | 99 | | | |

- a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Kehandalan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel 6.
Nilai koefisien
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,683 | ,465 | | 1,468 | ,145 |
| | Bukti Fisik | ,254 | ,092 | ,204 | 2,776 | ,007 |
| | Kehandalan | ,205 | ,098 | ,160 | 2,087 | ,040 |
| | Daya Tanggap | ,252 | ,082 | ,205 | 3,078 | ,003 |
| | Jaminan | ,364 | ,097 | ,282 | 3,745 | ,000 |
| | Empati | ,200 | ,086 | ,168 | 2,333 | ,022 |

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | ,960 ^a | ,921 | ,917 | ,760 | ,921 | 219,177 | 5 | 94 | ,000 |

Dari hasil pengujian SPSS diatas Untuk mengetahui pengaruh ataupun kontribusi dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan dan signifikan tentunya dapat dilihat dari hipotesis untuk mengujinya. Adapun hipotesis dari dari penelitian ini

Hipotesis : faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kulaitas pelayanan perizinan.

Berdasarkan hipotesis tersebut maka dibuatlah struktur yang tujuannya untuk mempermudah perhitungan sebagai berikut

$$Y = \rho_{yx1} + \rho_{yx2} + \rho_{yx3} + \rho_{yx4} + \rho_{yx5} + \rho_y \epsilon_1$$

Untuk mengetahui tingkat kontribusi dan signifikansi variabel eksogen dan endogen, maka dapat dicari dahulu koefisien korelasi dan regresi antar variabel hal ini dapat dilihat pada tabel 4.26. Berdasarkan hasil SPSS pada tabel 4.26 di dapatkan bahwa nilai B untuk daya tanggap (X1) adalah sebesar 0,907, nilai B untuk keandalan (X2) adalah sebesar 0,908, nilai B untuk daya tanggap (X3) adalah sebesar 0,890, nilai B untuk jaminan (X4) adalah sebesar 0,914 dan nilai B untuk empati adalah sebesar 0,982. Dari kelima variabel diketahui bahwa tingkat korelasinya sangat kuat, dimana r bernilai antara 0.80-1,000 (tabel 3.1)

Untuk selanjutnya dicari Anova atau *analisis of variance* yaitu untuk membandingkan lebih dari 2 (rata-rata). Gunanya untuk menguji kemampuan generalisasi artinya data sampel dapat mewakili populasi. Adapun anova dari X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y ataupun antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan,

empati terhadap kepuasan pemohon izin. Hasil dari pencarian Anova dapat dilihat pada tabel berikut :

ANOVA^b

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 633,796 | 5 | 126,759 | 219,177 | ,000 ^a |
| Residual | 54,364 | 94 | ,578 | | |
| Total | 688,160 | 99 | | | |

ANOVA^b

- a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Kehandalan.
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Setelah di ketahui anovanya kemudian dicari atau dihitung koefisiennya (*path coefficient*) untuk setiap varibel dari X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y ataupun antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pemohon izin.

Adapun penghitungan koefisiennya dengan rumus dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_1X_2 + b_1X_3 + b_1X_4 + b_1X_5 + \epsilon_1$$

Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS di dapat data untuk koefisien jalur masing-masing varibel dapat diliat pada tabel koefisien regresi sebagai berikut :

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | | | |
| 1 (Constant) | ,683 | ,465 | | 1,468 | ,145 |
| Bukti Fisik | ,254 | ,092 | ,204 | 2,776 | ,007 |
| Kehandalan | ,205 | ,098 | ,160 | 2,087 | ,040 |
| Daya Tanggap | ,252 | ,082 | ,205 | 3,078 | ,003 |
| Jaminan | ,364 | ,097 | ,282 | 3,745 | ,000 |
| Empati | ,200 | ,086 | ,168 | 2,333 | ,022 |

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Selanjutnya berdasarkan pengolahan SPSS dapat diketahui summary X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y ataupun antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati

terhadap kepuasan pemohon izin. Seperti yang tertera pada tabel summari berikut ini

Model Summary^b

| Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
| | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| ,917 | ,760 | ,921 | 219,177 | 5 | 94 | ,000 |

- a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Kehandalan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji secara keseluruhan ditunjukkan oleh tabel anova. Dari hipotesis yang dirumuskan yaitu :

Ha : faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin di Kota Kediri

(Ha = $\rho_{yx1} = \rho_{yx2} = \rho_{yx3} = \rho_{yx4} = \rho_{yx5} \neq 0$)

H0 : faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin di Kota Kediri

(H0 = $\rho_{yx1} = \rho_{yx2} = \rho_{yx3} = \rho_{yx4} = \rho_{yx5} = 0$)

Kemudian dilakukan uji signifikansi melalui suatu kaidah pengujian sebagai berikut :

Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas sig atau ($0,05 \leq sig$), maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.

Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas sig atau ($0,05 \geq Sig$), maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya signifikan.

Dari tabel anova di peroleh nilai F sebesar 219,177 dengan nilai probabilitas (sig) = 0.000, karena nilai sig < 0,05 maka keputusannya adalah Ho ditolak dan Ha

diterima, artinya bahwa faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin di kota Kediri.

Pengujian Secara Individual

Mengetahui seberapa besar masing-masing dimensi berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pemohon Izin di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dapat dilihat pada tabel dan akan dijabarkan masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel Hasil Pengujian Korelasi

| | | Correlations | | | | | |
|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | | Bukti Fisik | Kehandalan | Daya Tanggap | Jaminan | Empati | Kepuasan Pelanggan |
| Bukti Fisik | Pearson Correlation | 1 | ,870 ^{**} | ,826 ^{**} | ,895 ^{**} | ,847 ^{**} | ,907 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Kehandalan | Pearson Correlation | ,870 ^{**} | 1 | ,850 ^{**} | ,886 ^{**} | ,872 ^{**} | ,908 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Daya Tanggap | Pearson Correlation | ,826 ^{**} | ,850 ^{**} | 1 | ,827 ^{**} | ,877 ^{**} | ,890 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Jaminan | Pearson Correlation | ,895 ^{**} | ,886 ^{**} | ,827 ^{**} | 1 | ,823 ^{**} | ,914 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Empati | Pearson Correlation | ,847 ^{**} | ,872 ^{**} | ,877 ^{**} | ,823 ^{**} | 1 | ,892 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Kepuasan Pelanggan | Pearson Correlation | ,907 ^{**} | ,908 ^{**} | ,890 ^{**} | ,914 ^{**} | ,892 ^{**} | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2tailed).

1. Bukti Fisik berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin

Uji individual ditunjukkan oleh tabel 4.27 *coefsiens*. Hipotesis penelitian yang akan di uji dirumuskan berbentuk hipotosis statistik berikut:

Ha : $\rho_{yx_1} > 0$

Ho : $\rho_{yx_1} = 0$

Hipotesis dalam bentuk kalimat

Ha : Bukti fisik berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon izin.

Ho : Bukti Fisik tidak berkontribusi signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin.

Berdasarkan tabel 4.27 hasil korelasi bahwa besarnya hubungan Bukti fisik (X1) dengan Kepuasan Pemohon Izin yang di hitung koefisien korelasinya adalah 0,907 atau ($r_{yx_1} = 0,907$). Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pemohon Izin.

Sumbangan Bukti fisik terhadap kepuasan pemohon izin adalah sebesar KP = $r^2 \times 100\% = 0,907^2 \times 100\% = 82,27\%$. Makna sumbangan 82,27% Kepuasan pemohon izin ini dijelaskan oleh variabel bukti fisik dan sisanya 17,73% ditentukan variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{x_1} = \frac{\rho_{x_1}}{se_{\rho_{x_1}}} = \frac{0,204}{0,0734870317} = 2,776$$

dan untuk uji signifikansi analisis jalur dicari yaitu membandingkan nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas sig. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \leq Sig$) , maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \geq Sig$) , maka Ha diterima dan Ho ditolak, artinya signifikan.

Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan) pada tabel 4.26 coefficient, di dapat nilai sig 0,007. Kemudian nilai sig 0,007 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai $0.05 > 0,007$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Bukti fisik berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pemohon izin.

2. Keandalan berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin

Uji individual ditunjukkan oleh tabel 4.26 *coefisiens*. Hipotesis penelitian yang akan di uji dirumuskan berbentuk hipotesis statistik berikut:

Ha : $\rho_{yx_2} > 0$

Ho : $\rho_{yx_2} = 0$

Hipotesis dalam bentuk kalimat

Ha : Keandalan berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon izin.

Ho : Keandalan tidak berkontribusi signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin.

Berdasarkan tabel 4.26 hasil korelasi bahwa besarnya hubungan Keandalan (X2) dengan Kepuasan Pemohon Izin yang di hitung koefisien korelasinya adalah 0,908 atau ($r_{yx_2} = 0,908$). Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Keandalan dengan Kepuasan Pemohon Izin.

Sumbangan Bukti fisik terhadap kepuasan pemohon izin adalah sebesar KP = $r^2 \times 100\% = 0,908^2 \times 100\% = 82,25\%$. Makna sumbangan 82,25% Kepuasan pemohon izin ini dijelaskan oleh variabel keandalan dan sisanya 17,75% ditentukan variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{x1} = \frac{\rho_{x2}}{se_{\rho x2}} = \frac{0,160}{0,07666506947} = 2.087$$

Dan untuk uji signifikansi analisis jalur dicari yaitu membandingkan nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas sig. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau $(0,05 \leq Sig)$, maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau $(0,05 \geq Sig)$, maka Ha diterima dan Ho ditolak, artinya signifikan.

Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan) pada tabel 4.26 coefficient, di dapat nilai sig 0,040. Kemudian nilai sig 0,040 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai $0.05 > 0,040$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa keandalan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pemohon izin.

3. Daya Tanggap berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin

Uji individual ditunjukkan oleh tabel 4.26 *coefisiens*. Hipotesis penelitian yang akan di uji dirumuskan berbentuk hipotesis statistik berikut:

$$\begin{aligned} Ha & : \rho_{yx_3} > 0 \\ Ho & : \rho_{yx_3} = 0 \end{aligned}$$

Hipotesis dalam bentuk kalimat

- $$\begin{aligned} Ha & : \text{Daya Tanggap berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon izin.} \\ Ho & : \text{Daya Tanggap tidak berkontribusi signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin.} \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.26 hasil korelasi bahwa besarnya hubungan keandalan (X3) dengan Kepuasan Pemohon Izin yang di hitung koefisien korelasinya adalah 0,890 atau $(r_{yx3} = 0,890)$. Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pemohon Izin.

Sumbangan Bukti fisik terhadap kepuasan pemohon izin adalah sebesar KP = $r^2 \times 100\% = 0,890^2 \times 100\% = 79,21\%$. Makna sumbangan 79,21% Kepuasan pemohon izin ini dijelaskan oleh variabel bukti fisik dan sisanya 20,79% ditentukan variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{x1} = \frac{\rho_{y3}}{se_{\rho x3}} = \frac{0,205}{0,0666016894} = 3.078$$

Dan untuk uji signifikansi analisis jalur dicari yaitu membandingkan nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas sig. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau $(0,05 \leq Sig)$, maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau $(0,05 \geq Sig)$, maka Ha diterima dan Ho ditolak, artinya signifikan.

Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan) pada tabel 4.26 coefficient, di dapat nilai sig 0,003. Kemudian nilai sig 0,003 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai $0.05 > 0,003$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pemohon izin.

4. Jaminan berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin

Uji individual ditunjukkan oleh tabel 4.26 *coefsiens*. Hipotesis penelitian yang akan di uji dirumuskan berbentuk hipotesis statistik berikut:

Ha : $\rho_{yx_4} > 0$

Ho : $\rho_{yx_4} = 0$

Hipotesis dalam bentuk kalimat

Ha : Jaminan berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon izin.

Ho : Jaminan tidak berkontribusi signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin.

Berdasarkan tabel 4.26 hasil korelasi bahwa besarnya hubungan Jaminan (X4) dengan Kepuasan Pemohon Izin yang di hitung koefisien korelasinya adalah 0,914 atau ($r_{yx1} = 0,914$). Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Jaminan dengan Kepuasan Pemohon Izin.

Sumbangan Jaminan terhadap kepuasan pemohon izin adalah sebesar KP = $r^2 \times 100\% = 0,914^2 \times 100\% = 83,54\%$. Makna sumbangan 83,54% Kepuasan pemohon izin ini dijelaskan oleh variabel bukti fisik dan sisanya 16.46% ditentukan variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{x1} = \frac{r_{yx4}}{se_{\rho_{yx4}}} = \frac{0,282}{0,075300401} = 3.745$$

Dan untuk uji signifikansi analisis jalur dicari yaitu membandingkan nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas sig. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \leq Sig$) , maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \geq Sig$) , maka Ha diterima dan Ho ditolak, artinya signifikan.

Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan) pada tabel 4.26 *coeffisien*, di dapat nilai sig 0,000. Kemudian nilai sig 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai $0.05 > 0,000$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Jaminan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pemohon izin.

5. Empati berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin.

Uji individual ditunjukkan oleh tabel 4.26 *coefsiens*. Hipotesis penelitian yang akan di uji dirumuskan berbentuk hipotesis statistik berikut:

Ha : $\rho_{yx_5} > 0$

Ho : $\rho_{yx_5} = 0$

Hipotesis dalam bentuk kalimat

Ha : Empati berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon izin.

Ho : Empati tidak berkontribusi signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Izin.

Berdasarkan tabel 4.26 hasil korelasi bahwa besarnya hubungan Empati (X5) dengan Kepuasan Pemohon Izin yang di hitung koefisien korelasinya adalah 0,892 atau ($r_{yx1} = 0,892$). Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Jaminan dengan Kepuasan Pemohon Izin.

Sumbangan Bukti fisik terhadap kepuasan pemohon izin adalah sebesar KP = $r^2 \times 100\% = 0,892^2 \times 100\% = 79,57\%$. Makna sumbangan 79,57% Kepuasan pemohon izin ini dijelaskan oleh variabel jaminan dan sisanya 20,43% ditentukan variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{x1} = \frac{\rho_{x5}}{se_{\rho_{x5}}} = \frac{0,168}{0,072010287} = 2.333$$

Dan untuk uji signifikansi analisis jalur dicari yaitu membandingkan nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas sig. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau $(0,05 \leq Sig)$, maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau $(0,05 \geq Sig)$, maka Ha diterima dan Ho ditolak, artinya signifikan.

Terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan) pada tabel 4.26 coefficient, di dapat nilai sig 0,022. Kemudian nilai sig 0,022 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai $0.05 > 0,022$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa empati berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pemohon izin

Sehingga kerangka hubungan kausal empiris antara X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y ataupun antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pemohon izin dapat dibuat sebagai berikut :

$$Y = \rho_{yx1} X_1 + \rho_{yx2} X_2 + \rho_{yx3} X_3 + \rho_{yx4} X_4 + \rho_{yx5} X_5 + \rho_y \epsilon_1$$

Dimana $\rho_y \epsilon_1 = 1 - R^2_{yx1x2x3x4x5} = 1 - 0,921^2 = 0,152$

Sehingga :

$$Y = \rho_{yx1} X_1 + \rho_{yx2} X_2 + \rho_{yx3} X_3 + \rho_{yx4} X_4 + \rho_{yx5} X_5 + \rho_y \epsilon_1$$

$$Y = 0,907 X_1 + 0,908 X_2 + 0,890 X_3 + 0,914 X_4 + 0,892 X_5 + 0,152 \epsilon$$

Pembahasan Hasil Penelitian

Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan Perizinan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) terhadap Kepuasan Pemohon Izin.

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri baik. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan perizinan sudah mengubah paradigma birokrasi publik sehingga pemohon izin merasa puas.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) secara parsial/individual terhadap Kepuasan Pemohon Izin.

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pemohon Izin Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijabarkan pada poin sebelumnya, terbukti bahwa terdapat kontribusi yang positif signifikan antara Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Pemohon Izin dalam proses perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Hubungan Positif menyatakan hubungan searah.

2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pemohon Izin Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijabarkan pada poin sebelumnya, terbukti bahwa terdapat kontribusi yang positif signifikan antara Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Pemohon Izin dalam proses perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Hubungan Positif menyatakan hubungan searah.

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan Pemohon Izin Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri
Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijabarkan pada poin sebelumnya, terbukti bahwa terdapat kontribusi yang positif signifikan antara Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Pemohon Izin dalam proses perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Hubungan Positif menyatakan hubungan searah.
4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pemohon Izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri
Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijabarkan pada poin sebelumnya, terbukti bahwa terdapat kontribusi yang positif signifikan antara Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Pemohon Izin dalam proses perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Hubungan Positif menyatakan hubungan searah.
5. Pengaruh empati terhadap Kepuasan Pemohon Izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri
Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijabarkan pada poin sebelumnya, terbukti bahwa terdapat kontribusi yang positif signifikan antara Empati (X5) terhadap Kepuasan Pemohon Izin dalam proses perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Hubungan Positif menyatakan hubungan searah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Pertama, secara keseluruhan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan berdasarkan dimensi bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berada pada kategori baik atau memuaskan.

Kedua, faktor kualitas pelayanan yang paling dominan atau paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pemohon ijin di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dari kelima variabel yang diteliti dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Berrie, GD. 1994. *Managing Quality*, United Kingdom. Prentice-Hall
- Denhardt JV and RB. Denhardt. 2003. *The New Public Service Serving not steering*. Among, New York : M.E.Sharpe
- Gaspers.V.1997. *Managemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Managemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Koeswara, Sony. 1995. *Pemasaran Industr (Isdustrial Marketing)*. Jakarta : Djambatan
- Kotler P. 1996. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and control (Seventh edition)*. New Jersey: Prentino-Hall Internasional Inc.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : Prehallindo
- Kristiadi JB. 1998. *Deregulasi Dan Debirokratisasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan, Pembangunan Administrasi*. Jakarta : LP3ES.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga

- Martani H. 1995, *kerangka Pemikiran Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan*.
- Nazir M. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha T. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- . 2000. *Ilmu Pemerintahan (Jilid I-V)*. BKU IP, IIP Jakarta.
- Pamuji S. 1994. "Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik" dalam *Jurnal Widya Praja*. Nomor 19, IIP, Jakarta
- Rasyid MR. 1997. *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki abad 21, Pidato Pengukuran Guru Besar Tetap Ilmu Politik Pada IIP*. Jakarta.
- Riduwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika*. Bandung: CV Alfabeta.
- Riduwan dan Engkos Ahmad Kuncoro. 2010. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Anayisis (analisis jalur)*. Bandung : CV Alfabeta
- Santoso, S. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Setiadi, N. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana
- Sevilla C. et. Al. 1993. *Pengantar Metode Penelitian* . Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugandha D. 1991. *Administrasi, Strategi Taktik dan Teknik Penciptaan Efisiensi*. Jakarta:.....
- Sulistiyono A. 1996. *Managemen Pelayanan Masyarakat*. Bandung: LAN RI Perwakilan Jawa Barat
- Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, cet ke III*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Tangkilisan HNS. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Thoha, M. 2003. *Birokrasi Politik Indonesia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Zeithaml VA et al. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer perseption and Expectation*. Word Press