

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

Penelitian dilakukan dengan objek masyarakat yang memiliki keperluan atau kepentingan di Kantor Kelurahan Kudaile, Kabupaten Tegal. Peneliti memfokuskan penelitian di satu wilayah di Kabupaten Tegal yaitu Kelurahan Kudaile dan mengambil responden secara sengaja di Kantor Kelurahan Kudaile. Peneliti langsung memberikan kuesioner ketika bertemu dengan masyarakat yang sedang mendatangi Kantor Kelurahan Kudaile. Adapun deskripsi mengenai responden penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
Total		100	100%

Sumber : Lampiran 2. Jenis Kelamin Responden.

Berdasarkan Tabel 5.1, jenis kelamin responden di Kantor Kelurahan Kudaile yang dijadikan responden oleh peneliti terdiri dari 100 orang responden. 41 orang adalah jenis kelamin laki-laki atau sebesar 41 persen, sedangkan 59 orang responden adalah jenis kelamin perempuan atau sebesar 59 persen. Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden di Kantor Kelurahan Kudaile jenis kelamin perempuan.

2. Pendidikan

Tabel 5. 2 Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	8	8%
2	SMP	11	11%
3	SMA/Sederajat	58	58%
4	Diploma (D3)	7	7%
5	Strata 1 (Sarjana)	15	15%
6	Strata 2 (Magister)	1	1%
7	Strata 3 (Doktor)	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Lampiran 3. Pendidikan Responden.

Berdasarkan pada Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan terakhir responden di Kantor Kelurahan Kudaile rata-rata tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 58 orang atau sebesar 58 persen, tingkat Strata 1 (Sarjana) sebanyak 15 orang atau sebesar 15 persen, tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 11 orang atau sebesar 11 persen, tingkat Sekolah Dasar (SD) sebanyak 8 orang atau sebesar 8 persen, tingkat Diploma (D3) sebanyak 7 orang atau sebesar 7 persen, dan tingkat Strata 2 (Magister) 1 orang atau sebesar 1 persen. Berdasarkan persentase diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden di Kantor Kelurahan Kudaile terakhir menempuh pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA). Sedangkan hanya satu orang yang menempuh pendidikan terakhir Strata 2 (Magister).

3. Pekerjaan

Tabel 5. 3 Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	14	14%
2	Wiraswasta	24	24%
3	Guru	6	6%
4	Dokter	2	2%
5	Polisi/TNI	3	3%
6	Buruh	15	15%
7	DII	36	36%
Total		100	100%

Sumber : Lampiran 4. Pekerjaan Responden.

Dari hasil penelitian yang digambarkan menggunakan tabel 5.3 diatas, responden di Kantor Kelurahan Kudaile, riwayat pekerjaan responden di Kantor Kelurahan Kudaile rata-rata pekerjaan lainnya, atau pekerjaan yang tidak tercantum di kuesioner penelitian, yaitu sebanyak 36 orang atau sebesar 36 persen, wiraswasta sebanyak 24 orang atau sebesar 24 persen, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 14 orang atau sebesar 14 persen, buruh sebanyak 15 orang atau sebesar 15 persen, guru dan polisi/TNI sebanyak 3 orang atau 3 persen, dan dokter sebanyak 2 orang atau sebesar 2 persen. Berdasarkan persentase diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden di Kantor Kelurahan Kudaile adalah pekerjaan lainnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada responden yaitu terdiri dari ibu rumah tangga, karyawan atau pegawai swasta, atau yang masih menempuh pendidikan dan belum bekerja.

4. Deskripsi Jawaban Responden

Sebelum mengolah hasil dari data kuesioner, peneliti akan memaparkan hasil distribusi jawaban responden berdasarkan variabel

Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti menggunakan skala likert mengkuantitatifkan jawaban responden dengan menggunakan skor. Adapun pembagian skornya adalah sebagai berikut:

- Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
- Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- Setuju (S) diberi skor 3
- Sangat Setuju (SS) diberi skor 4

Berikut adalah distribusi jawaban responden berdasarkan item pertanyaan berdasarkan item pertanyaan dalam variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Emphaty*.

a. Variabel Tangible

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel tangible (X1) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Tangible

Butir	Alternatif Jawaban							
	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	0	0	11	11	22	22	87	87
X1.2	1	1	4	4	23	23	72	72
X1.3	0	0	4	4	33	33	63	63
X1.4	0	0	12	12	20	20	68	68
X1.5	0	0	11	11	12	12	77	77

Sumber : Lampiran 10. Distribusi Jawaban Responden Variabel Tangible (X1).

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel tangible dapat dilihat berdasarkan tabel 5.4 yang menjelaskan jawaban responden berdasarkan pernyataan variabel tangible (X1) yaitu sebagai berikut:

- 1) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X1.1 terdapat 11 orang atau 11 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 22 orang atau 22 persen menyatakan setuju, 87 orang atau 87 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X1.1.
- 2) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X1.2 terdapat satu orang atau 1 persen yang menyatakan sangat tidak setuju, lalu 4 orang atau 4 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 23 orang atau 23 persen memberi pernyataan setuju, 72 orang atau 72 persen menyatakan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X1.2.
- 3) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X1.3 terdapat 4 orang atau 4 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 33 orang atau 33 persen menyatakan setuju, 63 orang atau 63 persen

menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X1.3.

- 4) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X1.4 terdapat 12 orang atau 12 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 20 orang atau 20 persen menyatakan setuju, 68 orang atau 68 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X1.4.
- 5) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X1.5 terdapat 11 orang atau 11 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 12 orang atau 12 persen menyatakan setuju, 77 orang atau 77 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X1.5.

b. Variabel Reliability

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel *reliability* (X2) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Reliability

Butir	Alternatif Jawaban							
	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	0	0	12	12	20	20	68	68
X2.2	0	0	9	9	20	20	71	71
X2.3	2	2	9	9	49	49	40	40
X2.4	2	2	9	9	37	37	52	52
X2.5	0	0	13	13	16	16	71	71

Sumber: Lampiran 11. Distribusi Jawaban Responden Variabel Reliability (X2).

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel *reliability* dapat dilihat berdasarkan tabel 5.5 yang menjelaskan jawaban responden berdasarkan pernyataan variabel *reliability* (X2) yaitu sebagai berikut:

- 1) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X2.1 terdapat 12 orang atau 12 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 20 orang atau 20 persen menyatakan setuju, 68 orang atau 68 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X2.1.
- 2) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X2.2 terdapat 9 orang atau 9

persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 20 orang atau 20 persen menyatakan setuju, 71 orang atau 71 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X2.2.

3) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X2.3 terdapat 2 orang atau 2 persen yang menyatakan sangat tidak setuju, lalu 9 orang atau 9 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 49 orang atau 49 persen memberi pernyataan setuju, 40 orang atau 40 persen menyatakan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pertanyaan X2.3.

4) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X2.4 terdapat 2 orang atau 2 persen yang menyatakan sangat tidak setuju, lalu 9 orang atau 9 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 37 orang atau 37 persen memberi pernyataan setuju, 52 orang atau 52 persen menyatakan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X2.4.

5) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X2.5 terdapat 13 orang atau

13 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 16 orang atau 16 persen menyatakan setuju, 71 orang atau 71 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X2.5.

1) Variabel Responsiveness

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel *responsiveness* (X3) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness

Butir	Alternatif Jawaban							
	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	0	0	12	12	15	15	73	73
X3.2	0	0	11	11	35	35	54	54
X3.3	1	1	12	12	30	30	57	57
X3.4	0	0	13	13	20	20	67	67

Sumber: Lampiran 12. Distribusi Jawaban Responden Variabel Responsiveness (X3).

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel *responsiveness* dapat dilihat berdasarkan tabel 5.6 yang menjelaskan jawaban responden berdasarkan pernyataan variabel *responsiveness* (X3) adalah sebagai berikut:

- a) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X3.1 terdapat 12 orang atau 12 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 15 orang atau 15 persen menyatakan setuju, 73

orang atau 73 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X3.1.

- b) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X3.2 terdapat 11 orang atau 11 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 35 orang atau 35 persen menyatakan setuju, 54 orang atau 54 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X3.2.
- c) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X3.3 terdapat satu orang atau 1 persen yang menyatakan sangat tidak setuju, lalu 12 orang atau 12 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 30 orang atau 30 persen memberi pernyataan setuju, 57 orang atau 57 persen menyatakan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X3.3.
- d) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X3.4 terdapat 13 orang atau 13 persen yang menyatakan tidak setuju,

sedangkan 20 orang atau 20 persen menyatakan setuju, 67 orang atau 67 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X3.2.

2) Variabel Empathy

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel *Empathy* (X4) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Empathy

Butir	Alternatif Jawaban							
	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
X5.1	0	0	11	11	16	16	73	73
X5.2	0	0	5	5	30	30	65	65
X5.3	0	0	5	5	42	42	53	53
X5.4	0	0	7	7	24	24	69	69

Sumber: Lampiran 13. Distribusi Jawaban Responden Variabel Empathy (X4).

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel *empathy* dapat dilihat berdasarkan tabel 5.7 yang menjelaskan jawaban responden berdasarkan pernyataan variabel empathy (X4) adalah sebagai berikut:

- a) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X4.1 terdapat 11 orang atau 11 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 16 orang atau 16 persen menyatakan setuju, 73 orang

atau 73 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X4.1.

b) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X4.2 terdapat 5 orang atau 5 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 30 orang atau 30 persen menyatakan setuju, 65 orang atau 65 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X4.2.

c) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X4.3 terdapat 5 orang atau 5 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 42 orang atau 42 persen menyatakan setuju, 53 orang atau 53 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X4.3.

d) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai X4.4 terdapat 7 orang atau 7 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 24

orang atau 24 persen menyatakan setuju, 69 orang atau 69 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan X4.4.

3) Kepuasan Masyarakat

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. 8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat

Butir	Alternatif Jawaban							
	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	0	0	7	7	23	23	70	70
Y.2	0	0	4	4	45	45	51	51
Y.3	0	0	8	8	33	33	59	59
Y.4	0	0	7	7	29	29	64	64
Y.5	0	0	2	2	41	41	57	57
Y.6	0	0	6	6	32	32	62	62
Y.7	0	0	4	4	37	37	59	59
Y.8	0	0	5	5	31	31	64	64
Y.9	0	0	6	6	39	39	55	55

Sumber: Lampiran 14. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel responsiveness dapat dilihat berdasarkan tabel 5.8 yang menjelaskan jawaban responden berdasarkan pernyataan variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebagai berikut:

- a) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai Y1 terdapat 7 orang atau 7 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 23 orang atau 23 persen menyatakan setuju, 70 orang atau 70 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan Y1.
- b) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai Y2 terdapat 4 orang atau 4 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 45 orang atau 45 persen menyatakan setuju, 51 orang atau 51 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan Y2.
- c) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai Y3 terdapat 8 orang atau 8 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 33 orang atau 33 persen menyatakan setuju, 59 orang atau 59 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan

bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan Y3.

- d) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai Y4 terdapat 7 orang atau 7 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 29 orang atau 29 persen menyatakan setuju, 64 orang atau 64 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan Y4.
- e) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai Y5 terdapat 2 orang atau 2 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 41 orang atau 41 persen menyatakan setuju, 57 orang atau 57 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan Y5.
- f) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai Y6 terdapat 6 orang atau 6 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 32 orang atau 32 persen menyatakan setuju, 62 orang atau 62 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang

menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan Y6.

- g) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai Y7 terdapat 4 orang atau 4 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 37 orang atau 37 persen menyatakan setuju, 59 orang atau 59 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan Y7.
- h) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai Y8 terdapat 5 orang atau 5 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 31 orang atau 31 persen menyatakan setuju, 64 orang atau 64 persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan Y8.
- i) Dari 100 orang responden yang berada di kantor Kelurahan Kudaile, yang memberikan tanggapan mengenai Y9 terdapat 6 orang atau 6 persen yang menyatakan tidak setuju, sedangkan 39 orang atau 39 persen menyatakan setuju, 55 orang atau 55

persen menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan Y9.

B. Uji Kualitas Data dan Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti adalah informasi yang akurat (Basuki dan Prawoto, 2016). Melalui uji validitas, penelitian dapat digunakan untuk melihat ketepatan dan kecermatan instrumen penelitian dalam fungsinya yaitu mengukur item-item pertanyaan yang dibuat oleh peneliti. Adapun hasil dari uji validitas setiap butir pertanyaan variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.9. Berdasarkan hasil uji validitas yang terlihat pada Tabel 5.9, maka diperoleh nilai korelasi antar variabel dengan nilai totalnya lebih dari 0,195, sehingga seluruh butir pertanyaan variabel pada kuesioner dapat dikatakan valid, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
Tangible (X1)	X1.1	0,855	Valid
	X1.2	0,831	Valid
	X1.3	0,725	Valid
	X1.4	0,893	Valid
	X1.5	0,916	Valid
Reliability (X2)	X2.1	0,900	Valid
	X2.2	0,898	Valid
	X2.3	0,757	Valid
	X2.4	0,829	Valid

	X2.5	0,852	Valid
Responsiveness (X3)	X3.1	0,889	Valid
	X3.2	0,837	Valid
	X3.3	0,883	Valid
	X3.4	0,879	Valid
Empathy (X4)	X4.1	0,899	Valid
	X4.2	0,793	Valid
	X4.3	0,730	Valid
	X4.4	0,862	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,840	Valid
	Y.2	0,673	Valid
	Y.3	0,789	Valid
	Y.4	0,742	Valid
	Y.5	0,678	Valid
	Y.6	0,778	Valid
	Y.7	0,722	Valid
	Y.8	0,794	Valid
	Y.9	0,686	Valid

Sumber: Lampiran 15. Hasil Uji Validitas.

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya adalah pengujian uji reliabilitas. Dengan uji reliabilitas ini, instrument penelitian dapat dikatakan reliabel jika digunakan untuk mengukur objek yang sama hingga menghasilkan juga data yang sama. Uji reliabilitas ini menggunakan *Alpha Cronbach* sebagai tolak ukur uji tersebut. Pada Tabel 5.10 akan diperlihatkan hasil uji reliabilitas di dalam setiap variabel.

Tabel 5. 10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
X1	0,906	Reliabel
X2	0,900	Reliabel
X3	0,895	Reliabel
X4	0,841	Reliabel
Y	0,914	Reliabel

Sumber: Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas ini, nilai *Alpha Cronbach* setiap variabel diatas adalah diatas 0,70. Hal ini dapat diartikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan di dalam penelitian tidak menimbulkan anti ganda dan data yang dihasilkan konsisten, sehingga dapat dikatakan bahwa item variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan masyarakat ini mempunyai reliabilitas tinggi (Basuki dan Prawoto, 2016).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati distribusi data normal. Hasil uji normalitas data dengan memakai uji *Kolmogorov-Smirnov* (Ghozali, 2011) adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 11 Hasil Uji Normalitas

Uraian		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,20626697
Most Extreme Differences	Absolute	0,113
	Positive	0,088
	Negative	-0,113
Kolmogorov-Smirnov Z		1,127
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,158

Sumber: Lampiran 17. Hasil Uji Normalitas.

Berdasarkan tabel 5.11 diatas, hal ini menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh sebesar 0,158 atau lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk melihat apakah pengambilan sampel sudah dilakukan pada populasi yang benar dan tepat atau dengan kata lain apakah terdapat perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke residual satu pengamatan yang lainnya (Basuki dan Prawoto, 2016). Model penelitian ini dapat dikatakan tidak mengandung penyakit heteroskedastisitas ketika nilai signifikansinya lebih besar atau lebih tinggi dari nilai *alpha*. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat di tabel 5.12 sebagai berikut:

Tabel 5. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Standardized Coefficients	T	Signifikansi
		Beta		
1	(Constant)		1,506	0,135
	Tangible	0,123	0,787	0,433
	Reliability	-0,233	-1,855	0,067
	Responsiveness	-0,115	-0,915	0,363
	Empathy	0,140	0,936	0,352

Sumber: Lampiran 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas, nilai signifikansi variabel *tangible* adalah 0,433, nilai signifikansi variabel *reliability*

sebesar 0,067, nilai signifikansi variabel *responsiveness* adalah 0,363, dan nilai signifikansi variabel *empathy* adalah 0,362. Berdasarkan nilai signifikansi hasil uji heteroskedastisitas tersebut, dapat dijelaskan bahwa model tersebut tidak mengandung penyakit heteroskedastisitas dikarenakan semua nilai signifikansinya lebih besar daripada *alpha* (0,05).

c. Uji Multikolinearitas

Pengujian uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Hasil pengujiannya dapat dilihat di tabel 5.13 sebagai berikut:

Tabel 5. 13 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Tangible	0,413	2,422
Reliability	0,634	1,578
Responsiveness	0,640	1,564
Empathy	0,449	2,225

Sumber: Lampiran 19. Hasil Uji Multikolinearitas.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 5.13 diatas, dapat dilihat bahwa variabel *tangible* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,413 dan VIF sebesar 2,422, variabel *reliability* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,634 dan VIF sebesar 1,578, variabel *responsiveness* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,640 dan VIF sebesar 1,564, dan variabel *empathy* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,449 dan VIF sebesar 2,225. Semua variabel tersebut memiliki nilai *Tolerance* diatas 0,01 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* bebas dari penyakit multikolinearitas.

C. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas, hal ini menunjukkan bahwa regresi telah memenuhi syarat asumsi klasik sehingga diharapkan dapat menganalisis pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hasil regresi tersebut dilakukan secara simultan menggunakan uji-F dan secara parsial menggunakan uji-t.

1. Uji F (Simultan)

Uji hipotesis secara simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dengan melihat nilai F-hitungnya. Rumusan hipotesis yang digunakan adalah:

H₀ : Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terhadap kepuasan masyarakat.

H₁ : Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 5. 14 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Signifikansi
1	Regression	1465,416	4	366,354	72,223	0,000
	Residual	481,894	95	5,073		
	Total	1947,310	99			

Sumber: Lampiran 20. Hasil Uji-F (Simultan).

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan di tabel 5.14, maka didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi dari variabel bebas adalah 0,000 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

2. Uji-t (Parsial)

Uji hipotesis secara parsial ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap variabel kepuasan masyarakat. Rumusan hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 5. 15 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial

Variabel	Standarized Coefficients	Signifikansi
Tangible (Bukti Fisik)	0,300	0,000
Reliability (Kehandalan)	0,312	0,000
Responsiveness (Tanggapan)	0,159	0,015
Empathy (Empati)	0,290	0,000

Sumber: Lampiran 21. Hasil Uji-T (Parsial).

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,300T + 0,312R + 0,159RP + 0,290E$$

Dimana: Y = Kepuasan Masyarakat
T = *Tangible* (Bukti Fisik)
R = *Reliability* (Kehandalan)
RP = *Responsiveness* (Tanggapan)
E = *Empathy* (Empati)

Adapun hipotesis yang digunakan adalah:

a. *Tangible*

H0: *Tangible* tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

H1: *Tangible* mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji-t, variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00 dan nilai *Standarized Coefficients* adalah 0,300. Sehingga H0 ditolak sedangkan H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* atau bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap

variabel kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile, dikarenakan sebagian besar masyarakat menyatakan puas dengan fasilitas Kantor Kelurahan Kudaile yang memiliki kelengkapan modern seperti komputer, telepon, papan informasi dan AC.

b. Reliability

H0: Reliability tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

H1: *Reliability* mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji-t, variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00 dan nilai *Standardized Coefficients* adalah 0,312. Sehingga H0 ditolak sedangkan H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* atau kehandalan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat menyatakan puas dengan kehandalan pelayanan administrasi Kantor Kelurahan Kudaile.

c. Responsiveness

H0: *Responsiveness* tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

H1: Responsiveness mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji-t, variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,015 dan nilai *Standardized Coefficients* adalah 0,159. Sehingga H0 ditolak sedangkan H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* atau ketanggapan pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile.

d. Empathy

H0: *Empathy* tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

H1: *Empathy* mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji-t, variabel *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini dapat dilihat dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00 dan nilai *Standardized Coefficients* adalah 0,290. Sehingga H0 ditolak sedangkan H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* atau perhatian pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Masyarakat merasa puas atas kejujuran, keramahan dan sopan santun petugas Kantor Kelurahan Kudaile.

3. Uji R-Square (Koefisien Determinasi)

Pengujian R-square atau dapat disebut juga dengan koefisien determinasi adalah uji yang digunakan untuk melihat berapa besar pengaruh dari seluruh variabel independen yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Hasil uji R-square dapat dilihat pada Tabel 5.16 sebagai berikut:

Tabel 5. 16 Hasil Uji R-Square (Koefisien Determinasi)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,867	0,753	0,742	2,252

Sumber: Lampiran 22. Hasil Uji R-square (Koefisien Determinasi).

Berdasarkan hasil uji R-square atau koefisien determinasi pada tabel 5.16 diatas, karena pengujian ini merupakan model regresi linier berganda, maka dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,742. Dengan nilai *Adjusted R Square* 0,742, variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*) berarti 74,2% variabel mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Masyarakat), sedangkan sisanya yaitu sebesar 25,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak ada di dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor *tangible* (layanan bukti fisik), *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), dan *empathy* (perhatian pelayanan) terhadap

kepuasan masyarakat. Adapun pembahasan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* (Layanan Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *tangible* atau layanan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kantor Kelurahan Kudaile. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa *tangible* atau bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kualitas pelayanan *tangible* atau layanan bukti fisik yaitu terdiri dari indikator penampilan petugas, sarana dan prasarana, fasilitas yang lengkap, dan teknologi yang dapat mempermudah proses administrasi. Bukti fisik atau *tangible* memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Kudaile maka masyarakat akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor Kelurahan Kudaile, baik dari sisi kebersihan dan kerapihan *layout* kantor, sehingga masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, akan menjadi wajar jika kerapihan, kebersihan dan keindahan kantor akan membuat masyarakat menjadi nyaman.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Suryanto (2013) yang berlokasi di kantor Kecamatan Surakarta, dimana variabel *tangible* yang meliputi fasilitas, keadaan fisik gedung, kebersihan, kenyamanan, kerapihan ruangan serta kelengkapan kantor berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kecamatan Surakarta.

2. *Reliability* (Kehandalan Pelayanan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *reliability* atau kehandalan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kantor Kelurahan Kudaile. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability* atau kehandalan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan kualitas pelayanan *reliability* atau kehandalan pelayanan yang terdiri dari indikator alur administrasi yang jelas, pelayanan yang cepat dan efektif sesuai dengan keinginan masyarakat, serta antrian pelayanan.

Pelayanan yang handal akan membuat waktu yang diperlukan dalam pelayanan publik menjadi efisien dan efektif, sehingga masyarakat dalam menunggu pelayanan tidak perlu menunggu terlalu lama. Alur administrasi yang jelas dan tidak berbelit-belit akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kudaile.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Suryanto (2013) yang berlokasi di kantor Kecamatan Surakarta, dimana variabel *reliability* yang meliputi ketepatan waktu penyelesaian yang dilakukan oleh petugas kecamatan dan keadilan petugas kecamatan tanpa membedakan pelanggan satu dengan yang lain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Surakarta.

3. *Responsiveness (Ketanggapan Pelayanan)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *responsiveness* atau ketanggapan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Kudaile. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa *responsiveness* atau ketanggapan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan petugas kantor Kelurahan Kudaile yang tanggap seperti melayani dengan tanggung jawab serta segera melaksanakan atas tugas yang diberikan. Semakin tanggap petugas dalam melayani masyarakat, maka semakin puas masyarakat atas pelayanan kantor Kelurahan Kudaile. Hal ini juga merujuk pada kecekatan petugas untuk menanggapi berbagai masalah serta tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini menjadi penting karena masyarakat yang memiliki keperluan di Kelurahan adalah masyarakat yang memiliki pekerjaan, dan izin sementara dari pekerjaannya untuk mengurus keperluannya dan kembali ke kantor setelah selesai. Semakin cekatan petugas dalam pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Suryanto (2013) yang berlokasi di kantor Kecamatan Surakarta, dimana variabel *responsiveness* yang terdiri dari ketanggapan petugas kecamatan yang cepat terhadap keluhan masyarakat, serta kemampuan petugas dalam

memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti masyarakat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Surakarta.

4. *Empathy* (Perhatian Pelayanan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *empathy* atau perhatian pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Kudaile. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa *empathy* atau perhatian pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kualitas pelayanan *empathy* atau perhatian pelayanan yang terdiri dari indikator kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan, memahami apa yang dibutuhkan, berbicara santun dan menyenangkan, dan kepuasan responden atas perlakuan petugas kantor Kelurahan Kudaile. Kejujuran petugas akan mempengaruhi kepuasan pelayanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat atas kantor Kelurahan Kudaile, menjadi pendengar yang baik, serta kesopanan dan kesantunan petugas juga akan membuat masyarakat merasa nyaman atas perlakuan petugas kantor Kelurahan Kudaile.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Suryanto (2013) yang berlokasi di kantor Kecamatan Surakarta, dimana variabel *empathy* yang meliputi sikap dari petugas pelayanan yang penuh perhatian, mendengarkan keluhan dengan seksama, dan kemudahan yang

diberikan oleh petugas kepada masyarakat saat menyampaikan keluhannya
berbengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan
Surakarta.

Hasil penelitian yang menunjukkan nilai *adjusted r square* sebesar
0,742 yang berarti diketahui sebesar 74,2% variabel yang mempengaruhi
kepuasan masyarakat. Nilai 74,2% didapatkan dari persentase yang
berdasarkan variabel *tangible, reliability, responsiveness, dan empathy*,
sedangkan sisanya 25,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model
penelitian ini.