

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) DI KANKEMENAG KABUPATEN TRENGGALEK**

SKRIPSI

OLEH

LUTFI ADINDA SASABILA

NIM. 19170017



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) DI KANKEMENAG KABUPATEN TRENGGALEK**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)

Oleh
Lutfi Adinda Sasabila
NIM. 19170017



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANKEMENAG KABUPATEN TRENGGALEK

SKRIPSI

Oleh:

Lutfi Adinda Sasabila

NIM. 19170017

Telah disetujui dan disahkan pada Tanggal *5 Juni 2023*

Oleh:

Dosen Pembimbing:



Walid Fajar Antariksa, M. M

NIP. 19861121 201503 1 003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nurul Yaqien, S. Pd. I, M. Pd

NIP. 19781119 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANKEMENAG KABUPATEN TRENGGALEK

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh
Lutfi Adinda Sasabila (19170017)
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juni 2023
dan dinyatakan

LULUS

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu
Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian

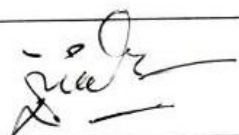
Ketua Sidang
Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd.
NIP. 19801001 200801 1 016

Sekretaris Sidang
Walid Fajar Antariksa, MM.
NIP. 19861121 201503 1 003

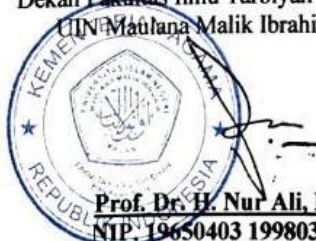
Pembimbing
Walid Fajar Antariksa, MM.
NIP. 19861121 201503 1 003

Penguji Utama
Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 19781119 200604 1 001

Tanda Tangan

: 
: 
: 
: 

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd.
NIP. 19650403 199803 1 002

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang selalu memberikan pertolongan, petunjuk, membimbing, serta selalu membersamai disaat saya terpuruk. MasyaAllah, janji Allah SWT sangatlah nyata sehingga saya bisa sampai pada titik ini dan menyelesaikan tugas ini dengan sangat baik. Dengan segala kesederhanaan skripsi ini, saya persembahkan kepada:

Kedua malaikat tak bersayap saya yang tak henti-hentinya memberikan cinta dan kasih sayang, selalu mendo'akan disetiap dzikir dan sujudnya, menjadi support system utama dan selalu menjadikan saya putri kecil kebanggaannya walaupun putrinya ini belum bisa memberi apa-apa, beliau adalah Ibu (Siti Maisaroh) dan Ayahku (Poniran) tercinta. Semoga beliau selalu diberi kesehatan dan mendapat keberkahan yang melimpah dari-Nya, Aamiin.

Teruntuk teman-teman dan sahabat baik saya, Shofia Indi Habibah, Sekar Arum Nastiti, Fini Syamilatin Nafisah, Anis Latifah, Fariza Ika Cahyani, Kuntum Khaira Ummah, serta semua teman-teman jurusan seperjuangan saya Angkatan 19 MPI UIN Malang, yang selalu menjadi tempat sambat, saling memberi motivasi, bertukar kebahagiaan, dan selalu meningkatkan mood untuk tetap berjuang.

Seluruh Bapak/Ibu dosen yang sangat berjasa dalam mentrasferkan ilmunya selama 4 tahun ini, terutama Bapak dosen pembimbing saya, Bapak Walid Fajar Antariksa, MM. yang selalu telaten dalam memberikan bimbingan, memberikan support, serta memberi saran-saran yang sangat bermanfaat untuk saya sehingga bisa sampai pada titik ini.

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.”
(Hadits Riwayat ath-Thabrani).¹

¹ Abu Qosin Sulaiman bin Ahmad Ath-Tabrani A, *Hadits Ath-Tabrani Al-Mu'jam Al-Ausath*, n.d., Juz VII, hlm. 58.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Walid Fajar Antariksa, MM.

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Lutfi Adinda Sasabila

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

di Malang

Assalamualaikum Wr. Wb

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Lutfi Adinda Sasabila

NIM : 19170017

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing,



Walid Fajar Antariksa, M. M
NIP. 19861121 201503 1 003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan Rahmat, hidayah serta inayahNya sehingga dapat sampai pada titik ini dan berhasil menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan baik serta tepat waktu. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda agung Nabiullah Muhammad SAW, keluarga, para sahabat serta umatnya sampai akhir zaman, aamiin... aamiin... aamiin Yaarabbal'aalamiin.

Skripsi ini penulis susun guna memenuhi salah satu persyaratan tugas akhir Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Adapun judul yang penulis ambil yakni **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih terhadap pihak-pihak yang telah berkontribusi membantu dalam penyusunan skripsi ini. Kemudian dalam kesempatan ini penulis juga dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, M. Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Ibu Devi Pramitha, M. Pd. I. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
5. Bapak Walid Fajar Antatiksa, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi ilmu serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

6. Bapak Dr. Mulyono, M.A. selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan serta motivasi agar tetap semangat dan fokus pada tujuan menyelesaikan studi ini.
7. Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
8. Bapak Drs. M. Syamsuri, M. Pd. selaku kepala Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek yang telah memberikan izin dengan seluas-luasnya untuk melakukan penelitian, serta di damping oleh Ibu Anis juga Bapak Sun'an selaku staff umum dan humas Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek yang selalu bersedia memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
9. Ayah dan Ibu saya yang tak henti-hentinya menjadi support system utama disetiap langkah saya.
10. Segenap teman-teman seperjuangan angkatan 19 Manajemen Pendidikan Islam yang selalu kebersamai selama 4 tahun ini, juga sahabat-sahabat saya Shofia indi H, Arum, Fini, Anis, Fariza, Kuntum, yang selalu memberikan semangat dan motivasinya.
11. Serta kepada pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang sayang, selalu mendo'akan yang terbaik untuk keberhasilanku, dan banyak berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu merahmati, memberikan keberkahan juga balasan yang setimpal terhadap semuanya. Penulis pun juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, sehingga demi tercapainya kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini peneliti sangat mengharapkan kritik juga saran yang membangun. Penulis juga berharap bahwa penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya, Aamiin.

Malang, 04 Juni 2023

Peneliti

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfi Adinda Sasabila
NIM : 19170017
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri, bukan plagiasi dari karya yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Malang, 04 Juni 2023

Hormat saya,



Lutfi Adinda Sasabila
NIM. 19170017

ABSTRAK

Sasabila, Lutfi Adinda. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek*. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi: Walid Fajar Antariksa, MM.

Pemerintah sebagai birokrat hakikatnya memiliki tugas dan kewajiban untuk melayani masyarakat, menyediakan barang ataupun jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh warga negaranya. Kualitas pelayanan merupakan suatu nilai yang tercipta dengan berbagai proses tertentu atau terstruktur dimana besar dari nilai ini di dasarkan atas kepuasan pelanggan terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sesuai dengan berbagai kebutuhan pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan ini sangat perlu dibentuk karena dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dimana hal tersebut juga akan berpengaruh bagi kelangsungan operasional suatu organisasi atau lembaga pelayanan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji adanya keterkaitan atau pengaruh antara lima dimensi kualitas pelayanan yakni bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), serta kepedulian (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang PENDMA di Kankemenag Kabupaten Trenggalek.

Berdasarkan tujuan tersebut, maka penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 71 responden menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran angket, observasi, serta dokumentasi dimana selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, serta analisis regresi berganda yang dibantu aplikasi SPSS versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa diantara dari lima dimensi kualitas pelayanan, hanya dimensi *empathy* (kepedulian) yang memiliki pengaruh secara parsial atau individu terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian ini dilakukan dengan uji t dan mendapatkan nilai t-hitung (2,128) > t-tabel (1,998) dan nilai sig (0,037) < α (0,05). Selanjutnya hasil dari pengujian uji f menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama lima dimensi kualitas pelayanan, yakni bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), serta kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang PENDMA di Kankemenag Kabupaten Trenggalek. Hasil dari uji f yang dilakukan menghasilkan nilai f-hitung (14,140) > f tabel (2,354) dan nilai sig (0,000) < α (0,05). Pengujian R Square (R^2) pada penelitian ini didapatkan angka 0,521, dimana angka tersebut menunjukkan tingkat pengaruh yang diberikan lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang PENDMA di Kankemenag Kabupaten Trenggalek sebesar 52,1% dan 47% lainnya berasal dari faktor lain diluar variabel penelitian yang tidak dapat dijelaskan karena keterbatasan peneliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PTSP

ABSTRACT

Sasabila, Lutfi Adinda. 2023. The Effect of Quality of Administrative Services on Customer Satisfaction in One Stop Services at the Ministry of Religion, Trenggalek Regency. Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang. Thesis Guide: Walid Fajar Antariksa, MM.

The government as a bureaucrat essentially has the duty and obligation to serve the community, provide goods or services needed and desired by its citizens. Service quality is a value that is created by various specific or structured processes where the magnitude of this value is based on customer satisfaction with the various services provided by service personnel in accordance with the various customer needs. This service quality really needs to be established because it can have an impact on customer satisfaction where it will also affect the operational continuity of an organization or service institution.

This research was conducted with the aim of examining the relationship or influence between the five dimensions of service quality, namely tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy for customer satisfaction in Integrated Services. One Door (PTSP) in the field of madrasah education at the Ministry of Religion Trenggalek.

Based on these objectives, this research was conducted using quantitative methods with a survey approach. The samples taken in this study amounted to 71 respondents using simple random sampling technique. Data collection was carried out through questionnaires, observation, and documentation which were then analyzed using descriptive analysis, classical assumption tests, and multiple regression analysis assisted by the SPSS version 25 application.

The results of this study indicate that among the five dimensions of service quality, only the empathy dimension has a partial or individual influence on customer satisfaction. This test was carried out using the t test and obtained a t-count value $(2.128) > t\text{-table } (1.998)$ and a sig value $(0.037) < \alpha (0.05)$. Furthermore, the results of the f test show that simultaneously or together the five dimensions of service quality, namely tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy have an influence on customer satisfaction in the One-Stop Integrated Service (PTSP) in the field of madrasah education at the Kankemenag Trenggalek Regency. The results of the f test were carried out to produce an f-count value $(14.140) > f\text{ table } (2.354)$ and a sig value $(0.000) < \alpha (0.05)$. The R Square test (R^2) in this study obtained the number 0.521, where the number indicates the level of influence given by the five dimensions of service quality on customer satisfaction in the One-Stop Integrated Service (PTSP) in the field of madrasah education at the Ministry of Religion Trenggalek Regency by 52.1% and 47% respectively. The other % comes from other factors outside the research variables which cannot be explained due to the limitations of the researchers.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PTSP

ملخص

ساسا بيلا، لطفى أديندا. ٣٢,٢. تأثير جودة الخدمة الإدارية على رضا العملاء في خدمات الشباك الواحد في وزارة الدين ترينجالك. قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة الدولة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج. مرشف الرسالة، وليد فجر أنتاريكسا، ماجس تري.

على الحكومة كبيروقراطي في الأساس واجبات والتزامات لخدمة المجتمع، وتوفير السلع أو الخدمات التي يحتاجها ويريدها مواطنوها. جودة الخدمة هي القيمة التي يتم إنشاؤها من خلال عمليات محددة أو منظمة حيث يعتمد حجم هذه القيمة على رضا العملاء عن الخدمات المختلفة التي يقدمها موظفو الخدمة وفقًا لاحتياجات العملاء المختلفة. تحتاج جودة الخدمة هذه حقًا إلى التأسيس لأنها يمكن أن يكون لها تأثير على رضا العملاء حيث ستؤثر أيضًا على الاستمرارية التشغيلية لمؤسسة أو مؤسسة خدمية.

تم إجراء هذا البحث بهدف فحص العلاقة أو التأثير بين الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، وهي الملموسة والاستجابة والموثوقية والضممان والتعاطف مع رضا العملاء في الخدمات المتكاملة. باب واحد في مجال تعليم المدارس الدينية في وزارة الدين ترينجالك.

بناءً على هذه الأهداف، تم إجراء هذا البحث باستخدام الأساليب الكمية مع نهج المسح. وبلغت العينات المأخوذة في هذه الدراسة ٧١ مستجيباً باستخدام تقنية بسيطة لأخذ العينات العشوائية. تم جمع البيانات من خلال الاستبيانات والملاحظة والتوثيق والتي تم تحليلها بعد ذلك باستخدام التحليل الوصفي واختبارات الافتراض الكلاسيكية وتحليل الانحدار المتعدد بمساعدة تطبيق (الإصدار ٢٥).

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أنه من بين الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، فإن بُعد التعاطف فقط له تأثير جزئي أو فردي على رضا العملاء. تم إجراء هذا الاختبار باستخدام اختبار t وحصل على قيمة $t\text{-count} (2.128) > t (1.998)$ وقيمة $\alpha (0.05) < (0.037)$ علاوة على ذلك، تُظهر نتائج اختبار f أن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة في نفس الوقت أو معًا، وهي الملموسة والاستجابة والموثوقية والضممان والتعاطف، لها تأثير على رضا العملاء في الخدمة المتكاملة الشاملة في مجال التعليم المدرسي. في مكتب وزارة الدين في. تم إجراء نتائج الاختبار f لإنتاج قيمة $f\text{-count} (14.140) > f (2.354)$ وقيمة $\alpha (0.05) < (0.000)$ sig حصل اختبار R^2 (R Square) في هذه الدراسة على الرقم ٠,٥٢١، حيث يشير الرقم إلى مستوى التأثير الذي أعطته الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة على رضا العملاء في الخدمة المتكاملة الشاملة في مجال التعليم المدرسي بالوزارة. من مكتب الدين في بنسبة ٥٢,١٪ و ٤٧٪ أخرى تأتي من عوامل أخرى خارج متغيرات البحث التي لا يمكن تفسيرها بسبب قيود الباحثين.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، رضا العملاء، خدمة متكاملة وقفة واحدة

PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا = a	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ‘	ء = ‘
ذ = dz	غ = gh	ي = y
ر = r	ف = f	

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أُ = aw

أَي = ay

أُو = û

إَي = î

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER.....	i
LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
ملخص.....	xiii
PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR BAGAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Orisinalitas Penelitian.....	10

G. Definisi Istilah	17
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	20
1. Kualitas Pelayanan	20
2. Kepuasan Pelanggan.....	34
3. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	38
4. Administrasi	41
B. Perspektif Teori dalam Islam.....	42
C. Kerangka Berpikir	47
D. Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	51
C. Populasi dan Sampel.....	51
D. Variabel Penelitian	53
E. Data dan Sumber Data	54
1. Data	54
2. Sumber Data	55
F. Instrumen Penelitian	56
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	58
H. Teknik Pengumpulan Data	60
I. Analisis Data.....	61
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	62
2. Uji Asumsi Klasik	63
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66

J. Prosedur Penelitian	68
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	
A. Paparan Data	69
1. Sejarah Kementerian Agama	69
2. Visi Misi	73
3. Struktur Organisasi	74
4. Tugas dan Fungsi Bidang Pendidikan Madrasah	75
B. Hasil Penelitian	76
1. Gambaran Umum Responden	76
2. Analisis Data	93
3. Uji Hipotesis	109
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Tangible</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	117
B. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	120
C. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	122
D. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	125
E. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	127

F. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.	130
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	133
B. Implikasi	135
C. Saran	136
REFERENSI	138
LAMPIRAN	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian	15
Tabel 3. 1 Instrumen penelitian indikator kualitas pelayanan (X)	57
Tabel 3. 2 Instrumen penelitian indikator kepuasan pelanggan (Y)	58
Tabel 3. 3 Kategori Penilaian.....	63
Tabel 4. 1 Kategori Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4. 2 Kategori Usia	78
Tabel 4. 3 Kategori Jenis Pekerjaan	79
Tabel 4. 4 Kategori Internal Penilaian	80
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kondisi Fisik (tangible) (X1)	81
Tabel 4. 6 Mean Distribusi Frekuensi kehandalan (tangible) (X1).....	82
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi kehandalan (Reliability) (X2).....	83
Tabel 4. 8 Mean Distribusi Frekuensi kehandalan (Reliability) (X2).....	83
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness) (X3)	85
Tabel 4. 10 Mean Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness) (X3)...	85
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Assurance) (X4).....	87
Tabel 4. 12 Mean Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Assurance) (X4).....	87
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Empathy (Kepedulian) (X5)	89
Tabel 4. 14 Mean Distribusi Frekuensi Empathy (X5)	89
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)	91
Tabel 4. 16 Mean Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)	92
Tabel 4. 17 Uji Validitas dan Reliabilitas Tangible.....	94
Tabel 4. 18 Uji Validitas dan Reliabilitas reliability.	95
Tabel 4. 19 Uji Validitas dan Reliabilitas responsiveness	96
Tabel 4. 20 Uji Validitas dan Reliabilitas assurance.....	98
Tabel 4. 21 Uji Validitas dan Reliabilitas Empathy.....	99
Tabel 4. 22 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	100
Tabel 4. 23 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-smirnov	104
Tabel 4. 24 Uji Multikolinieritas.....	105
Tabel 4. 25 Uji Heterokedastisitas	106
Tabel 4. 26 Analisis Regresi Linier Berganda	107

Tabel 4. 27 Hasil Uji T.....	111
Tabel 4. 28 Hasil Uji F.....	114
Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Normalitas	103
----------------------------------	-----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berfikir	48
Bagan 3. 1 Hubungan Independent Variable (X1,X2,X3,X4,X5) dan Independent Variable (Y).....	54
Bagan 3. 2 Prosedur Penelitian	68
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.....	74
Bagan 4. 2 Struktur Organisasi Bidang PENDMA Kemenag Kabupaten Trenggalek	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai birokrat hakikatnya memiliki tugas dan kewajiban untuk melayani masyarakat, menyediakan barang ataupun jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh warga negaranya. Dalam hal ini kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Lembaga pemerintahan selalu dipertanyakan. Tuntutan demi tuntutan akan terus dilontarkan oleh warga negaranya untuk dapat memperoleh pelayanan yang memuaskan sesuai dengan apa yang mereka ingin dan butuhkan. Pemerintah juga harus sigap untuk mengambil tindakan dari setiap permasalahannya agar kepercayaan masyarakat dapat selalu dipertahankan. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat diibaratkan sebagai pondasi dalam sebuah bangunan, maka ketika kepercayaan tersebut hilang robohlah bangunan tersebut.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Sehingga setiap kebijakan yang diambil merupakan suatu pertimbangan dari berbagai alternatif terbaik untuk memberikan kesejahteraan bagi warganya. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 pemerintah memberikan jaminan atau kepastian mengenai Pelayanan Publik dimana berisi bahwa setiap masing-masing warga negara memiliki hak serta wajib mendapatkan pelayanan yang adil. Semua warga negara yang menjadi penerima layanan berhak mendapatkan informasi perihal layanan yang dibutuhkan dengan mudah. Selama terlaksananya proses pelayanan harus berlangsung dengan bertanggungjawab,

tidak adanya deskriminatif, serta menjunjung tinggi kebutuhan atau keinginan rakyat sesuai undang-undang yang telah diberlakukan.²

Pelayanan sendiri merupakan setiap aktivitas yang memberi keuntungan dalam suatu kelompok atau kesatuan, serta memberikan tawaran berupa kepuasan walaupun apa yang dihasilkan tidak memiliki ikatan pada suatu produk secara fisik.³ Pernyataan ini menjelaskan bahwa inti dari pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan suatu nilai kepuasan dari pelanggan.

Urgensi dari pelayanan tidak hanya berlandaskan pada Undang-Undang, namun juga tercantum dalam kitab suci Al-Qur'an dimana berdasarkan firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah ayat 267, menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya: “hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari usahamu yang baik-baik juga sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”⁴

Dalil di atas menuai tafsiran menurut pandangan Islam bahwa suatu kegiatan ataupun ibadah yang dilakukan sesuai dengan ketentuan Allah SWT maka akan terhitung pahala baginya. Juga sebaliknya, melakukan suatu kegiatan yang

² UU RI, *Pelayanan Publik*, 2009.

³ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000).

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Surabaya: CV Penerbit Fajar Mulya, 2012), hlm. 45.

tidak sesuai ajaran bahkan dilarang Allah SWT tidak akan berkah dan dosa baginya. Dalam konsep Islam pernyataan ini sama halnya pada suatu usaha untuk memberikan pelayanan baik berupa barang ataupun jasa dengan kualitas yang baik pula terhadap sesama. Adanya pelayanan baik yang diberikan tentu dapat menciptakan berbagai manfaat khususnya terpenuhinya kebutuhan dari pelanggan.

Pemerintah juga memiliki upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, salah satu program yang dibuat yakni dengan penerapan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Tercantum dalam PP Nomor 97 Tahun 2014 yang berisi tentang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) merupakan satuan prosedur dari pelayanan terpadu mulai dari tahap pengajuan sampai pada penyelesaian produk layanan terjadi dalam satu pintu.⁵ Program ini bertujuan untuk meningkatkan *good governance* dengan merombak birokrasi pelayanan terkait perizinan dan non perizinan.

Penerapan PTSP dalam pelayanan publik ini dilakukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, murah, transparan, pasti, dan tentunya juga cepat serta terpenuhinya hak-hak masyarakat terkait pelayanan publik. Adanya PTSP ini meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena berbagai unit pelayanan yang telah terintegrasi menjadi satu sistem. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap estimasi waktu yang semakin singkat, terpangkasnya anggaran, dan menghindari pungutan liar dalam praktik pelayanan publik.⁶

Pada pelayanan publik sudah jelas sasaran pelayanan diberikan untuk publik. Semua instansi atau Lembaga pelayanan yang berdiri pasti memiliki tujuan utama untuk memberi pelayanan kepada khalayak umum sesuai dengan sasarannya.

⁵ Pemerintah Pusat, *PERPRES No. 97 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, 2014.

⁶ Tedy Minahasa Putra, *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), hlm. 112.

Suatu pelayanan dilakukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat perlu diperhatikan, karena dapat berpengaruh terhadap kelangsungan operasional serta terwujudnya tujuan yang instansi inginkan.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Nur Alifatus Maulidiyah dengan judul “Analisis Kualitas Pegawai *Front Office* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”. Penelitian ini memaparkan hasil penelitian diantaranya mengenai lima aspek penilaian kualitas pegawai *front office* dalam memberikan pelayanan. Data penelitian mengatakan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan dapat dikatakan sudah bagus dari berbagai aspek, baik dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, juga aspek *empaty*. Selain itu penyelenggaraan PTSP di Kemenag Mojokerto ini dinilai sudah cukup baik dan efektif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dimana pelayanan yang diberikan cepat, memiliki prosedur yang jelas, transparan, dan tentunya bebas dari pungutan liar (pungli). Penelitian ini juga memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PTSP di Kemenag Mojokerto, diantaranya yakni adanya SDM yang ahli dibidangnya, sarpras memadai, juga memiliki SOP jelas.⁷

Pemaparan-pemaparan di atas sedikit banyak telah memberikan berbagai gambaran terkait pelayanan administrasi, salah satunya pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Dapat kita ketahui dalam penelitian tersebut pentingnya memberikan pelayanan administrasi yang baik dan sesuai

⁷ Nur Alifatus Maulidiyah, “Analisis Kualitas Pegawai *Front Office* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto” (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021), diakses melalui [https://digilib.uinsa.ac.id/48603/2/Nur Alifatus Maulidiyah_D93217066.pdf](https://digilib.uinsa.ac.id/48603/2/Nur%20Alifatus%20Maulidiyah_D93217066.pdf).

sasarannya. Pada konteks tersebut memberikan pelayanan yang baik mengenai kebutuhan administrasi pelanggan dapat memberikan pengaruh terhadap kelancaran operasional salah satu instansi pemerintah. Selain itu, pelayanan baik yang diberikan dapat menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan dimana kepuasan yang tercipta juga dapat memberikan pengaruh terhadap *feedback* yang diberikan dimana hal tersebut dapat meningkatkan citra instansi yang terbentuk, kemudian dikenalkan dari mulut ke mulut, serta timbul kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Urgensi kualitas pelayanan administrasi yang baik menjadikan suatu usaha untuk terus adanya peningkatan dari implementasi sebelumnya. Hal ini menjadikan perlu adanya pemeriksaan berupa penilaian atau evaluasi untuk mengetahui dimana letak dari kekurangan atau adanya problematika selama pemberian pelayanan kepada konsumen atau pelanggan. Evaluasi yang dilakukan juga harus memperhatikan bagaimana pendapat atau respon dari khalayak selaku pelanggan yang dituntut untuk mendapatkan kepuasan. Tanpa adanya kepuasan dari pelanggan, maka pelayanan yang diberikan kemungkinan besar masih terdapat kekurangan dan hal tersebut harus dibenahi sesegera mungkin untuk menghindari terjadinya masalah lainnya.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu ditetapkan pemerintah bertujuan untuk mempermudah dalam pelayanan administrasi kebutuhan masyarakatnya diberbagai bidangnya. Pada penerapan PTSP ini masyarakat hanya perlu datang menyampaikan kebutuhan pelayanannya yang mana kemudian akan segera ditindak lanjuti oleh pegawai instansi tersebut. Sama halnya dengan penerapan PTSP pada Kantor Kementerian Agama, untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan

kebutuhannya masyarakat tidak perlu melalui birokrasi yang panjang. Ketika prosedur yang diberikan dapat dipahami dengan baik, juga berbagai berkas untuk keperluan administrasi terpenuhi, maka proses pelayanan juga akan cepat, efektif, serta efisien.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek merupakan kantor Kementerian Agama yang terdapat di salah satu Kabupaten pada Provinsi Jawa Timur. Kantor ini terletak di Kelutan, Kecamatan Trenggalek. Sesuai dengan bidang perkuliahan, pada penelitian ini peneliti ingin meneliti pelayanan PTSP Kemenag Trenggalek yang terfokuskan pada Seksi Pendidikan Madrasah. Pengerucutan ini dimaksudkan agar mengetahui secara lebih mendalam tentang kualitas pelayanan administrasi PTSP Kemenag Trenggalek pada bidang pelayanan Pendidikan Madrasah. Pelayanan dalam bidang pendidikan ini tentunya dapat memberikan pengaruh besar terhadap kelancaran operasional pendidikan. Oleh karena itu penilaian kualitas pelayanan pada bidang ini sangat perlu diketahui guna sebagai bahan dalam peningkatan pelayanan dan kelancaran pendidikan di Kabupaten Trenggalek kedepannya. Sehingga judul skripsi yang akan peneliti teliti adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANKEMENAG KABUPATEN TRENGGALEK”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek”, maka rumusan masalah yang peneliti ambil sebagai berikut:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek?
3. Apakah dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek?
4. Apakah dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek?
5. Apakah dimensi kualitas pelayanan *empathy* (kepedulian) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek?
6. Apakah dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek?

C. Batasan Masalah

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek” ini memiliki titik fokus penelitian pada pelayanan di bidang seksi Pendidikan Madrasah. Adapun pelayanan administrasi yang diberikan pada seksi Pendidikan madrasah ini secara umum berupa pelayanan terkait bidang pendidikan madrasah, diantaranya yakni layanan operasional madrasah, rekomendasi mutasi siswa, berbagai pengurusan ijazah, layanan izin belajar agama ke luar negeri, layanan rekomendasi paspor di Luar Negeri, dan sebagainya.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan yang telah ditentukan di atas, maka dapat diambil tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
2. Menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
3. Menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

4. Menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
5. Menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
6. Menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

E. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat di ambil dari dilakukannya penelitian ini diantaranya yakni:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberi gambaran mengenai kualitas dari pelayanan administrasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - b. Memberikan penguatan urgensi dalam memperhatikan kualitas pelayanan administrasi pada PTSP untuk memenuhi kepuasan pelanggan
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi
 - 1) Bagi Instansi yang terkait dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya mengenai kualitas pelayanan administrasi pada PTSP untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

- 2) Bagi Instansi lainnya, memberi pengetahuan dan inspirasi akan pentingnya menciptakan kualitas pelayanan administrasi PTSP yang baik bagi pelanggannya, dimana hal tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap eksistensi dan kepercayaan pelanggan.
- b. Bagi Perguruan Tinggi
- Memperkaya hasil penelitian civitas akademik dimana dapat berguna sebagai bahan kajian serta referensi bagi penelitian terkait.
- c. Bagi Masyarakat
- Memberikan gambaran mengenai kinerja instansi pemerintah dalam menjalankan kewajibannya, yakni melayani rakyat. Berbagai pelayanan yang diberikan sangat berdampak pada kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.
- d. Bagi Peneliti
- Menambah wawasan terkait kualitas pelayanan administrasi pada PTSP di instansi pemerintah.
- e. Bagi Peneliti Selanjutnya
- Sebagai referensi, perbandingan dan pengembangan terhadap penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan administrasi.

F. Orisinalitas Penelitian

Pada bagian orisinalitas penelitian ini memuat berbagai penelitian terdahulu yang mana memiliki kemiripan dengan penelitian yang akan peneliti teliti. Sangat banyak penelitian yang meneliti terkait evaluasi kualitas pelayanan ini, walaupun begitu penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan dalam fokus penelitian yang akan diteliti, baik metode, teori, subjek, objek, maupun titik fokus lain. Kemiripan

bukan berarti sama, melainkan dengan orisinalitas ini dapat diketahui perbedaan antara penelitian yang sebelumnya, sehingga dapat dipastikan bahwa tidak adanya pengulangan penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu juga bermanfaat sebagai pedoman penulisan dalam penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu terkait evaluasi kualitas pelayanan administrasi:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nani Agustina, berjudul “Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik pada SMP Uswatun Hasanah Jakarta”,⁸ bertujuan menguji implementasi dari sistem informasi akademik untuk dapat dilakukannya perbaikan-perbaikan serta mengetahui berbagai kebutuhan pengguna dari user. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan statistika deskriptif dan inferensial. Hasil dari penelitiannya adalah: a). Berdasarkan jawaban yang diberikan responden menunjukkan bahwa penilaian dari kualitas website sistem informasi akademik belum maksimal. Kemudian menunjukkan angka yang kurang baik pada nilai persepsi net benefit, b). Adanya pengaruh yang signifikan dari antar variabel terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan berdasarkan analisis regresi, c). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk pengelola website mengadakan perbaikan yakni menyediakan kualitas sistem yang baik, kualitas informasi terpercaya, kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, serta terkandung nilai kompetensi di dalamnya.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Kamaluddin Tajibu, berjudul “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada

⁸ Nani Agustina, “Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Pada SMP Uswatun Hasanah Jakarta,” *Paradigma* Vol. 19, no. 1 (2017), diunduh melalui <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/paradigma/article/download/1540/1310>.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar”⁹, bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi akademik, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik, serta pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang akan mengkaji data secara mendalam. Hasil penelitian ini diperoleh nilai presentase dari responden yang berada dalam kategori pelayanan baik untuk gambaran pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yakni dengan skor 70,48% yang mana nilai ini berada dalam rentang 61-80%. Selanjutnya diperoleh presentase dengan kategori memuaskan yakni dengan skor 71,3% yang masih ada pada rentang 61-80% dimana menunjukkan Pelayanan Administrasi Akademik pada fakultas tersebut memberi kepuasan terhadap mahasiswanya. Selanjutnya pada hasil analisis keterhubungan, data tersebut menunjukkan adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara pelayanan administrasi akademik yang diberikan dan kepuasan mahasiswa, dimana nilai yang di dapat dari pengolahan data t-hitung sebesar 6,539 dengan t-tabel sebesar 0,239. Dapat kita lihat angka tersebut menunjukkan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dengan nilai $\text{Sig} = 0,000 < 0,05$, maka ditariklah kesimpulan bahwa variabel pada pelayanan administrasi akademik secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar karena H_0 ditolak dan H_a diterima.

⁹ Kamaluddin Tajibu, “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar,” *Jurnal Jurnalisa* Vol. 05, no. 02, (2019): 284–300, diunduh melalui <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jurnalisa/article/view/11477/8004>.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Erza Rizky Achmad, berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada VespaBox Kota Malang)”,¹⁰ bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan pada VespaBox Kota Malang terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ataupun dominan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif teknik *explanatory research*. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari semua dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, serta empati) secara signifikan. Penilaian ini dibuktikan dengan uji t, selain itu juga menunjukkan bahwa empati (X5) memiliki pengaruh yang lebih dominan dibanding dengan dimensi kualitas pelayanan yang lain.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Deny Ramadhan, berjudul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online”,¹¹ bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis online. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, tiga diantaranya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, yakni *tangible*, *reliability*, dan *empathy*. Kemudian dua diantaranya tidak memiliki pengaruh yang signifikan, yakni *responsiveness* dan *assurance*. Penelitian ini diuji menggunakan uji t. Penelitian ini secara simultan lima dimensi kualitas pelayanan juga memiliki

¹⁰ Erza Rizky Achmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang),” *Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*, 2020, <http://etheses.uin-malang.ac.id/18289/1/15510216.pdf>.

¹¹ Deny Ramadhan, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online” (Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur’an Jakarta, 2018), diunduh melalui [https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/263/1/DENY RAMADHAN 2014.pdf](https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/263/1/DENY_RAMADHAN_2014.pdf).

pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 65,1% dan 34,9% lainnya berasal dari faktor lain yang tidak dapat dijelaskan oleh peneliti.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Wulandari, berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya”,¹² bertujuan untuk mengetahui besar dari pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Ayam Penyet Jogja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif model eksplanasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, empat diantaranya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yakni *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *reliability*. Kemudian dimensi *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa $t\text{-tabel } 2,385 > 1,976$.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Elinda Millenia Alisiya dan Khusnul Fikriyah yang berjudul “Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama Kota Surabaya”,¹³ bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis penerapan etos kerja juga pengaruh yang ditimbulkannya terhadap kualitas layanan PTSP pada Kementerian Agama Kota Surabaya”. Kuantitatif adalah metode yang digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan penelitian ini menghasilkan bahwa terdapat pengaruh antara etos

¹² Fitria Wulandari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat Daya,” *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2020, https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14721/1/Fitria_Wulandari%2C150604012%2CFEBI%2CIE%2C085333114846.pdf.

¹³ Elinda Millenia Alisiya and Khusnul Fikriyah, “Pengaruh Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama Kota Surabaya”, Vol. 5, No. 2 (2022): 224–233, diunduh melalui <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/17303/8646>.

kerja terhadap kualitas layanan sesuai dengan hasil pengujian regresi linier sederhana, kemudian berdasarkan uji hipotesis uji T secara umum implementasi etos kerja ini memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Judul, Jurnal, Vol, No, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Nani Agustina, “Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik pada SMP Uswatun Hasanah Jakarta”, Paradigma, Vol. 19, No. 1, 2017.	Mengkaji kualitas pelayanan	– Penelitian lebih terfokuskan pada penerapan pelayanan akademik di SMP – Penelitian ini terfokuskan pada 5 (lima) variabel, yaitu kualitas sistem, informasi, pelayanan, kepuasan pengguna serta keuntungan bersih	Evaluasi kualitas pelayanan administrasi pada PTSP yang terfokuskan pada dimensi kualitas layanan yakni Penampilan (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Kepedulian (<i>Empathy</i>)
2.	Kamaluddin Tajibu, “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas	Kesamaan pada 5 dimensi kualitas layanan yakni Penampilan (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan	Penelitian ini terfokus pada kualitas pelayanan administrasi akademik di universitas	

	Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar”, Jurnalisa, Vol. 05 No. 2, 2019	Kepedulian (<i>Empathy</i>)		
3.	Erza Rizky Achmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada VespaBox Kota Malang)” Skripsi UIN Malang, 2020	- Membahas mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada lima dimensi - Metode yang digunakan adalah kuantitatif	- Lokasi penelitian dilaksanakan pada VespaBox kota Malang	
4.	Deny Ramadhan “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online), Skripsi Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur’an, 2018	- Membahas mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada lima dimensi - Metode yang digunakan adalah kuantitatif.	- Fokus penelitian yakni bisnis online	
5.	Fitria Wulandari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	- Membahas mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	- Lokasi penelitian pada Rumah Makan Ayam Penyet di Aceh Barat Daya	

	Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya”, Skripsi UIN Ar-Raniry, 2020	pada lima dimensi - Metode yang digunakan adalah kuantitatif		
6.	Elinda Millenia Alisiya dan Khusnul Fikriyah yang berjudul “Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama Kota Surabaya”, Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam, Vol. 5, No. 2, 2022	- Membahas tentang kualitas pelayanan di PTSP - Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif	– Membahas mengenai pengaruh etos kerja dengan kualitas pelayanan – Lokasi penelitian dilakukan di Kementerian Agama Kota Surabaya	

G. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan penjelasan-penjelasan mengenai konsep penelitian yang terdapat pada judul dengan tujuan memberikan batasan dan pemahaman secara jelas supaya penelitian tetap fokus pada kajian yang diinginkan serta menghindari perbedaan pemahaman dalam makna kata yang terkandung. Berikut definisi istilah yang terdapat pada penelitian ini:

1. Kualitas Layanan adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan terkait pelayanan yang diberikan dimana besar dari nilai tersebut tergantung pada ketepatan, kepuasan, atau terpenuhinya berbagai kebutuhan pelanggan.
2. Administrasi merupakan berbagai rangkaian dari kegiatan tertentu yang telah dibentuk dan dijalankan sesuai prosedur dimana berguna untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu program pelayanan publik dimana pelayanan hanya dilakukan pada satu pintu atau satu tempat sesuai prosedur atau SOP yang telah ditetapkan.

H. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini akan peneliti paparkan mengenai sistematika penulisan, dimana terdiri dari BAB I, II, III, IV, V, dan BAB VI. BAB I merupakan pendahuluan, pada bab ini terdapat pemaparan terkait pola dasar penulisan, diantaranya meliputi latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan mandaat dari penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah serta sistematika penulisan. Kemudian BAB II adalah tinjauan pustaka, pada bab ini sesuai judul yakni memuat berbagai teori-teori yang peneliti jadikan sebagai acuan pada penelitian ini dimana terkait kualitas pelayanan juga kepuasan pelanggan. Selanjutnya BAB III dimana merupakan metode penelitian, pada bab ini memuat mengenai metode-metode yang digunakan dalam sepanjang penelitian dimana diantaranya yakni pendekatan dan jenis penelitian, lokasi, populasi dan sampel, variabel penelitian, data dan sumber data, instrument penelitian, validitas dan reliabilitas kuesioner, teknik pengumpulan data, analisis data, serta pemaparan prosedur dari penelitian. Selanjutnya BAB VI yakni paparan data dan hasil

penelitian, dimana memuat berbagai pemaparan data-data dan semua hasil penelitian yang didapat dari pengolahan data-data tersebut. BAB V merupakan pembahasan, pada bab ini tentu membahas hasil dari penelitian yang didapatkan mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pada PTSP bidang PENDMA di Kemenag Trenggalek yang kemudian dikaitkan pada pemenuhan atau menjawab permasalahan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Kemudian diakhiri oleh BAB VI sebagai penutup, pada bab akhir ini memuat kesimpulan serta saran-saran mengenai penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a) Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas atau kegiatan yang diberikan untuk membantu, mengadakan, juga mengatur urusan baik berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.¹⁴ Pada hakikatnya pelayanan ini terdiri dari kesatuan rangkaian kegiatan yang berlangsung secara berkesinambungan dan rutin guna saling terpenuhinya kebutuhan antar pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan tidak berwujud (tidak kasat mata) yang disediakan oleh organisasi atau perusahaan dimana terjadi akibat adanya interaksi antara karyawan dengan pelanggan guna memenuhi kebutuhan atau memecahkan masalah yang sedang dikeluhkan pelanggan tersebut.¹⁵ Pelayanan juga dikatakan sebagai suatu kegiatan berupa bantuan atau pertolongan kepada orang lain untuk memecahkan masalahnya sendiri, baik itu berupa materi ataupun non materi. Pelayanan dilakukan sebagai aktivitas langsung untuk memenuhi kebutuhan orang lain.¹⁶ Berdasarkan berbagai pengertian dari pelayanan di atas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan merupakan rangkaian dari

¹⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 11.

¹⁵ Ratminto and Atik Septi W, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 2.

¹⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 47.

beberapa pekerjaan yang dilakukan petugas atau karyawan disuatu organisasi untuk membantu dalam memecahkan permasalahan sesuai kebutuhan pelanggan sehingga diharapkan dapat tercipta suatu kepuasan pelanggan dari terpenuhinya apa yang dibutuhkan.

Kualitas merupakan terpenuhinya semua fitur atas suatu barang ataupun jasa yang memberikan suatu kepuasan terhadap kebutuhan pelanggan.¹⁷ Kualitas juga dikatakan sebagai suatu strategi dasar dalam berbisnis dimana menghasilkan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal, secara eksplisit maupun implisit. Strategi kualitas ini sangat mengandalkan juga mengutamakan keahlian sumber daya manajemen pengetahuan, kompetensi inti, modal, teknologi, perlengkapan, material, sistem serta manusia industri buat menciptakan benda ataupun jasa yang memiliki nilai tambah untuk memberikan sesuatu yang manfaat bagi warga dan membagikan keuntungan kepada pemegang saham. Tidak hanya itu, ciri khas dari keunggulan sesuatu produk jasa bergantung dari sesuai atau tidaknya tindakan yang dilakukan dengan kemauan serta harapan pelanggan dimana puncaknya adalah kepuasan.¹⁸

Kualitas atau dapat dikatakan sebagai mutu pelayanan bisa dimaksud sebagai kegiatan yang memiliki titik fokus pada penuhi kebutuhan, persyaratan, dan ketepatan waktu dalam memenuhi apa yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan ini berlaku untuk semua bentuk

¹⁷ Phillip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ed. Erlangga, 13th ed. (Jakarta, 2017), hlm. 143.

¹⁸ Buddy Ibrahim, *Total Quality Management: Panduan Menghadapi Persaingan Global*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), hlm. 1.

pelayanan kepada pelanggan saat berada di perusahaan yang sesuai dengan bidangnya.¹⁹ Persepsi mengenai kualitas juga berlandaskan atas waktu dengan jangka panjang, evaluasi kognitif, serta proses dalam memberikan suatu layanan. Maksud dari jangka Panjang ini, kualitas pelayanan memiliki manfaat yang terakumulasi dari waktu ke waktu. Dengan demikian suatu organisasi/perusahaan jasa sangat perlu memperhatikan upaya yang dilakukan dalam memberikan suatu kualitas pelayanan tepat dan efektif.²⁰

Kualitas juga disebut sebagai produk bebas dari cacat. Artinya produk ini sesuai dengan standar (persyaratan, sasaran, atau target yang dapat didefinisikan, diteliti, serta diukur). Kualitas yang dimaksud menggambarkan seluruh dimensi penawaran produk yang memiliki daya guna bagi pelanggan.²¹ Kualitas juga dapat didefinisikan sebagai nilai dari suatu barang atau jasa yang berusaha untuk dipenuhi kelengkapannya guna memberikan kepuasan dan bermanfaat penuh bagi penggunaannya yakni pelanggan atau konsumen.

Kualitas pelayan menurut Wyckof merupakan suatu tingkat keunggulan/keistimewaan yang diharapkan dan dikendalikan untuk dapat memenuhi segala kebutuhan dan keinginan pelanggan.²² Kualitas pelayanan tercipta setelah adanya penilaian atau *feedback* kepuasan dari

¹⁹ Nurmin Arianto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor,” *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 1, No. 2 (2018): 83–101, diunduh melalui <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>.

²⁰ Christopher Lovelock and Lauren Wright, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd ed. (New Jersey: Pearson Education International, 2002), hlm. 265–266.

²¹ Fandi Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, 2nd ed. (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hlm. 67.

²² Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, edisi 1, (Malang: Anggota IKAPI, 2007), hlm. 118.

pelayanan yang didapatkan pelanggan. Bentuk pelayanan yang diterima oleh pelanggan sangat mempengaruhi tingkat kepuasannya. Kualitas pelayanan yang terbentuk sesuai dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta terlampauinya segala harapan dan kebutuhannya, begitupun sebaliknya. Kualitas dari pelayanan akan dikatakan buruk apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai ekspektasi atau harapan dan kebutuhan mereka.

Kualitas pelayanan ialah suatu model yang mewujudkan harapan pelayanan yang telah dibentuk pelanggan dalam keadaan tertentu dimana harapan tersebut terbentuk dari pengalaman masa lalu, promosi yang dilakukan dari mulut ke mulut, ataupun suatu rancangan iklan dengan membandingkan atau menyamakan pelayanan yang mereka inginkan dengan apa yang mereka terima ataupun rasakan. Kualitas pelayanan terbentuk dari penilaian pelanggan mengenai apa yang mereka dapatkan apakah sesuai atau tidak dengan apa yang mereka angankan.²³

Beberapa pendapat diatas dapat memberikan berbagai gambaran yang mana dapat ditarik benang merah mengenai definisi kualitas pelayanan yakni suatu nilai yang tercipta dengan berbagai proses tertentu atau terstruktur dimana besar dari nilai ini di dasarkan atas kepuasan pelanggan terhadap berbagai pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sesuai dengan berbagai kebutuhan pelanggan tersebut.

²³ Phillip Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 153.

Kualitas pelayanan ini sangat perlu dibentuk karena dapat memberi pengaruh terhadap kelangsungan operasional suatu organisasi atau Lembaga pelayanan. Sudah menjadi hal pokok bagi Lembaga pelayanan memperhatikan kualitas dari pelayanannya karena sesuai tujuan dari awal organisasi atau Lembaga pelayanan tersebut dibentuk untuk memenuhi kebutuhan berbagai pelanggannya dan berujung pada terciptanya kepuasan dari pelanggan.

b) Dimensi Kualitas Pelayanan

Banyak pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan ini, namun secara umum dijelaskan oleh Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana yakni:²⁴

- 1) Bukti fisik (*tangibles*), yakni meliputi apa saja yang dilakukan oleh organisasi sebagai penyedia layanan berupa bukti nyata dimana merupakan bagian dari wujud eksistensi penyedia layanan kepada pihak eksternal bahwa mereka benar-benar bisa diandalkan untuk melayani. Bukti fisik ini dapat berupa fasilitas fisik, seperti gedung, situs website, teknologi yang digunakan, peralatan pekerja, penyampaian komunikasi, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.
- 2) Keandalan (*reliability*), maksudnya organisasi dapat diandalkan oleh pelanggan sebagai pengguna layanan dalam memberikan suatu pelayanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu untuk

²⁴ Fandi Tjiptono and Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 46–48.

memenuhi ekspektasi pelanggan terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan serta konsisten dengan tingkat akurasi yang tinggi.

- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*), yakni ketersediaan, kepedulian atau kemauan yang dimiliki oleh petugas penyedia layanan suatu organisasi atau perusahaan dalam membantu dan melayani secara cepat kepada konsumen. Tidak hanya itu, yang termasuk dalam poin ini juga mengenai kesediaan karyawan dalam menerima kritik, saran serta komentar baik itu bersifat keluhan ataupun pertanyaan, adanya sarana komunikasi yang tersedia yang dapat memudahkan pelanggan dalam mengetahui informasi jelas tentang layanan yang disediakan perusahaan atau organisasi, contohnya seperti internet (website/on-line service), dan papan informasi.
- 4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) adalah suatu jaminan yang diberikan oleh karyawan berupa pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, juga kompeten, dimana dapat menumbuhkan rasa aman dan percaya para konsumen terhadap perusahaan.
- 5) Kepedulian atau Empati (*empathy*) dapat didefinisikan sebagai suatu kemampuan yang dimiliki oleh pemberi layanan atau karyawan pada suatu perusahaan perihal memberikan layanan dengan penuh perhatian secara individu untuk memahami dengan spesifik apa yang diinginkan konsumen atau pelanggan.

Pendapat lain mengenai dimensi kualitas pelayanan disebutkan oleh Garvin, dimana terdapat delapan dimensi, yakni sebagai berikut:²⁵

- 1) Kinerja, merupakan ciri khas dasar dan dapat diukur yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan.
- 2) Fitur, merupakan suatu hal yang menjadi bonus tambahan untuk memberi kelengkapan dalam pembelian produk.
- 3) Keandalan, yakni suatu dimensi kualitas pelayanan yang memberi kemungkinan untuk suatu produk dapat menjalankan fungsi yang dijadikan sasaran dalam kurun periode dan keadaan lingkungan tertentu.
- 4) Kesesuaian, yakni terdapat suatu keselarasan antara produk dengan spesifikasi keinginan yang dimiliki.
- 5) Daya tahan, yakni sifat ketahanan yang berkelanjutan dari suatu produk untuk digunakan pengguna atau konsumen dengan jumlah penggunaan tertentu sebelum memburuknya keadaan fisik produk tersebut.
- 6) Kemampuan melayani, yakni mengacu pada kecepatan, kelugasan, juga kesopanan dalam melakukan perbaikan serta pelayanan kepada pelanggan.
- 7) Estetika, merupakan berbagai sifat subjektif pelanggan seperti wujud suatu produk yang nampak, dapat dirasa, didengar, atau dicium aroma dari produk tersebut.

²⁵ C. Haksever et al., *Service Management and Operations*, 2nd ed., (New Jersey: Prentice-Hall, 2000), hlm. 331.

- 8) Kualitas yang dirasakan, merupakan suatu persepsi yang tercipta dalam bentuk pemikiran dan telah menjadi sugesti bagi pelanggan terkait produk sebagai hasil dari promosi merek, mulut ke mulut, iklan, ataupun pengalaman pribadinya.

c) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berikut beberapa faktor yang memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan untuk dapat memberikan suatu layanan melebihi standar, diantaranya yakni:²⁶

- 1) Memberi informasi dan pelatihan, pegawai perusahaan atau penyedia jasa pelayanan harus faham dengan produk ataupun kebutuhan pelanggan yang sedang ditawarkan. Sehingga dengan informasi tersebut pegawai akan menguasai apa yang nanti dihadapinya serta mampu menjawab setiap kebutuhan pelanggan juga menyarankan produk-produknya.
- 2) Menyediakan dukungan emosional, layanan yang menyediakan jasa harus memiliki pendukung untuk menyampaikan layanan yang diharapkan oleh pelanggan.
- 3) Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung, yakni dalam melayani pelanggan, pegawai harus dapat mengelola suatu masalah antara kebutuhan pelanggan juga perusahaan. Perusahaan juga perlu memberikan hak kepercayaan penuh kepada pegawainya untuk membuat suatu keputusan penting tentang pelayanan yang diberikan, hal ini dapat membuat pegawai lebih

²⁶ Christina Whidya Utami, *Manajemen Ritel: Strategi Dan Implementasi Ritel Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 263–264.

bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan berdampak pada peningkatan kualitas dari suatu pelayanan.

- 4) Menyediakan stimulus, maksudnya perusahaan terkadang juga perlu menyediakan suatu dorongan berupa komisi untuk pegawainya sebagai hadiah atau tips dari pencapaian target penjualan yang mana dapat memotivasi pegawai untuk lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaan atau memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sehingga dengan hasil kinerja yang baik kualitas pelayanan pun juga meningkat.

Pendapat lain juga di jelaskan oleh kasmir mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan ini, yakni:²⁷

- 1) Jumlah tenaga kerja, yakni terpenuhi atau cukupnya jumlah tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
- 2) Kualitas tenaga kerja, merupakan hal dasar yang harus dimiliki oleh tenaga kerja meliputi pengetahuan juga keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya.
- 3) Motivasi karyawan, yakni suatu stimulus atau dorongan yang dimiliki karyawan dapat berasal dari internal maupun eksternal untuk melakukan suatu pekerjaan atau pelayanan.
- 4) Kepemimpinan, yakni suatu proses atau kemampuan dalam mempengaruhi individu, terkadang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan agar dapat bertindak sesuai dengan kehendaknya demi terkontrol suatu pekerjaan guna tercapainya tujuan perusahaan.

²⁷ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2017), hlm. 6–7.

- 5) Budaya organisasi, yakni suatu kebiasaan, ciri khas, atau sistem yang dimiliki suatu perusahaan serta dianut oleh semua anggotanya dimana menjadi pembeda atau keunggulan antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
- 6) Kesejahteraan karyawan, yakni terpenuhinya segala kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan sesuai dengan apa yang mereka kerjakan.
- 7) Lingkungan kerja juga faktor lain, meliputi teknologi, sarpras yang digunakan, layout gedung beserta ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Berdasarkan berbagai pemaparan di atas, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni pegawai atau karyawan yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaan, motivasi atau dorongan yang diberikan baik dari pihak internal maupun eksternal, adanya pemimpin yang mampu mengelola organisasi atau perusahaannya, budaya organisasi yang dimiliki, serta lingkungan kerja dan fasilitas yang mendukung.

d) Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Perusahaan yang menawarkan suatu jasa pelayanan harus memperhatikan kondisi lingkungan perusahaannya agar tetap berjalan kondusif dan memiliki keunggulan dalam memberikan pelayanan. Menurut Wolkins terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh suatu

perusahaan jasa pelayanan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Yakni sebagai berikut:²⁸

1) Kepemimpinan

Kepemimpinan menjadi salah satu prinsip utama dalam kualitas pelayanan ini. Hal ini terjadi karena pemimpin merupakan pelaksana utama dalam manajemen puncak, sehingga tanpa adanya pemimpin dampak yang ditimbulkan dari usaha peningkatan kualitas pelayanan hanyalah kecil atau dapat dikatakan tidak begitu berpengaruh.

2) Pendidikan

Semua anggota di perusahaan harus memiliki pendidikan atau pemahaman tentang kualitas pelayanan, baik dari manajer puncak sampai pada karyawan operasional. Adapun aspek yang menjadi penekanan disini diantaranya yakni konsep, alat, teknik, juga peranan eksekutif dalam penerapan strategi kualitas.

3) Perencanaan

Dalam melakukan perencanaan harus menggunakan strategi yang telah memuat pengukuran serta tujuan dari kualitas, sehingga apa yang dilakukan sesuai dengan visi atau tujuan perusahaan.

4) Review

Review dianggap sebagai satu-satunya alat untuk mengubah perilaku organisasional dengan cara paling efektif. Review menjadikan adanya jaminan perhatian dan pantauan secara konsisten atau terus-menerus sebagai bahan pencapaian tujuan kualitas.

²⁸ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa, edisi pertama*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 75.

5) Komunikasi

Komunikasi dengan berbagai pihak pengelola perusahaan juga merupakan faktor penting dalam implementasi strategi kualitas di dalam perusahaan. Begitupun komunikasi dengan *stake holder* perusahaan lain.

6) Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan juga pengakuan menjadi aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Karyawan yang dapat bekerja dengan baik atau berprestasi di perusahaan sangat pantas untuk mendapatkan suatu penghargaan juga pengakuan, hal ini dapat memberikan suatu rasa kepemilikan setiap individu terhadap perusahaan, rasa bangga, moral kerja, juga meningkatkan motivasi kerja dimana nantinya dapat memberikan berkontribusi lebih besar lagi untuk perusahaan serta pelanggan yang dilayani.

Berbagai prinsip diatas merupakan suatu yang menjadi dasar dalam menciptakan suatu lingkungan perusahaan pelayanan yang kondusif, terwujudnya visi, serta peningkatan kualitas atau kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan.

e) Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah mudah begitu saja, namun terdapat berbagai rangkain proses yang harus dilakukan. Berikut tedapat berbagai faktor menonjol yang harus diperhatikan ketika ingin meningkatkan suatu kualitas pelayanan, diantaranya yakni:²⁹

²⁹ Ibid., hlm. 88.

1) Mengidentifikasi determinan/penentu utama kualitas pelayanan

Pada setiap perusahaan jasa pastilah sangat berusaha untuk dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi para pelanggannya. Dengan demikian maka dibutuhkannya riset untuk mengetahui suatu kebutuhan dominan pelanggan yang mana dapat dijadikan titik fokus perusahaan dalam meningkatkan kualitasnya untuk memiliki keunggulan dari suatu hal yang mendominasi tersebut dan dapat menjadi sisi reaktif perusahaan dimata pelanggan dibanding dengan perusahaan lain.

2) Mengelola harapan pelanggan

Sebisa mungkin perusahaan pelayanan jasa tidak menebarkan banyak janji terkait pelayanan yang diberikan. Ketika tidak sesuai dengan kenyataannya maka akan menjadi titik bomerang tersendiri bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memenuhi berbagai harapan pelanggan sesuai dengan prinsip serta kemampuan perusahaan tanpa menjanjikan harapan-harapan besar terhadap pelanggan.

3) Mengelola bukti kualitas jasa

Strategi ini bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan terhadap pelayanan dari sebelum dan sesudah diberikannya pelayanan. Perlu *tangibles* atau bukti fisik sebagai bukti kualitas dari pelayanan karena pelayanan tidak berbentuk barang sebagaimana bisa dirasakan. Bukti kualitas jasa atau pelayanan ini meliputi pandangan pelanggan terkait indikator *pre-service expectation* dan *post-service*

evaluation, yakni seperti apa pelayanan yang akan diberikan dan seperti apa pelayanan yang telah diterima.

4) Mendidik konsumen tentang jasa

Strategi ini merupakan salah satu usaha untuk memberikan pemahaman kepada pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan. Dengan pemahaman tersebut pelanggan akan mudah dalam mengambil suatu keputusan dimana berdampak pada tingginya tingkat kepuasan. Adapun usaha mendidik ini diantaranya yakni melakukan pelayanan sendiri, bagaimana menggunakan jasa, dan lain sebagainya.

5) Mengembangkan budaya kualitas jasa

Budaya kualitas jasa ini merupakan ciri khas atau kebiasaan yang dimiliki oleh perusahaan dimana untuk menciptakan kualitas budaya baik perlu adanya kesepakatan oleh semua pegawai perusahaan serta mampu berkomitmen untuk melakukannya. Budaya ini memiliki suatu nilai untuk membentuk lingkungan agar tetap kondusif guna penyempurnaan kualitas pelayanan secara terus menerus.

6) Menciptakan *automathing quality*

Otomatisasi ini berpotensi menangguli problem variabilitas dari kualitas jasa akibat kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Tetapi sebelum dilakukannya otomatisasi ini, perlu adanya pengkajian secara mendalam terkait beberapa aspek yang memerlukan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang membutuhkan otomatisasi (*high tech*). Agar dapat menunjang

kesuksesan dalam penyampaian jasa secara efektif dan efisien, perlu adanya keseimbangan antara *high tech* dan *high touch*.

7) Menindaklanjuti jasa

Maksud dari strategi ini yakni mengidentifikasi aspek-aspek yang belum memuaskan atau memiliki kekurangan untuk kemudian ditindaklanjuti dimana dilakukannya perbaikan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Fungsi dari sistem informasi kualitas jasa ini adalah mengumpulkan data secara sistematis dimana kemudian menyebarluaskan informasi kualitas jasa tersebut guna menjadi suatu penunjang dalam pengambilan keputusan. Adapun informasi yang dibutuhkan memuat segala aspek, diantaranya data saat ini dan masa lalu, internal dan eksternal, kuantitatif dan kualitatif, serta informasi mengenai pelanggan juga perusahaan.

2. Kepuasan Pelanggan

a) Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merupakan setiap orang yang menggunakan atau memakai barang/ jasa yang telah tersedia baik untuk diri sendiri, orang lain maupun khalayak umum serta tidak untuk diperdagangkan. Pelanggan atau konsumen juga di artikan semua pribadi atau rumah tangga yang membeli atau memperoleh suatu barang maupun jasa guna digunakan pribadi untuk memenuhi kebutuhannya.³⁰

³⁰ Gary Amstrong and Phillip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Prenhalindo, 2012), hlm. 56.

Pengertian lain mengenai pelanggan adalah orang yang secara keseluruhan mengetahui fakta juga paling logis dalam membandingkan apa yang ia pilih berdasarkan kebutuhan, nilai dan manfaat dimana hal tersebut dapat menentukan kepuasan yang mereka dapatkan atas apa yang dikorbankan.³¹ Dapat dikatakan pelanggan merupakan seseorang yang membutuhkan dan menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, selain itu pelanggan juga seseorang yang dibutuhkan oleh para penyedia barang dan jasa agar instansi atau perusahaannya dapat terus beroperasi. Sehingga dapat dikatakan antara pelanggan dengan penyedia layanan dapat saling menguntungkan ketika saling mengerti kebutuhan satu sama lain.

Kepuasan merupakan perasaan yang timbul dari diri seseorang ketika telah membandingkan hal yang didapatkan dengan usaha yang dikeluarkan apakah sesuai dengan apa yang mereka ekspektasikan dimana perasaan itu berupa senang atau kecewa.³² Kepuasan juga menjadi suatu tujuan utama bagi aktivitas bisnis dimana hal ini dipercaya sebagai indikator yang mampu meraup laba dikemudian hari ketika telah terpenuhinya keinginan pelanggan dengan maksimal.

Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang ditimbulkan seseorang ketika telah membandingkan hasil dari kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Selain itu, kepuasan pelanggan atau konsumen memiliki kontribusi pada beberapa aspek krusial, diantaranya yakni

³¹ Jerome E. McCarthy and Perreault William D., *Intisari Pemasaran: Sebuah Ancangan Pengembangan Global*, (Jakarta: Binarupa Aksara Jakarta, 1995), hlm. 198.

³² Phillip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi ke 13*, (Jakarta: Erlangga, 2017), hlm. 139.

terciptanya loyalitas konsumen yang mana berpengaruh pada peningkatan reputasi perusahaan, elastisitas harga, serta meningkatnya efisiensi juga produktivitas pegawai.³³

Pendapat-pendapat di atas dapat kita simpulkan, bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu rasa yang tercipta dari diri seseorang individu baik perasaan senang atau kecewa dimana perasaan tersebut muncul berdasarkan kesesuaian ekspektasi atas pertimbangan dari hasil yang di dapat dengan apa yang telah di korbakan. Kepuasan pelanggan dalam suatu penyedia layanan jasa atau barang merupakan tujuan utama yang harus terpenuhi karena ketika kepuasan tidak terbentuk maka akan mempengaruhi operasional suatu penyedia barang/jasa tersebut. Sehingga sebelum menentukan barang atau jasa yang akan diberikan, maka penyedia layanan akan melihat dahulu apa yang konsumen butuh dan inginkan.

b) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Banyak pendapat mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Urgensi kepuasan pelanggan dalam mendapatkan apa yang mereka harapkan menjadi suatu tujuan utama setiap penyedia barang atau jasa. Oleh karena itu terdapat beberapa faktor yang menjadi tolak ukur pelanggan mendapatkan kepuasannya. Salah satu pendapat dijelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni:³⁴

³³ Fandi Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, edisi ke 2, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hlm. 348.

³⁴ Lupiyoadi and Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 185.

- 1) Kualitas Produk, yaitu pelanggan senang akan nilai atau mutu dari produk yang didapatkannya.
- 2) Kualitas Pelayanan, merupakan nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan berdasarkan apa yang pelanggan butuhkan.
- 3) Emosi, yakni kepercayaan atau kebanggaan pelanggan dalam memakai suatu produk dengan merk tertentu serta mereka akan yakin orang lain akan terkagum melihatnya.
- 4) Harga, suatu imbalan sepadan dengan hal yang didapatkannya. Faktor ini akan mencapai titik maksimal kepuasan ketika kualitas barang atau jasa yang diberikan melebihi apa yang dibayarkan.
- 5) Biaya, maksudnya yakni kepuasan pelanggan akan tercipta ketika pelanggan mendapatkan barang atau jasa tanpa adanya tambahan biaya juga membuang waktunya.

Terdapat pendapat lain mengenai faktor-faktor pengukur kepuasan pelanggan, yakni sebagai berikut:³⁵

- 1) Kualitas Produk, yakni kepuasan pelanggan terhadap kualitas atau nilai yang tinggi dari suatu produk yang didapatkannya
- 2) Harga, yakni kepuasan pelanggan yang diukur dari pertimbangan harga dari suatu produk yang akan mereka bayarkan dengan kualitas produk yang di dapatkan. Kebanyakan pelanggan akan mencari suatu produk dengan harga terendah namun memiliki kualitas tertinggi,

³⁵ Irawan Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, edisi ke 5, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014), hlm. 37.

namun faktor ini juga dapat tidak berpengaruh bagi pelanggan yang tidak terlalu memperhatikan harga.

- 3) Kualitas layanan, merupakan faktor pengukur kepuasan pelanggan yang mana kebanyakan berdasarkan pada manusia, teknologi, juga sistem. Terdapat pengukuran khusus dari kualitas pelayanan ini, pada umumnya menggunakan *ServQual* yang mana memuat diantaranya *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible*.
- 4) Faktor perasaan, yakni kepuasan pelanggan yang terbentuk ketika rasa bangga muncul dari dalam dirinya saat memiliki brand image yang baik.
- 5) Kemudahan, yaitu tingkat kepuasan pelanggan ketika telah memperoleh apa yang mereka inginkan tanpa mengeluarkan usaha yang berlebih, baik dari cara untuk mendapatkannya, biaya tinggi yang harus dikeluarkan, ataupun waktu yang harus dikorbankan.

3. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan ini merupakan salah satu program yang dibentuk pemerintah sebagai reformasi birokrasi. Program pelayanan ini dibentuk untuk mewujudkan pelayanan yang mempermudah sasaran, yakni masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Kemudahan program pelayanan ini yang dimaksud diantaranya adalah kemudahan dalam prosedur, persyaratan, penyampaian informasi, keringkasan waktu, tempat, juga penyelesaian mengenai pelayanan yang diadukan pelanggan.³⁶

³⁶ Evi Setyowati, “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat*” (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017), <http://eprints.untirta.ac.id/881/1/MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT - Copy.pdf>.

Pada program ini seluruh rangkaian proses pelayanan dimulai dan selesai pada satu tempat yang mana dimulai dari alur permohonan hingga pada akhirnya terbitlah dokumen yang sesuai. Dalam hal ini pelanggan hanya perlu mendatangi kantor PTSP sesuai dengan SOP yang berlaku, kemudian menyampaikan permohonan pelayanan pada petugas dimana selanjutnya proses pelayanan akan selesai pada tempat itu juga tanpa harus melewati birokrasi yang terbilang Panjang.³⁷

Terdapat empat pola dari pelayanan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, yaitu:³⁸

a) Fungsional

Pada pola ini pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan telah disesuaikan berdasarkan fungsi, tugas, juga wewenang.

b) Terpusat

Pola ini menggambarkan bahwa penyelenggara pelayanan secara tunggal memberikan pelayanannya terhadap lainnya yang bersangkutan.

c) Terpadu

Penyelenggaraan pelayanan pada pola ini terbagi menjadi dua pelayanan publik, yakni:

³⁷ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Administrative Law and Governance Journal*, Vol. 2, no. 1 (2019): 143–154, diunduh melalui [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1012806&val=12745&title=Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu PTSP](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1012806&val=12745&title=Implementasi%20Fungsi%20Pelayanan%20Publik%20dalam%20Pelayanan%20Terpadu%20Satu%20Pintu%20PTSP).

³⁸ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, 2003, diakses melalui https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf.

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan ini didefinisikan sebagai pola pelayanan yang terjadi di satu tempat atau satu atap dimana pelayanan dilakukan dengan melalui beberapa pintu serta termuat berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses.

2) Terpadu satu pintu

Pada pola pelayanan terpadu satu pintu ini proses pelayanan terjadi pada satu tempat yang mana pelayanan yang diberikan cukup hanya melalui satu pintu serta termuat beberapa jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses.

d) Gugus Tugas

Pola pelayanan ini memiliki maksud bahwa dalam bentuk gugus tugas petugas pelayanan publik secara personal telah ditugaskan pada instansi juga lokasi penyelenggaraan pelayanan tertentu.

Sasaran pada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mana sebagai bentuk reformasi dari birokrasi dalam mengefektifitaskan suatu pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien, yakni cepat, mudah, murah, pasti, transparan, akuntabel, juga terjangkau
- b) Memenuhi hak-hak masyarakat akan mendapatkan pelayanan publik

Program PTSP ini dilakukan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memudahkan pengimplementasian pelayanan terhadap masyarakat dimana pelayanan tidak lagi melalui birokrasi yang

sangat Panjang dan berbelit. Adapun tujuan program PTSP ini diantaranya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan, serta memberikan kepastian hukum.³⁹

Pada intinya implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan tersebut tanpa harus melewati birokrasi yang panjang serta prosedur yang sulit dipahami.

4. Administrasi

Kata administrasi berasal dari bahasa latin, yakni “*ad*” yang berarti “kepada” dan “*ministro*” yang artinya “melayani”. Demikian secara istilah administrasi merupakan pengabdian atau pelayanan terhadap subjek tertentu. Pengertian ini memiliki dasar bahwa pada awalnya administrasi mengacu pada aktivitas atau kegiatan melayani raja atau para Menteri yang sedang memerintah.⁴⁰

Administrasi merupakan rangkaian berbagai kegiatan yang dilakukan untuk membantu, mengatur, melayani, juga mengarahkan guna tercapainya suatu tujuan yang ditentukan.⁴¹ Secara terminologi, administrasi merupakan pengendalian suatu aktivitas atau kegiatan Kerjasama dari sekelompok

³⁹ Menteri Agama Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama*, 2018, diakses melalui <https://peraturan.infoasn.id/download/?id=aHR0cHM6Ly9kb2NzLmdvb2dsZS5jb20vdWM/ZXhw b3J0PWRvd25sb2FkJmlkPTF5a2EweXBWQnNweV9PTThsOU5oaUJ3bUpoWUFEbHBHUA==>

⁴⁰ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 3-4.

⁴¹ Ngalm Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1991), hlm. 2.

manusia untuk mencapai tujuan yang telah dirancang atau ditetapkan sebelumnya.⁴²

Pada kalangan masyarakat umum, administrasi di kenal dalam arti suatu tugas sekretaris, tata usaha , ataupun juga pekerjaan yang berurusan dengan surat-menyurat. Namun untuk lebih tepatnya, administrasi ini merupakan upaya yang ditempuh oleh sekelompok orang dalam pola kerja sama untuk mewujudkan suatu tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.⁴³

Pengertian administrasi menurut berbagai pendapat di atas dapat dikatakan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok manusia dengan tujuan sama untuk mengelola, membantu, ataupun memberikan pelayanan guna mencapai apa yang telah menjadi harapannya secara efektif dan efisien.

B. Perspektif Teori dalam Islam

Kualitas pelayanan administrasi akademik juga memiliki nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Hadits. Kualitas pelayanan merupakan nilai atau mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau penerima pelayanan. Organisasi penyedia pelayanan tentunya harus memperhatikan bagaimana kualitas pelayannya yang diberikan oleh organisasinya. Pentingnya kualitas dalam pelayanan dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267:

⁴² Ahmad Rohani and Abu Ahmadi, *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1991), hlm. 4.

⁴³ Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi (Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi)*, edisi pertama, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), hlm. 24-25.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) beberapa dari usaha yang baik-baikmu dan beberapa dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih hal yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”⁴⁴

Terjemahan ayat di atas mengandung makna tentang perintah atau himbauan mengenai suatu hal yang diberikan kepada orang lain adalah hal-hal yang baik. Sehingga dalam konsep pelayanan pun begitu, pelayanan akan memiliki manfaat bagi orang lain ketika apa yang diberikan merupakan hal baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dimana akan menciptakan suatu kepuasan. Islam juga sangat memperpedulikan hubungan antar sesama manusia. Begitupun dengan hadits dari Anas bin Mali RA:

حَدَّثَنَا آدَمُ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ أَبِي التَّيَّاحِ قَالَ سَمِعْتُ أَنَسَ بْنَ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ، قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَسَكِّنُوا وَلَا تُنْفِرُوا (رواه البخاري)

Artinya: “Adam sudah menceritakan kepada kami Syu’bah dari Abu At Tayyah, beliau berkata, saya mendengar Anas bin Malik RA berkata: Nabi SAW bersabda: “Mudahkanlah setiap urusan dan janganlah kalian mempersulitnya, buatlah mereka tenang dan jangan membuat mereka lari.” (HR. Bukhori).”⁴⁵

⁴⁴ RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, hlm. 45.

⁴⁵ Abu Abdullah Muhammad bin Ismail, *Shahih Bukhari*, (Bairut-Libanon: Darul Fikri, 1981), hlm. 101.

Hadits diatas dapat peneliti kaitkan dengan konsep pelayanan administrasi, bahwa dalam memberikan pelayanan haruslah dengan baik, mempermudah dan tidak mempersulit. Pelayanan diberikan dengan prinsip membantu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan bidangnya. Selain itu, keramahan dalam memberikan pelayan juga penting agar pelanggan tenang serta tidak lari. Begitupun dengan upaya ini, apabila pelayanan yang diberikan baik maka pelanggan akan merasa nyaman dan puas sehingga meningkatnya kualitas pelayanan tersebut.

Adapun diantara dari beberapa dimensi yang digunakan sebagai patokan dalam pengukuran kualitas pelayanan yakni:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan pada konteks ini merupakan seberapa nyata pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggannya sesuai dengan apa yang mereka janjikan. Ketika apa yang dijanjikan telah terpenuhi dan sesuai dengan kebutuhan, maka hal tersebut dapat memberi dampak pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ

عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (atas sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”⁴⁶

⁴⁶ RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, hlm. 277.

Ayat di atas menjelaskan mengenai ketepatan yang harus diwujudkan sesuai apa yang telah dijanjikan. Janji yang telah diucapkan harus ditepati karena Allah akan selalu mengawasi apa yang kita perbuat. Dalam konteks ini, hal yang harus diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan diantaranya adalah ketepatan waktu juga pelayanan yang sesuai dengan prosedur atau kebutuhan pelanggan dibidang pelayanan tersebut, berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, memudahkan, serta tidak berbelit-belit.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yang dimaksud adalah ketersediaan, kepedulian atau kemauan yang dimiliki oleh karyawan suatu organisasi atau perusahaan dalam memberikan bantuan dan layanan yang cepat serta tepat kepada konsumen atau bisa dikatakan dengan profesionalitas pegawai. Sesuai dengan hadits berikut ini:

حَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ الْكُوفِيُّ حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ بَشِيرٍ عَنْ شَيْبِ بْنِ بِشْرِ عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ أَتَى النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَجُلٌ يَسْتَحْمِلُهُ فَلَمْ يَجِدْ عِنْدَهُ مَا يَتَحَمَّلُهُ فَذَلَّهُ عَلَى آخَرَ فَحَمَلَهُ فَأَتَى النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَأَخْبَرَهُ فَقَالَ إِنَّ الدَّالَّ عَلَى الْخَيْرِ كَفًا عَلَيْهِ (رواه الترمذي)

Artinya: “Nashr bin Abdurrahman Al Kufi telah bercerita kepada kami bahwa Ahmad bin Basyir telah bercerita kepada kami dari Syabib bin Bisyr dari Anas bin Malik dia berkata, “Seorang laki-laki datang kepada Rasulullah SAW meminta kendaraan namun ia tidak mendapatkan beliau kendaraan yang dapat membawanya, lalu beliau menunjukkan kepada yang lain dan dapat memberinya kendaraan, kemudian ia datang kepada Nabi SAW serta menceritakannya. Nabi SAW bersabda: “sesungguhnya orang yang

menunjukkan pada kebaikan sama seperti orang yang melakukannya.” (HR. Tirmidzi).⁴⁷

Hadits di atas menjelaskan bahwa sesama muslim yang berbuat kebaikan dengan apa yang ia punya, seperti ketika ia memiliki ilmu maka ia akan memberi bantuan berupa ilmu, ketika ia memiliki kekayaan maka ia akan memberikan bantuan berupa kekayaan yang dimilikinya. Oleh karena itu dianjurkan untuk orang muslim dapat memberikan bantuan terhadap sesamanya sesuai apa kemampuannya. Begitupun dengan memberikan suatu pelayanan ini, pegawai dituntut untuk dapat bekerja dengan profesional sesuai bidang yang dikuasainya. Ketika pegawai memiliki kemauan untuk dapat memberikan bantuan atau pelayanan yang sesuai dengan bidang pelayanan juga prosedur dan tupoksinya, maka kebutuhan ataupun permasalahan pelanggan dapat terselesaikan dan terciptalah kepuasan yang berdampak pada kualitas dari pelayanan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan disini merupakan suatu tindakan yang dilakukan pegawai untuk menumbuhkan dan meningkatkan rasa aman dan percaya pelanggan terhadap organisasi pelayanan tersebut. Seperti halnya dengan pegawai yang diutamakan harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, juga kompeten. Berikut firman Allah SWT yang terkandung di dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159:

⁴⁷ Abu Isa Muhammad bin Isa bin Saurah, *Sunan Tirmidzi*, (Bairut-Libanon: Darul Fikri, 1994), hlm. 305.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ

فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ...

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah SWT engkau (Muhammad) bersikap lemah lembut kepada mereka. Sekiranya engkau bersikap keras juga berhati kasar, pastilah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu...”⁴⁸

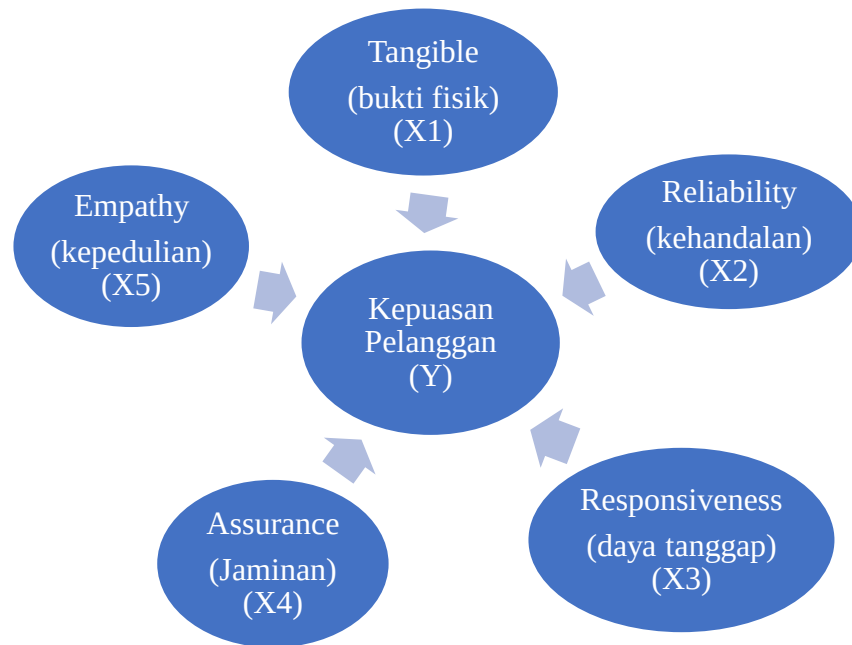
Berdasarkan ayat di atas, menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai seharusnya memiliki kemauan dan kemampuan untuk dapat bersikap ramah, sopan, tidak kasar, dapat memberikan informasi terkini secara detail, serta selalu berusaha untuk tetap menciptakan pesan positif terhadap pelanggan.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu model konseptual dimana menghubungkan antara teori dengan faktor-faktor yang telah ditemukan atau diidentifikasi sebagai problem penting.⁴⁹ Dengan kata lain, kerangka berpikir ini merupakan gambaran terkait alur penelitian yang akan dilakukan guna dapat memecahkan permasalahan sebagaimana teori yang ada. Adapun kerangka berpikir pada penelitian ini sebagai berikut:

⁴⁸ RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, hlm. 71.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi)*, 1st ed. (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 60.



Bagan 2. 1 Kerangka Berfikir⁵⁰

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka fikiran di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁ : Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
- H₂ : Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
- H₃ : Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan

⁵⁰ Tjiptono and Diana, *Total Quality Management*, hlm. 46-48.

Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

H₄ :Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

H₅ : Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

H₆ : Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana merupakan suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme serta memiliki guna meneliti suatu populasi dan sampel tertentu dimana instrumen penelitian menjadi teknik pengumpulan data, statistik menjadi sifat analisis data untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah ditentukan.⁵¹

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dimana pendekatan yang dirancang untuk menghasilkan data kuantitatif yang berupa angka-angka bersifat deskriptif dari suatu kecenderungan, sikap, ataupun pendapat sampel yang diambil dari suatu populasi.⁵² Tujuan peneliti adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi melalui pengukuran lima dimensi kualitas pelayanan, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), kepedulian atau empati (*empathy*) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kankemenag Kabupaten Trenggakek di bidang Pendidikan Madrasah (PENDMA) terhadap kepuasan penerima layanan/pelanggan.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi)*, hlm. 8.

⁵² Sofian Effendi and Tukiran, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, Anggota IKAPI, 2012), hlm. 26.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta, Gang Apel, Kelutan, Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur 66313. Lokasi ini peneliti pilih berdasarkan berbagai pertimbangan serta kesesuaian dengan analisis yang perlu diteliti di lokasi tersebut. Selain itu, kantor Kemenag yang menjadi lokasi penelitian merupakan kantor Kementerian Agama yang terdapat di salah satu kabupaten lumayan kecil Jawa Timur jika dibandingkan dengan kabupaten-kabupaten lain. Peneliti juga ingin mengetahui apakah birokrasi pemerintah juga memperhatikan kualitas pelayanan terhadap rakyatnya walaupun di kabupaten yang terbilang kecil.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan suatu kumpulan subjek, variable, konsep, atau fenomena yang akan peneliti ambil dan pelajari lebih lanjut sesuai karakteristik atau problem tertentu yang telah ditetapkan untuk ditarik kesimpulan⁵³ Populasi dalam penelitian ini adalah para penerima pelayanan di PTSP Kemenag Kabupaten Trenggalek pada tahun 2023 yang mengajukan permohonan pelayanan pada bidang Pendidikan Madrasah dimana berjumlah 87 pemohon.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi fokus perhatian. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik tertentu dengan representative

⁵³ Morrisani, *Metode Penelitian Survei*, edisi ke3, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 109.

dari populasi. Pengambilan sampel ini harus diperhatikan dengan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang betul-betul berfungsi untuk menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.⁵⁴

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan memakai teknik *Simple Random Sampling*, yaitu suatu teknik yang digunakan sebagai pengambilan sampel dari populasi yang tersedia dimana dilakukan secara acak tanpa menilik strata yang terdapat di dalamnya.⁵⁵ Kemudian penetapan jumlah sampel ini sesuai dengan rujukan daripada rumus Slovin, yakni sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel
 N = Jumlah populasi
 e = Prosentase (5%) perkiraan tingkat kesalahan pada saat pengambilan sampel

Penetapan banyak sampel berdasarkan pada rumus di atas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{87}{1+87 \cdot (5\%)^2}$$

$$n = \frac{87}{1+0,2175} = \frac{87}{1,2175} = 71,45$$

⁵⁴ Rahayu Kardiati and Maman Abdurrahman, *Dasar-Dasar Statistic Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hlm. 22-23.

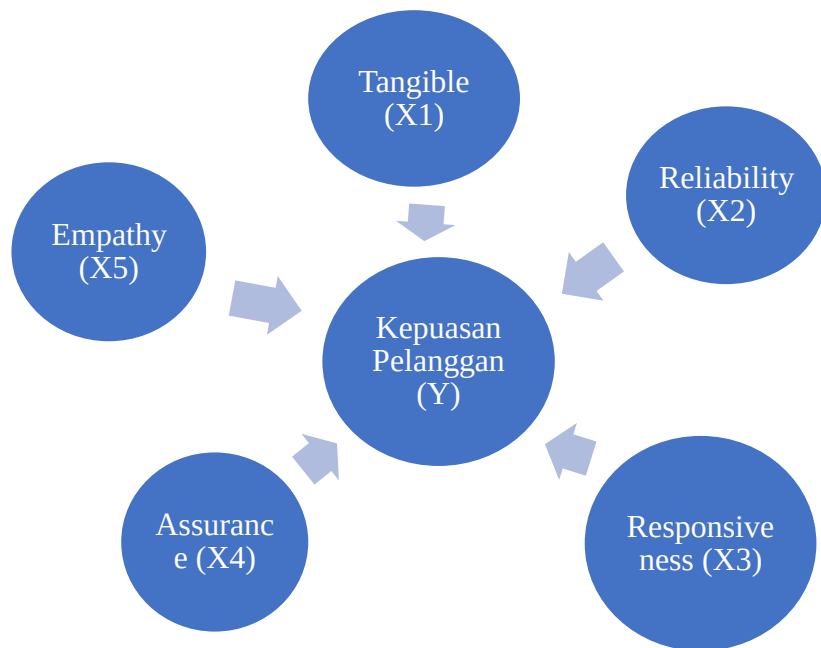
⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi)*, edisi 1, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 118.

Perhitungan di atas menunjukkan jumlah sampel 71,45 responden, maka dalam penelitian ini akan dibulatkan menjadi 71 responden.

D. Variabel Penelitian

Variabel dari penelitian merupakan objek atau apapun dari penelitian yang menjadi titik fokus indikator penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua variable, pertama *independent variable* (variable bebas) yang berarti variable yang dapat memberi pengaruh muncul atau timbulnya *dependent variable* dan yang kedua *dependent variable* (variable terikat) yakni variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.⁵⁶ Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah “kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan administrasi pada PTSP Kankemenag Trenggalek di bidang Pendidikan Madrasah”. Sedangkan yang menjadi variabel independen adalah pengukuran kualitas pelayanan administrasi pada PTSP Kankemenag Trenggalek berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan.

⁵⁶ Mohammad Karisam, *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2008), hlm. 254.



Bagan 3. 1 Hubungan Independent Variable (X1,X2,X3,X4,X5) dan Independent Variable (Y)

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan kumpulan informasi berupa fakta-fakta yang menjadi bahan untuk diolah oleh ilmuwan dimana dapat menjelaskan suatu fenomena.⁵⁷ Dapat dikatakan bahwa data merupakan hal penting dalam suatu penelitian, tanpa adanya data maka penelitian tidak dapat berjalan karena datalah yang dapat menggambarkan angka, huruf, simbol, ataupun variabel untuk diolah dan mendapatkan suatu informasi baru.

Pada penelitian kuantitatif data yang diperoleh berupa angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Penelitian kuantitatif yang menggunakan asas *filsafat positivisme* menjadikan dasar sebagai alat pengumpulan data berupa

⁵⁷ M Zaim, *Metode Penelitian Bahasa: Pendekatan Struktural*, (Padang: FBS UNP Press, 2014), hlm. 74.

angka yang mana kemudian diberikan bobot atau skor untuk dapat diukur sesuai ukuran ataupun interval.⁵⁸

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dimana berupa angka atau fakta yang diperoleh dari pelanggan yang memberikan bobot pada angket yang telah dibagikan dimana bobot tersebut akan diolah untuk dapat menemukan informasi terkait pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan pada PTSP Kemenag Kabupaten Trenggalek.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan untuk mengumpulkan berbagai data dan informasi terdiri dari:

a) Data Primer

Data primer merupakan suatu sumber data yang diperoleh secara langsung pada lokasi penelitian tanpa adanya perantara.⁵⁹ Menurut pendapat lain, data primer merupakan suatu data yang diperoleh dari sumber utama baik dari individu ataupun perseorangan contohnya seperti hasil dari pengisian angket atau wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁶⁰

Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer berupa angket atau kuesioner karena sesuai dengan metode serta konteks penelitian yang mana langsung diisi oleh pelanggan yang melakukan permohonan layanan pada bidang Pendidikan Madrasah di PTSP Kankemenag Trenggalek.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi)*, hlm. 23.

⁵⁹ Ibid., hlm. 193.

⁶⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: Rajawali, 2013), hlm. 42.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan kebalikan dari data primer dimana merupakan data yang diperoleh tidak langsung dari sumber utamanya, seperti dari buku, dokumen arsip, ataupun lainnya yang dapat berupa teori, pengembangan, atau bahkan hipotesis yang dapat dipertanggungjawabkan.⁶¹

Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa dokumen-dokumen yang mendukung penelitian juga data pengunjung pada bulan Januari.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah berbagai alat yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Pada penelitian ini instrument yang digunakan berupa kuesioner yang diujikan atau dilengkapi oleh responden sesuai dengan pengalaman yang dialaminya. Adapun pedoman dalam pembuatan angket ini berdasarkan pada komponen-komponen dari lima dimensi kualitas pelayanan, yakni aspek bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian atau Empati (*empathy*) beserta komponen dari kepuasan pelanggan.

Angket yang dibuat merupakan angket tertutup dengan jenis *Skala Likert*, yakni angket yang di dalamnya telah terdapat jawaban-jawaban alternatif dimana

⁶¹ Moleong Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 159.

jawaban yang telah ditetapkan berisikan skala gradasi dari positif ke paling negatif ataupun sebaliknya.⁶²

Berikut merupakan kisi-kisi dari instrument penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan kebutuhan penelitian:⁶³

Tabel 3. 1 Instrumen penelitian indikator kualitas pelayanan (X)

NO	INDIKATOR	SUB. INDIKATOR	NO. SOAL
1	Tangibles (bukti fisik)	a. Keadaan teknologi pelayanan	1
		b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan	2
		c. Ketersediaan dan kejelasan pamflet prosedur serta informasi pelayanan	3,6
		d. Ketersediaan dan penampilan petugas saat pelayanan	4,7
		e. Fasilitas pelayanan	5
2	Reliability (Kehandalan)	a. Kecepatan dan ketepatan pelayanan	8, 12
		b. Kemampuan petugas memberikan pelayanan	9,10,11,13
		a. Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan	14,15
3	Responsiveness (daya tanggap)	a. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dan menanggapi permasalahan	16, 17
		b. Ketersediaan menerima kritik dan saran	18
		c. Daya tanggap petugas dalam melayani	19, 20, 21
4	Assurance (Jaminan)	a. Pengetahuan petugas terhadap pelayanan	22
		b. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	23, 24, 25, 27, 28
		c. Keramahan petugas dalam melayani	26
5	Empathy (Kepedulian)	a. Kemampuan petugas dalam melayani dengan penuh perhatian	29, 30, 33
		b. Petugas professional dan adil	31, 32, 35
		c. Kemampuan memberikan pemahaman pelayanan	34
	Jumlah pertanyaan		35 butir

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi)*, hlm. 139.

⁶³ Tjiptono and Diana, *Total Quality Management*, hlm. 46-48.

Tabel 3. 2 Instrumen penelitian indikator kepuasan pelanggan (Y)⁶⁴

NO	INDIKATOR	SUB. INDIKATOR	NO. SOAL
1	Kualitas Produk	Kesesuaian dokumen pelayanan dengan kebutuhan	36, 37, 38
2	Kualitas pelayanan	a. Perasaan puas terhadap pelayanan	39, 40
		b. Perasaan puas terhadap fasilitas	41
		c. Kepuasan terhadap teknologi atau alat yang digunakan saat pelayanan	42
3	Faktor Perasaan	Kepuasan terhadap pelayanan yang didapat	43, 44, 45
4	Kemudahan dan Kecepatan	a. Puas akan kemudahan prosedur untuk dipahami	46
		b. Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan	47
		c. Kepuasan terhadap kesesuaian usaha yang dikeluarkan dengan yang didapatkan	48
	Jumlah Pertanyaan		13 butir

Tabel 3. 3 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan⁶⁵

NO	INDIKATOR	PILIHAN JAWABAN	BOBOT / SKOR
1	Kualitas Pelayanan	Sangat Setuju	4
		Setuju	3
		Tidak Setuju	2
		Sangat Tidak Setuju	1
2	Kepuasan Pelanggan	Sangat Setuju	4
		Setuju	3
		Tidak Setuju	2
		Sangat Tidak Setuju	1

G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Instrumen penelitian dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat menghasilkan nilai atau skor yang mendeskripsikan suatu hal yang sedang

⁶⁴ Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, hlm. 37.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi)*, hlm. 138.

diukurnya secara akurat. Pada penelitian ini pemilihan item didasarkan dengan pendapat Azwar, dimana penetapan standar Batasan korelasi item yakni $r_{xi} \geq 0,30$. Oleh karena itu, item dalam instrumen dianggap memuaskan apabila memiliki batas koefisiensi korelasi 0,30 dan dianggap tidak memuaskan apabila nilai koefisiensi $< 0,30$.⁶⁶

Penelitian ini menerapkan rumus validitas berupa *rumus product moment*, yakni sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisiensi korelasi *product moment*

x = Skor item

y = Skor total

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu penerapan instrumen untuk mengukur subjek dalam frekuensi berulang-ulang dan menghasilkan data yang sama. Suatu pernyataan dikemukakan oleh Ghazali yakni instrumen dapat dikatakan **reliabel** ketika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Begitupun sebaliknya, instrumen penelitian dikatakan **tidak reliabel** ketika nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka $< 0,6$.⁶⁷ Berikut rumus *Cronbach's Alpha* yang dipakai untuk pengujian reliabilitas pada penelitian ini:

⁶⁶ Atiya Hanifa and Akhmad Sagir Mahdia Fadhila, "Pengaruh Regulasi Diri dan Muhasabah terhadap Perilaku Seksual Pranikah Mahasiswa," *Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, Vol. 2, No. 2 (2021), diunduh melalui <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/TAUJIHAT/article/view/3835/1596>.

⁶⁷ Ibid.

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum s_b^2}{s_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum s_b^2$ = Jumlah varian

s_b^2 = Total varian

H. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket / Kuesioner

Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden secara tertulis untuk dijawabnya.⁶⁸ Kuesioner yang dibuat merupakan kuesioner tertutup dengan jenis *skala Likert*, yakni angket yang di dalamnya telah terdapat jawaban-jawaban alternatif dimana jawaban yang telah ditetapkan berisikan skala gradasi dari positif ke paling negatif ataupun sebaliknya.

Kuesioner *skala Likert* pada penelitian ini menggunakan empat interval jawaban, yakni dari sangat baik (SB) sampai pada sangat tidak baik (STB) dengan bobot nilai dimulai dari pernyataan positif 4-1. Kuesioner pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan administrasi PTSP Kankemenag Trenggalek pada Sub. Bagian Pendidikan

⁶⁸ Nursanti Ramadhani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.,” Institut Agama Islam Negeri Palopo (IAIN PALOPO, 2021), diunduh melalui [http://repository.iainpaloopo.ac.id/id/eprint/3273/1/Nursanti Ramadhani.pdf](http://repository.iainpaloopo.ac.id/id/eprint/3273/1/Nursanti%20Ramadhani.pdf).

Madrasah serta kepuasan pelanggan berdasarkan penilaian pelanggan atau pemohon pelayanan pada bulan Januari.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat keadaan sebenarnya ataupun buatan pada saat penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung. Teknik observasi langsung dilakukan langsung pada lokasi penelitian, sedangkan observasi tidak langsung merupakan pengamatan yang dilakukan tidak pada saat peristiwa yang diteliti berlangsung.⁶⁹

Pada penelitian ini peneliti menggunakan observasi langsung guna dapat mengamati keadaan sebenarnya ketika dalam proses pelayanan administrasi PTSP Kankemenag Trenggakek berlangsung.

3. Dokumentasi

Dokumen yang menjadi pendukung dalam penelitian ini berupa catatan-catatan kecil, foto-foto bukti wawancara, dokumen instrumen anget, juga dokumen-dokumen lain yang memudahkan dalam pengolahan data untuk mendapatkan hasil akurat

I. Analisis Data

Analisis data adalah tindakan selanjutnya yang dilangsungkan setelah data lapangan didapatkan. Kajian dalam analisis data ini mengelola data yang telah didapatkan guna bisa menjawab rumusan penelitian yang ditentukan. Analisis data pada penelitian kuantitatif ini memakai teknik statistik dengan bantuan komputer program SPSS versi 29. Berikut analisis data yang dilakukan:

⁶⁹ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), 83–84.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini merupakan penggunaan statistik untuk memberi gambaran mengenai pengolahan data yang telah terkumpul sesuai apa adanya tanpa memiliki maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.⁷⁰ Analisis statistik pada penelitian ini merupakan bentuk suatu penyajian data dari responden melalui tabel dan grafik yang didapat dari perhitungan persentase (%).

Langkah pertama untuk analisis statistik deskriptif ini yakni menghitung prosentase (%) pencapaian skor dari responden. Data yang diperoleh dari kuesioner dikelola sesuai dengan skor masing-masing item pertanyaan dalam setiap indikatornya dimana hal ini berguna untuk mengkaji permasalahan yang ada di dalam penelitian. Pada setiap indikator formulasi rumus persentase sebagai berikut:

$$\text{Pr} = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

Pr : Prosentase pencapaian responden

F : Jumlah jawaban responden

N : Jumlah responden

100% : Jumlah tetap

Langkah berikutnya akan diakumulasikan guna menetapkan skor disetiap sub indikator, hal tersebut dilakukan agar memperoleh skor pada setiap indikator dari penelitian. Kemudian diakumulasikan kembali untuk

⁷⁰ Ramadhani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo."

menetapkan jumlah variabel yang diteliti agar dapat menjawab permasalahan dalam penelitian.

Formasi rumus yang digunakan untuk menentukan skor setiap sub variabel indikator sebagai berikut:

$$Pr = \frac{Sc}{Si} \times 100\%$$

Keterangan:

Pr : Prestasi capaian

Sc : Jumlah skor capaian

Si : Jumlah skor ideal

100% : Jumlah tetap

Setelah analisis terjawab dari rumus tersebut, selanjutnya hasil pengolahan data tersebut dibandingkan dengan kategori prosentase tingkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Jangkauan % Skor/nilai	Kategori
$82,30 < \text{nilai} \leq 100$	Sangat Baik
$62,50 < \text{nilai} \leq 82,29$	Baik
$43,80 < \text{nilai} \leq 62,49$	Cukup Baik
$0,00 < \text{nilai} \leq 43,79$	Tidak Baik

Tabel 3. 4 Kategori Penilaian

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini biasa digunakan untuk menguji suatu data pada penelitian kuantitatif dimana dapat memberikan berbagai informasi mengenai besarnya hubungan sebab akibat antar variabel. Berikut diantaranya:⁷¹

⁷¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), hlm. 154-158.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilaksanakan guna membuktikan model regresi, residual, ataupun variabel pengganggu yang mempunyai penyebaran normal atau sebaliknya. Regresi tersebut dapat dikatakan baik jika mempunyai penyebaran normal atau mendekati normal. Adapun untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara. Diantaranya yakni dengan Analisa grafik normal P-P Plot of regression Standardized residual. Adapun dalam analisa grafik normal P-P Plot of regression Standardized residual terdapat kriteria sebagai berikut:

- 1) Model regresi akan memenuhi asumsi dari normalitas apabila terjadi penyebaran data berada disekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis tersebut.
- 2) Model regresi dikatakan tidak memenuhi asumsi dari normalitas apabila terjadi penyebaran data yang jauh dari garis diagonal serta tidak mengikuti arah garis tersebut.

Pengujian normalitas ini dilakukan menggunakan teknik *Kolmogorov-smirnov*. Model regresi akan memenuhi asumsi dari normalitas ketika pengujian menggunakan teknik *Kolmogorov-smirnov* ini akan mendapatkan hasil nilai signifikan $> 0,05$ yang mana memiliki rumus seperti berikut:⁷²

$$KD = 1,36 = \frac{\sqrt{n + n}}{n1.n2}$$

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi)*, hlm. 159.

b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas ini merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi atau hubungan antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidaklah memiliki hubungan diantara variabel bebas (*independent variable*). Pengujian multikolinieritas ini dapat dilihat dari nilai besaran *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Adapun pengujian ini di dasarkan dengan standar berikut:

- a) Multikolinieritas terjadi ketika nilai dari *tolerance* $< 0,10$ atau besaran nilai dari *VIF* > 10 .
- b) Apabila nilai dari *tolerance* $> 0,10$ atau besaran nilai dari *VIF* < 10 , maka multikolinieritas tidak terjadi.

c) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini memiliki tujuan untuk menguji apakah terdapat kesamaan antara variabel dari residual satu pengamatan dengan yang lain dalam suatu model regresi. Dapat dikatakan bahwa model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi heterokedastisitas.

Pengujian ini dilakukan menggunakan Uji Glejser, dimana merupakan suatu uji hipotesis yang dapat mengetahui apakah suatu model regresi memiliki pertanda mengalami heterokedastisitas dengan cara meregres absolut residual. Adapun pengambilan keputusan dari dilakukannya uji heterokedastisitas yang menggunakan uji glejser didasarkan pada:⁷³

⁷³ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, hlm. 134.

- a) Heterokedastisitas terjadi apabila nilai signifikan yang dihasilkan < 0,05
- b) Heterokedastisitas tidak akan terjadi apabila nilai signifikan yang dihasilkan > 0,05

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian ini dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat, dimana penggunaan regresi linier berganda ini ketika memiliki dua variabel bebas atau lebih. Pengujian ini dilakukan dengan:⁷⁴

a) Uji T

Pengujian dengan uji t ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel secara parsial, sendiri, atau individu. Dimana kriteria pengujian sebagai berikut:

$$\text{Rumus } t \text{ tabel} = \left(\frac{\alpha}{2} ; n - k - 1 \right)$$

α = taraf signifikan (0,05)

n = Jumlah responden

k = jumlah variabel independent

1) Perbandingan t hitung dengan t tabel

- Ha diterima apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, sehingga artinya variabel bebas secara parsial atau individu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

⁷⁴ J. Arifin, *SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi* (Jakarta: Kelompok Gramedia, 2017), hlm. 156.

- H_a ditolak apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, sehingga artinya variabel bebas secara parsial atau individu tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

2) Perbandingan taraf sig. α (0,05

- H_a diterima apabila nilai sig $\leq \alpha$ 0,05, artinya variabel bebas secara parsial atau individu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan
- H_a ditolak apabila nilai sig $\geq \alpha$ 0,05, artinya variabel bebas secara parsial atau individu tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

b) Uji F

Berbeda dengan uji T, uji F ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel independent terhadap variabel dependent secara bersamaan. Pada pengujian ini hipotesis diterima ketika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, dan sebaliknya hipotesis ditolak apabila $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$. Selain itu perbandingan dengan α (0,05), hipotesis diterima ketika nilai sig $< \alpha$ (0,05), dan sebaliknya hipotesis ditolak ketika nilai sig $> \alpha$ (0,05).

$$\text{Rumus } F \text{ tabel} = (k ; n - k)$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

k = jumlah variabel independent

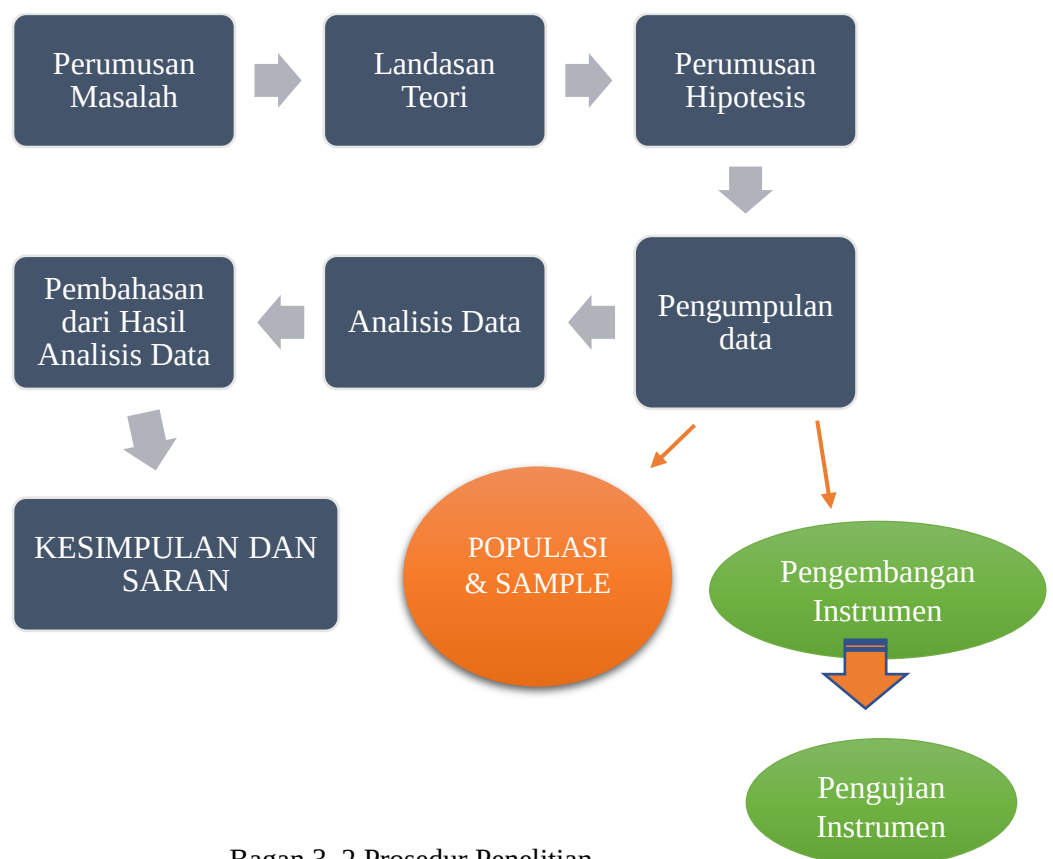
c) Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisiensi Determinasi (R^2) merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel

independent (bebas) secara bersamaan terhadap variabel dependen (terikat). Angka yang dimiliki oleh koefisiensi determinasi ini bekisaran 0-1 dimana semakin mendekati angka 0 maka pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat adalah semakin kecil, dan sebaliknya. Apabila nilai yang ditunjukkan semakin mendekati 1 maka semakin berpengaruh pula variabel bebas tersebut terhadap variabel terikat. Sehingga diperoleh persamaan $0 \leq R^2 \leq 1$.

J. Prosedur Penelitian

Pada penelitian. Adapun langkah-langkah tersebut sesuai gambar di bawah ini:



Bagan 3. 2 Prosedur Penelitian

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Kementerian Agama

Kementerian Agama merupakan salah satu kementerian yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan dibidang agama. Kementerian Agama dibentuk pertama kali atas usulan yang disampaikan pada rapat besar Badan Penyelidik Usaha-Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI) oleh Mr. Muhammad Yamin tanggal 11 Juli 1945. Pendapat ini disampaikan dengan alasan bahwa perlu dibentuknya salah satu kementerian yang mengelola masalah mengenai agama.

Usulan pembentukan Kementerian Agama tidak berjalan mulus begitu saja, namun mendapat penolakan oleh beberapa anggota dalam Sidang Panitia Pembentukan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) pada tanggal 19 Agustus 1945 yang mana sedang membicarakan pembentukan beberapa departemen atau kementerian. Menurut B. J. Boland, penolakan pembentukan Kementerian Agama ini menambah kekecewaan orang-orang Islam yang mana sebelumnya sudah kecewa dengan keputusan mengenai dasar negara. Penolakan tersebut didasari suatu teori dimana urusan-urusan agama tidak dapat disatukan oleh urusan negara.

Pada implementasi setelahnya, yakni di tahun yang sama pada bulan Agustus sampai dengan November terdapat urusan-urusan agama yang mengakibatkan kerancuan di dalam beberapa departemen dan tidak bisa dibiarkan begitu saja. Sehingga pada Sidang Pleno Komite Nasional

Indonesia Pusat (KNIP) tanggal 25-27 November 1945 usulan mengenai pembentukan Kementerian Agama kembali di utarakan. Sidang Pleno ini diketuai oleh Sutan Sjahrir dan dihadiri oleh 224 anggota yang mana sebagian berasal dari beberapa Komite Nasional Indonesia Daerah (KNID). Usulan mengenai pembentukan Kementerian Agama disampaikan oleh perwakilan KNID Banyumas yang mana bertepatan dengan anggota politik Masyumi.

Usulan mengenai pembentukan Kementerian Agama tersebut memperoleh beberapa dukungan terutama oleh anggota KNIP yang juga berasal dari partai politik Masyumi, salah satunya yakni Mohammad Natsir. Secara aklamasi sidang KNIP menyetujuinya, oleh karena itu kemudian Presiden Soekarno dan Mohammad Hatta mengesahkan atas usulan pembentukan Kementerian Agama pada sidang KNIP tersebut. Pembentukan Kementerian Agama ini sebenarnya merupakan suatu penengah diantara teori bahwa agama dan negara tidak dapat disatukan dengan teori bahwa agama dan negara dapat disatukan.

Penetapan Kementerian Agama tercantum dalam Penetapan Pemerintah No. 1 yang dilakukan pada tanggal 3 Januari 1946, bertepatan dengan 29 Muharram 1365 H. Penetapan tersebut di umumkan melalui siaran Radio Republik Indonesia oleh Pemerintah. Presiden Soekarno kemudian mengangkat H. Mohammad Rasjidi sebagai ketua pertama dalam Menteri Agama RI. Rasjidi merupakan tokoh ulama yang memiliki latar belakang pendidikan islam modern, pemimpin islam terkemuka, juga salah satu tokoh Muhammadiyah. Pada sebelumnya Rasjidi memang sudah

memiliki tugas untuk mengurus permasalahan yang berhubungan dengan kepentingan orang Islam. Karena itulah beliau kemudian dipercaya untuk menjadi Menteri Agama RI yang pertama. Setelah itu kemudian Kementerian Agama mengambil alih segala tugas keagamaan yang sebelumnya dijalankan oleh departemen/Menteri-menteri lain.

Tanggal 3 Januari merupakan Hari Ulang Tahun Kementerian Agama yang mana bertepatan dengan Ulang Tahun ke 34 yakni tahun 1980 peringatan hari ulang tahun tersebut disebut sebagai Hari Amal Bakti (HAB) Kemenag. Motto Kementerian Agama “Iklas Beramal” tentu dijadikan patokan pemimpin juga aparat-aparat yang menjabat dalam menjalankan setiap pekerjaannya dengan “iklas, sederhana, berpandangan ke depan, memiliki semangat juang, populis, serta berjiwa kesatuan dan kesatuan.” Kementerian Agama terus menerus memperhatikan dan meningkatkan pelayanan publiknya khususnya untuk memberikan pelayanan dan kesejahteraan seluruh warga RI, sehingga tidak hanya memiliki kantor pusat saja, namun juga terdapat kantor Kementerian Agama di berbagai provinsi bahkan pada setiap daerah kabupaten/kota termasuk di Kabupaten Trenggalek ini.

Kemenag Trenggalek mulai beroperasi mulai tahun 1973 dimana kepala pertama pada saat itu adalah Bapak Minhadji dan menjabat sampai pada tahun 1975. Sejak berdirinya Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Trenggalek hingga saat ini telah terdapat 17 kepala yang pernah menjabat dari masa ke masa, yakni:

- a. Minhaji (1973-1975)

b. Junus Isa	(1975-1985)
c. Drs. Atik Suwarno	(1985-1989)
d. Drs. Mudjiono	(1989-1994)
e. Drs. Abu Nangin	(1994-1996)
f. Drs. Hamdan Wahab	(1996-1999)
g. Drs. Marsono Adnan	(1999-2005)
h. Drs. Moh. Maksum, MHI	(2005-2008)
i. Drs. Mahfud Shodar, M. Ag	(2008-2009)
j. Drs. Ngudiono, M. Ag	(2009-2012)
k. Drs. Ach. Faridul Ilmi, M. Ag	(2012-2014)
l. H. Nur Cholis, SH. M. Ag	(2014-2015)
m. Drs. Imam Muchlis, M. Pd	(2015-2016)
n. Drs. H. Syahdan. MH	(2016-2018)
o. Drs. H. Moh. Badrudin	(2018-2022)
p. Drs. M. Syamsuri, M. Pd	(2022-2023)
q. Dr. Muhtar Hazawawi, M. Ag	(2023-2023)

Pada saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek masih dalam masa kekosongan kepemimpinan. Sebelumnya terdapat pertukaran kepemimpinan yang mana dilakukan oleh semua kepala Kementerian Agama di wilayah Jawa Timur. Kemudian pada tanggal 3 April 2023 dilantiklah Bapak Dr. Muhtar Hazawawi, M. Ag yang sebelumnya menjadi kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang. Namun pada tanggal 8 Mei 2023 beliau dilantik sebagai Kepala Biro Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan UIN Sunan Ampel

Surabaya. Sehingga semenjak saat itulah terjadi kekosongan kepemimpinan di Kantor Kemenag Kabupaten Trenggalek dan operasionalnya pun sementara dimasih dijalankan oleh Kasubag TU yakni Bapak Drs. Mustofa Alchamdani, M. Si.

2. Visi Misi

a. Visi Kemenag Kabupaten Trenggalek

Visi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek adalah **“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Trenggalek yang Taat Beragama, Cerdas, dan Berakhlak Mulia.”** Adapun maksud dari visi tersebut yakni:

1) Taat Beragama

Maksud dari “taat beragama” memiliki arti bahwa berusaha untuk mewujudkan masyarakat Trenggalek yang patuh terhadap ajaran agamanya masing-masing, patuh terhadap apa yang menjadi perintah dan larangan dalam agamanya berlandaskan pada Ketuhanan yang Maha Esa.

2) Cerdas

Kata “cerdas” disini memiliki arti bahwa berusaha mewujudkan masyarakat yang cerdas dengan cara memenuhi kebutuhan dalam bidang pendidikan khususnya pendidikan tentang keagamaan baik Madrasah ataupun sekolah umum.

3) Berakhlak Mulia

Artinya berupaya untuk mencetak generasi yang memiliki akhlak baik sesuai dengan ajaran atau kaidah masing-masing

agama, dimana akhlak baik tersebut merupakan suatu bekal untuk dapat berinteraksi secara benar menurut kaidah di dalam menjalankan kehidupan yakni dengan Tuhan maupun sesamanya.

b. Misi Kemenag Kabupaten Trenggalek

Adapun Kantor Kementerian Kabupaten Trenggalek memiliki Misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan serta kerukunan umat beragama
- 2) Meningkatkan kualitas dari pendidikan umum, agama, dan pendidikan keagamaan
- 3) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji, zakat, dan wakaf
- 4) Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih, Amanah, serta profesional

3. Struktur Organisasi

a. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek (Umum)

Berikut merupakan struktur organisasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek, yakni:



Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

Bagan di atas menunjukkan struktur organisasi pejabat utama yang menjabat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek dimana terdapat Kepala Kankemenag Trenggalek, kemudian disusul oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang membawahi beberapa Kepala Seksi (KASI) yakni KASI Pendidikan Madrasah, Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Pendidikan Agama Islam, Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Bimbingan Masyarakat Islam, dan KASI Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf.

b. Bidang Pendidikan Madrasah (PENDMA)

Adapun dalam masing-masing bidang juga terdapat pejabat terstruktur yang bertugas menjalankan beberapa tugas juga fungsi sesuai dengan bidangnya. Berikut merupakan Struktur Organisasi dibidang Pendidikan Madrasah (PENDMA):



Bagan 4. 2 Struktur Organisasi Bidang PENDMA Kemenag Kabupaten Trenggalek

4. Tugas dan Fungsi Bidang Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah tentu memiliki tugas dan fungsi sendiri yang tercantum dalam Permenag Nomor 19 Tahun 2019. Dimana PENDMA memiliki tugas yakni melakukan penyusunan bahan dan

pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimtek, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, menyusun rencana, serta melakukan pelaporan di bidang kurikulum, sarpras, kelembagaan, kesiswaan, guru juga tendik madrasah sesuai dengan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi. Adapun fungsi dari seksi Pendidikan Madrasah diantaranya yakni:

- a. Menyiapkan bahan perencanaan, penyusunan, serta pelaksanaan kebijakan teknis dibidang kurikulum, sarpras, kelembagaan, kesiswaan, juga guru dan tendik madrasah.
- b. Memberikan pelayanan serta memenuhi standar nasional pendidikan madrasah.
- c. Melakukan bimtek dan supervise dibidang kurikulum dan evaluasi, sarpras, kelembagaan, dan kerjasama, juga kesiswaan madrasah.
- d. Pengadaan pembinaan, bimtek, supervisi guru dan tendik madrasah
- e. Pengelolaan data dan SIM (Sistem Informasi Madrasah), guru dan tendik madrasah
- f. Evaluasi serta penyusunan laporan dibidang kurikulum, sarpras, kelembagaan, kesiswaan, serta guru dan tendik madrasah.

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini dilakukanlah penyebaran kuesioner atau angket yang mana mendapatkan 71 responden dari pemohon pelayanan PTSP yang mengajukan pelayanan dibidang PENDMA. Penyebaran angket dilakukan melalui aplikasi whatsapp dimana peneliti menghubungi responden melalui

nomor yang telah didapatkan dari data daftar hadir pemohon pelayanan PTSP bidang PENDMA. Adapun data responden yang didapatkan adalah sebagai berikut:

a. Demografi Responden

1) Jenis Kelamin

Data yang di dapat dari hasil penyebaran kuesioner atau angket ini mencantumkan berbagai kriteria responden yang mana diantaranya adalah kategori jenis kelamin, yakni laki-laki dan perempuan. Adapun hasil analisis yang didapat dari paparan data responden tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. 1 Kategori Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	35	49.3	49.3	49.3
	Perempuan	36	50.7	50.7	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel di atas menampilkan frekuensi atau jumlah responden yang mana berdasarkan kategori jenis kelamin. Data tersebut mencantumkan bahwa jumlah perempuan lebih unggul satu angka daripada laki-laki dimana perempuan terdapat 36 responden dengan presentase 50,7% dan laki-laki terdapat 35 responden dengan presentase 49,3%.

2) Usia

Data yang didapatkan dari penyebaran angket atau kuesioner ini juga mencantumkan informasi rentan usia dari responden yang

telah mengisinya. Adapun rentan usia ini dikategorikan menjadi tiga golongan seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 2 Kategori Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 21 tahun	3	4.2	4.2	4.2
	21-30 tahun	29	40.8	40.8	45.1
	> 30 tahun	39	54.9	54.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Paparan data pada tabel di atas dapat diketahui informasi terkait frekuensi rentan usia responden yang telah melakukan permohonan pelayanan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan data tersebut responden terbanyak memiliki rentan usia lebih dari 30 tahun, yakni 39 responden dengan presentase 54,9%. Selanjutnya adalah responden dengan rentan usia 21-30 tahun dimana memiliki frekuensi sebanyak 29 dengan presentase 40,8%. Terakhir yakni responden dengan rentan usia dibawah 21 tahun yang mana mempunyai frekuensi hanya 3 responden dengan presentase 4,2%. Sehingga berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa yang mendominasi pemohon pelayanan PTSP di Kemenag Kabupaten Trenggalek memiliki usia lebih dari 20 tahun.

3) Jenis Pekerjaan

Kategori terakhir adalah berdasarkan jenis pekerjaan yang dimiliki oleh responden. Jenis pekerjaan ini dikategorikan dalam

lima jenis, yakni pelajar/mahasiswa, karyawan swasta, pegawai negeri, wiraswasta, dan lain-lain. Adapun detail data tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. 3 Kategori Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	6	8.5	8.5	8.5
	Karyawan Swasta	24	33.8	33.8	42.3
	Pegawai Negeri	32	45.1	45.1	87.3
	Wiraswasta	2	2.8	2.8	90.1
	Lain-lain	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Data pada tabel di atas menunjukkan frekuensi dari berbagai jenis pekerjaan responden yang telah melakukan permohonan pelayanan PTSP di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Adapun dari tabel di atas dapat diketahui informasi mengenai frekuensi setiap jenis pekerjaan responden, yakni pelajar/mahasiswa memiliki frekuensi sebanyak 6 responden dengan presentase 8,5%. Kemudian responden yang memiliki jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 24 dengan presentase 33,8%. Jenis pekerjaan pegawai negeri dimiliki oleh 32 responden dengan presentase 45.1%, kemudian yang memiliki jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 2 responden dengan presentase 2,8%, dan terakhir adalah responden yang memiliki jenis pekerjaan lain yakni sebanyak 7 responden dengan presentase 9,9%.

b. Gambaran Distribusi Variabel

Pada penelitian ini terdapat 71 responden yang telah mengisi kuesioner dengan berbagai pernyataan mengenai kualitas pelayanan juga kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PTSP Kemenag Kabupaten Trenggalek. Pada pernyataan yang telah dibuat tercantum nilai dari masing-masing pernyataan dimana memiliki skor tertinggi 4 dan terendah 1. Nilai-nilai tersebut kemudian akan dikumpulkan atau dilakukan rekapitulasi dimana nantinya dapat dianalisis sesuai dengan kebutuhan pembahasan penelitian. Adapun variabel kuesioner tersebut terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y), dimana skor atau nilai yang tercantum di dalamnya di kategorikan berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel 4. 4 Kategori Internal Penilaian

KATEGORI	RENTANG RATA-RATA
Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,50
Tidak Setuju/ Tidak Baik	1,51 – 2,50
Setuju/ Baik	2,51 – 3,50
Sangat Setuju/ Sangat Baik	3,51 – 4,00

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan rentang dari rata-rata nilai yang telah tertera di atas, dapat kita ketahui data dari 71 responden memiliki distribusi frekuensi nilai atau skor variabel sebagai berikut:

1) Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X)

Pada variabel kualitas pelayanan (X) ini tersusun atas lima indikator atau dimensi yakni kondisi fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Sikap peduli (X5). Masing-masing indikator atau dimensi tersebut memiliki berbagai pernyataan yang berbeda satu sama lain sesuai dengan bidangnya. Selanjutnya data yang dihasilkan dari pengisian kuesioner oleh responden tersebut diolah menggunakan cara kuantitatif yaitu dengan memberi skor pada masing-masing dimensinya. Berikut pemaparan data secara keseluruhan mengenai variabel kualitas pelayanan:

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kondisi Fisik (tangible) (X1)

		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7
N	Valid	71	71	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.39	3.62	3.08	3.55	3.48	3.35	3.42
Std. Error of Mean		.071	.061	.082	.063	.063	.067	.069
Median		3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
Std. Deviation		.597	.517	.692	.529	.531	.563	.577
Sum		241	257	219	252	247	238	243
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown								

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4. 6 Mean Distribusi Frekuensi kehandalan (*tangible*) (X1)

BUTIR	Jawaban Responden								Rata - rata
	STS		TS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	4	5.63	35	49.29	32	45.07	3.39
2	0	0	1	1.40	25	35.21	45	63.38	3.62
3	0	0	14	19.71	37	52.11	20	28.16	3.08
4	0	0	1	1.40	30	42.25	40	56.33	3.55
5	0	0	1	1.40	35	49.29	35	49.29	3.48
6	0	0	3	4.22	40	56.33	25	35.21	3.35
7	0	0	3	4.22	35	49.29	33	46.47	3.42
	RATA - RATA TOTAL								3.41

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Pada tabel 4.5 dan tabel 4.6 tercantum frekuensi, presentase, juga nilai rata-rata dari jawaban masing-masing pernyataan dalam dimensi *Tangible* (kondisi fisik). Pada tabel 4.6 memaparkan rata-rata total dari jawaban pernyataan kategori ini yakni dengan nilai 3,41. Sehingga dari nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa jawaban responden adalah “setuju” atas pernyataan-pernyataan mengenai aspek *tangible* terhadap pelayanan PTSP bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Pernyataan ini atas dasar kategori rentang nilai yang ada pada tabel 4.4 bahwa kategori dengan rentang nilai antara 2,51-3,50 adalah “setuju”.

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner yang telah diisi oleh 71 responden dalam kategori ini dapat diketahui bahwa responden menyatakan setuju terhadap pernyataan seluruh aspek pelayanan yang termasuk dalam dimensi *tangible* seperti bangunan, Gedung, kondisi ruangan, teknologi yang digunakan, penampilan petugas

pelayanan, dan kondisi fisik lain yang dapat dilihat oleh mata manusia. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa kondisi fisik mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan di PTSP bidang PENDMA berada dalam keadaan baik.

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi kehandalan (Reliability) (X2)

		RY01	RY02	RY03	RY04	RY05	RY06	RY07
N	Valid	71	71	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.31	3.48	3.42	3.49	3.46	3.49	3.41
Median		3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
Minimum		1	2	1	2	2	1	2
Maximum		4	4	4	4	4	4	4
Sum		235	247	243	248	246	248	242

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4. 8 Mean Distribusi Frekuensi kehandalan (Reliability) (X2)

BUTIR	Jawaban Responden								Rata - rata
	STS		TS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	1	1.41	5	7.04	36	50.70	29	40.85	3.31
2	0	0.00	3	4.23	31	43.66	37	52.11	3.48
3	1	1.41	1	1.41	36	50.70	33	46.48	3.42
4	0	0.00	2	2.82	32	45.07	37	52.11	3.49
5	0	0.00	2	2.82	34	47.89	35	49.30	3.46
6	1	1.41	1	1.41	31	43.66	38	53.52	3.49
7	0	0.00	4	5.63	34	47.89	33	46.48	3.41
	RATA - RATA TOTAL								3.44

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Pembahasan selanjutnya yakni pemaparan rekapitulasi data dari responden yang mengisi kuesioner pada pernyataan mengenai aspek *Reliability* (kehandalan). Pada tabel 4.7 dan tabel 4.8 tercantum frekuensi, presentase, juga nilai rata-rata dari jawaban

masing-masing pernyataan dalam dimensi *reliability* tersebut. Pada tabel 4.4 memaparkan rata-rata total dari jawaban pernyataan kategori ini yakni dengan nilai 3,44. Sehingga dari nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa jawaban responden adalah “setuju” atas pernyataan-pernyataan mengenai aspek *reliability* terhadap pelayanan PTSP bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Pernyataan ini atas dasar kategori rentang nilai yang ada pada tabel 4.8 bahwa kategori dengan rentang nilai antara 2,51-3,50 adalah “setuju”.

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner yang telah diisi oleh 71 responden dalam kategori ini dapat diketahui bahwa responden menyatakan setuju terhadap pernyataan seluruh aspek pelayanan yang termasuk dalam dimensi *reliability* seperti kemampuan untuk melayani sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan mengenai kecepatan, ketepatan, juga konsisten terhadap pekerjaan dengan tingkat akurasi yang tinggi. Jadi pernyataan ini merujuk pada kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk sikap selama memberikan pelayanan. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa kehandalan yang dimiliki petugas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan di PTSP bidang PENDMA mempunyai predikat baik.

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness) (X3)

		RS01	RS02	RS03	RS04	RS05	RS06
N	Valid	71	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.49	3.45	3.38	3.39	3.37	3.49
Median		4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
Minimum		2	2	2	2	2	2
Maximum		4	4	4	4	4	4
Sum		248	245	240	241	239	248

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4. 10 Mean Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness) (X3)

BUTIR	Jawaban Responden								Rata - rata
	STS		TS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	2	2.82	32	45.07	37	52.11	3.49
2	0	0	1	1.41	37	52.11	33	46.48	3.45
3	0	0	3	4.23	38	53.52	30	42.25	3.38
4	0	0	1	1.41	41	57.75	29	40.85	3.39
5	0	0	2	2.82	41	57.75	28	39.44	3.37
6	0	0	2	2.82	32	45.07	37	52.11	3.49
	RATA - RATA TOTAL								3.43

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel diatas merupakan pemaparan rekapitulasi data dari responden yang mengisi kuesioner pada pernyataan mengenai aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap). Pada tabel 4.9 dan tabel 4.10 tercantum frekuensi, presentase, juga nilai rata-rata dari jawaban masing-masing pernyataan dalam dimensi *responsiveness* tersebut. Pada tabel 4.10 memaparkan rata-rata total dari jawaban pernyataan kategori ini yakni dengan nilai 3,43. Sehingga dari nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa jawaban responden adalah “setuju” atas pernyataan-pernyataan mengenai aspek *responsiveness*

terhadap pelayanan PTSP bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Pernyataan ini atas dasar kategori rentang nilai yang ada pada tabel 4.4 bahwa kategori dengan rentang nilai antara 2,51-3,50 adalah “setuju”.

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner yang telah diisi oleh 71 responden dalam kategori ini dapat diketahui bahwa responden menyatakan setuju terhadap pernyataan seluruh aspek pelayanan yang termasuk dalam dimensi *responsiveness* seperti ketersediaan, kepedulian, juga kemauan yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam melayani. Selain itu pernyataan ini juga merujuk pada daya tanggap petugas pelayanan untuk bersedia melayani, menerima kritik, menanggapi persoalan atau kebutuhan pelanggan, juga bersedia melayani dengan sepenuh hati. Jadi pernyataan ini merujuk pada daya tanggap juga kesediaan petugas dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan diberbagai permasalahan. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa daya tanggap yang dimiliki petugas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan di PTSP bidang PENDMA Kemenag Kabupaten Trenggalek mempunyai predikat baik.

Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Assurance) (X4)

		Statistics						
		ASS01	ASS02	ASS03	ASS04	ASS05	ASS06	ASS07
N	Valid	71	71	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.45	3.42	3.44	3.45	3.46	3.46	3.42
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Minimum		2	2	2	2	2	2	2
Maximum		4	4	4	4	4	4	4
Sum		245	243	244	245	246	246	243

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4. 12 Mean Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Assurance) (X4)

BUTIR	Jawaban Responden								Rata - rata
	STS		TS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	1	1.41	37	52.11	33	46.48	3.45
2	0	0	2	2.82	37	52.11	32	45.07	3.42
3	0	0	1	1.41	38	53.52	32	45.07	3.44
4	0	0	1	1.41	37	52.11	33	46.48	3.45
5	0	0	1	1.41	36	50.70	34	47.89	3.46
6	0	0	2	2.82	34	47.89	35	49.30	3.46
7	0	0	1	1.41	39	54.93	31	43.66	3.42
	RATA - RATA TOTAL								3.44

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Pembahasan selanjutnya yakni pemaparan rekapitulasi data dari responden yang mengisi kuesioner pada pernyataan mengenai aspek *Assurance* (jaminan). Pada tabel 4.11 dan tabel 4.12 tercantum frekuensi, presentase, juga nilai rata-rata dari jawaban masing-masing pernyataan dalam dimensi *reliability* tersebut. Pada tabel 4.12 memaparkan rata-rata total dari jawaban pernyataan kategori ini yakni dengan nilai 3,44. Sehingga dari nilai rata-rata tersebut

dapat diartikan bahwa jawaban responden adalah “setuju” atas pernyataan-pernyataan mengenai aspek *assurance* terhadap pelayanan PTSP bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Pernyataan ini atas dasar kategori rentang nilai yang ada pada tabel 4.4 bahwa kategori dengan rentang nilai antara 2,51-3,50 adalah “setuju”.

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner yang telah diisi oleh 71 responden dalam kategori ini dapat diketahui bahwa responden menyatakan setuju terhadap pernyataan seluruh aspek pelayanan yang termasuk dalam dimensi *assurance* seperti jaminan yang diberikan oleh petugas pelayanan berupa pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan santun, serta kompeten dimana hal tersebut dapat menimbulkan rasa percaya dan aman ketika melakukan permohonan pelayanan. Jadi pernyataan ini merujuk pada kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan yang dapat melayani dengan kompeten, bertanggung jawab, serta sesuai dan tepat dengan permintaan pemohon pelayanan. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa aspek jaminan yang dimiliki petugas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pemohon pelayanan di PTSP bidang PENDMA mempunyai predikat baik.

Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Empathy (Kepedulian) (X5)

		EM01	EM02	EM03	EM04	EM05	EM06	EM07
N	Valid	71	71	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.39	3.48	3.48	3.34	3.39	3.37	3.35
Median		3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Minimum		2	2	3	2	2	2	2
Maximum		4	4	4	4	4	4	4
Sum		241	247	247	237	241	239	238

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4. 14 Mean Distribusi Frekuensi Empathy (X5)

BUTIR	Jawaban Responden								Rata - rata
	STS		TS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	2	2.82	39	54.93	30	42.25	3.39
2	0	0	2	2.82	33	46.48	36	50.70	3.48
3	0	0	0	0.00	37	52.11	34	47.89	3.48
4	0	0	2	2.82	43	60.56	26	36.62	3.34
5	0	0	1	1.41	41	57.75	29	40.85	3.39
6	0	0	3	4.23	39	54.93	29	40.85	3.37
7	0	0	1	1.41	44	61.97	26	36.62	3.35
	RATA - RATA TOTAL								3.40

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel diatas merupakan pemaparan rekapitulasi data dari responden yang mengisi kuesioner pada pernyataan mengenai aspek *Empathy* (Kepedulian). Pada tabel 4.13 dan tabel 4.14 tercantum frekuensi, presentase, juga nilai rata-rata dari jawaban masing-masing pernyataan dalam dimensi *empathy* tersebut. Pada tabel 4.14 memaparkan rata-rata total dari jawaban pernyataan kategori ini yakni dengan nilai 3,40. Sehingga dari nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa jawaban responden adalah “setuju” atas

pernyataan-pernyataan mengenai aspek *empathy* terhadap pelayanan PTSP bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Pernyataan ini atas dasar kategori rentang nilai yang ada pada tabel 4.4 bahwa kategori dengan rentang nilai antara 2,51-3,50 adalah “setuju”.

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner yang telah diisi oleh 71 responden dalam kategori ini dapat diketahui bahwa responden menyatakan setuju terhadap pernyataan seluruh aspek pelayanan yang termasuk dalam dimensi *empathy* seperti sikap atau tindakan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan penuh perhatian serta memahami dengan baik kebutuhan pemohon pelayanan secara individu. Termasuk juga dalam kategori ini adalah petugas pelayanan mampu dalam melayani secara adil, ramah, telaten, juga mampu mementingkan kebutuhan pemohon pelayanan. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa empati atau kepedulian yang dimiliki petugas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan di PTSP bidang PENDMA Kemenag Kabupaten Trenggalek mempunyai predikat baik.

2) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)

Pada pernyataan ini akan dipaparkan berbagai jawaban responden mengenai variabel tentang tingkat kepuasan pelanggan (Y) dalam mengajukan permohonan dan menerima pelayanan dari PTSP dibidang PENDMA pada Kemenag Kabupaten Trenggalek. Adapun pemaparan data ini berdasarkan pada jawaban responden

melalui kuesioner tentang pernyataan-pernyataan yang merujuk pada kepuasan pelanggan dimana sebelumnya telah disebarkan melalui aplikasi Whatsapp. Sehingga dari data tersebut peneliti dapat mengukur seberapa tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan petugas PTSP dibidang PENDMA pada Kemenag Kabupaten Trenggalek. Adapun hasil dari tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)

		KP01	KP02	KP03	KP04	KP05	KP06	KP07
N	Valid	71	71	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.27	3.39	3.04	3.24	3.17	3.11	3.23
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Minimum		2	2	1	2	1	1	2
Maximum		4	4	4	4	4	4	4
Sum		232	241	216	230	225	221	229
		KP08	KP09	KP10	KP11	KP12	KP13	
N	Valid	71	71	71	71	71	71	
	Missing	0	0	0	0	0	0	
Mean		3.14	3.24	3.27	3.18	3.23	3.25	
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
Minimum		2	1	1	1	2	2	
Maximum		4	4	4	4	4	4	
Sum		223	230	232	226	229	231	

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4. 16 Mean Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)

BUTIR	Jawaban Responden								Rata -rata
	STS		TS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0.00	6	8.45	40	56.34	25	35.21	3.27
2	0	0.00	3	4.23	37	52.11	31	43.66	3.39
3	1	1.41	11	15.49	43	60.56	16	22.54	3.04
4	0	0.00	3	4.23	48	67.61	20	28.17	3.24
5	1	1.41	5	7.04	46	64.79	19	26.76	3.17
6	1	1.41	6	8.45	48	67.61	16	22.54	3.11
7	0	0.00	6	8.45	43	60.56	22	30.99	3.23
8	0	0.00	7	9.86	47	66.20	17	23.94	3.14
9	2	2.82	1	1.41	46	64.79	22	30.99	3.24
10	1	1.41	5	7.04	39	54.93	26	36.62	3.27
11	1	1.41	7	9.86	41	57.75	22	30.99	3.18
12	0	0.00	5	7.04	45	63.38	21	29.58	3.23
13	0	0.00	3	4.23	47	66.20	21	29.58	3.25
	RATA - RATA TOTAL								3.21

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4.16 di atas memaparkan data tanggapan responden dari berbagai pernyataan yang telah diajukan mengenai kualitas pelayanan di PTSP bidang PENDMA pada Kemenag Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan data di atas, rata-rata skor dari jawaban responden adalah 3,21. Berdasarkan kategori rentang nilai yakni antara 2,51-3,50 yang termuat dalam tabel 4.4, maka dapat diketahui bahwa responden memiliki jawaban rata-rata “setuju” dengan pernyataan yang tercantum dalam kuesioner mengenai kualitas pelayanan. Kemudian daripada itu, nilai rata-rata tersebut juga menunjukkan bahwa dengan nilai 3,21 maka kualitas pelayanan pada PTSP bidang PENDMA Kemenag Kabupaten Trenggalek memiliki predikat baik.

2. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas merupakan suatu pengukuran dari skor pengisian kuesioner dimana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari suatu instrumen penelitian.⁷⁵ Suatu instrument dapat dikatakan valid ketika memiliki tingkat kevalidan yang tinggi juga mampu memaparkan dengan tepat data dari variabel yang diteliti atau dapat memberikan gambaran hal yang sedang diteliti.

Pada penelitian ini pengukuran dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Pengujian ini dilakukan untuk menganalisa data-data yang berupa angka menggunakan Uji Pearson Correlation. Berdasarkan pengujian tersebut akan diketahui berbagai pernyataan atau pertanyaan yang valid dan tidak sesuai ketentuan yang telah di tentukan. Diantara ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:⁷⁶

- 1) Suatu variabel dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ dan sebaliknya, ketika suatu variabel memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka dinyatakan tidak valid.
- 2) Suatu variabel dinyatakan valid apabila $r \text{ tabel} \leq r \text{ hitung}$, dan sebaliknya. Suatu variabel dinyatakan tidak valid apabila memiliki nilai $r \text{ tabel} \geq r \text{ hitung}$.

Uji reliabilitas merupakan suatu penerapan instrumen untuk mengukur subjek dalam frekuensi berulang-ulang dan menghasilkan

⁷⁵ Masganti Sitorus, *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam* (Medan: IAIN Press, 2011), hlm. 78.

⁷⁶ C. Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengelola Data Dengan IBM SPSS 25)* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 12.

data yang sama. Suatu pernyataan dikemukakan oleh Ghazali yakni instrumen dapat dikatakan **reliabel** ketika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 . Begitupun sebaliknya, instrumen penelitian dikatakan **tidak reliabel** ketika nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka < 0,6.⁷⁷

Berikut merupakan penyajian data hasil uji validitas dan reliabilitas dari pengolahan setiap variabel pernyataan yang diisi oleh 71 responden memuat dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy*) (X) dan kepuasan pelanggan:

Tabel 4. 17 Uji Validitas dan Reliabilitas Tangible

ITEM	r HITUNG	r TABEL	SIG	NILAI SIG	KET
XA01	0,737	0,234	0,6	0,000	Valid
XA02	0,682	0,234	0,6	0,000	Valid
XA03	0,693	0,234	0,6	0,000	Valid
XA04	0,738	0,234	0,6	0,000	Valid
XA05	0,693	0,234	0,6	0,000	Valid
XA06	0,708	0,234	0,6	0,000	Valid
XA07	0,729	0,234	0,6	0,000	Valid
Cronbach Alpha = 0,834 (RELIABEL)					

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Pada tabel 4.17 di atas memaparkan data hasil dari pengujian validitas dan reabilitas pada variabel pernyataan *Tangible*. Pengujian validitas dilakukan menggunakan uji Pearson Correlation dimana dari setiap pengukuran item pernyataan mengenai aspek *tangible* tersebut memiliki nilai > dari r tabel. Nilai r tabel pada pengujian ini disesuaikan dengan jumlah responden yang menanggapi yakni 71 responden yang mana memiliki nilai r tabel sebesar 0,234. Oleh karena itu semua item

⁷⁷ Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, hlm. 45.

pada tabel 4.17 memiliki nilai r hitung $>$ dari r tabel. Selain itu pada hasil pengujian tersebut juga memaparkan nilai signifikansi yang memenuhi kriteria kevalidan item kuesioner yakni $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang ada di aspek *tangible* valid serta dapat untuk dilanjutkan.

Berbeda dengan pengujian validitas, pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Pada tabel 4.17 di atas telah dipaparkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* penghitungan reabilitas pada item pernyataan *tangible* adalah 0,834. Nilai tersebut sesuai dengan perhitungan *Cronbach Alpha* bahwa suatu pernyataan instrumen dapat dikatakan reliabel ketika $> 0,6$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan pada aspek *tangible* semuanya valid dan reliabel.

Tabel 4. 18 Uji Validitas dan Reliabilitas reliability.

ITEM	r HITUNG	r TABEL	SIG	NILAI SIG	KET
XB01	0,815	0,234	0,6	0,000	Valid
XB02	0,719	0,234	0,6	0,000	Valid
XB03	0,785	0,234	0,6	0,000	Valid
XB04	0,774	0,234	0,6	0,000	Valid
XB05	0,792	0,234	0,6	0,000	Valid
XB06	0,818	0,234	0,6	0,000	Valid
XB07	0,824	0,234	0,6	0,000	Valid
Cronbach Alpha = 0,899 (RELIABEL)					

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Pemaparan tabel 4.18 di atas merupakan data hasil dari pengujian validitas dan reabilitas pada variabel pernyataan *Reliability*. Pengujian validitas dilakukan menggunakan uji Pearson Correlation dimana dari setiap pengukuran item pernyataan mengenai aspek

reliability tersebut memiliki nilai $>$ dari *r* tabel. Nilai *r* tabel pada pengujian ini disesuaikan dengan jumlah responden yang menanggapi yakni 71 responden yang mana memiliki nilai *r* tabel sebesar 0,234. Oleh karena itu semua item pada tabel 4.18 memiliki nilai *r* hitung $>$ dari *r* tabel.

Hasil pengujian tersebut juga memaparkan nilai signifikansi yang memenuhi kriteria kevalidan item kuesioner dan pada data tersebut memaparkan semua item memiliki nilai signifikan yang $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang ada di aspek *reliability* valid serta dapat untuk dilanjutkan.

Berbeda dengan pengujian validitas, pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Pada tabelm 4.18 di atas telah dipaparkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* penghitungan reabilitas pada item pernyataan *reliability* adalah 0,899. Nilai tersebut sesuai dengan perhitungan *Cronbach Alpha* bahwa suatu pernyataan instrumen dapat dikatakan reliabel ketika $> 0,6$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan pada aspek *reliability* semuanya valid dan reliabel.

Tabel 4. 19 Uji Validitas dan Reliabilitas responsiveness

ITEM	r HITUNG	r TABEL	SIG	NILAI SIG	KET
XC01	0,765	0,234	0,6	0,000	Valid
XC02	0,646	0,234	0,6	0,000	Valid
XC03	0,765	0,234	0,6	0,000	Valid
XC04	0,705	0,234	0,6	0,000	Valid
XC05	0,746	0,234	0,6	0,000	Valid
XC06	0,775	0,234	0,6	0,000	Valid
Cronbach Alpha = 0,829 (RELIABEL)					

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4.19 menunjukkan data hasil dari pengujian validitas dan reabilitas pada variabel pernyataan *responsiveness*. Pengujian validitas dilakukan menggunakan uji Pearson Correlation dimana dari setiap pengukuran item pernyataan mengenai aspek *responsiveness* tersebut akan dinyatakan valid ketika memiliki nilai $>$ dari r tabel yakni $> 0,234$. Oleh karena itu seperti yang dapat diamati pada tabel 4.19 semua item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ dari r tabel. Sehingga dinyatakan valid.

Kriteria lain dari pengujian ini adalah dilihat dari nilai signifikansinya. Hasil pengujian tersebut juga memaparkan nilai signifikansi yang memenuhi kriteria kevalidan setiap item kuesioner yakni $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang ada di aspek *responsiveness* valid serta dapat untuk dilanjutkan.

Langkah selanjutnya yakni pengujian reabilitas, pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Pada tabel 4.19 di atas telah dipaparkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* penghitungan reabilitas pada item pernyataan *responsiveness* adalah 0,829. Nilai tersebut sesuai dengan perhitungan *Cronbach Alpha* bahwa suatu pernyataan instrumen dapat dikatakan reliabel ketika $> 0,6$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan pada aspek *responsiveness* semuanya valid dan reliabel.

Tabel 4. 20 Uji Validitas dan Reliabilitas assurance

ITEM	r HITUNG	r TABEL	SIG	NILAI SIG	KET
XD01	0,738	0,234	0,6	0,000	Valid
XD02	0,700	0,234	0,6	0,000	Valid
XD03	0,731	0,234	0,6	0,000	Valid
XD04	0,659	0,234	0,6	0,000	Valid
XD05	0,715	0,234	0,6	0,000	Valid
XD06	0,719	0,234	0,6	0,000	Valid
XD07	0,825	0,234	0,6	0,000	Valid
Cronbach Alpha = 0,851 (RELIABEL)					

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4.20 ini menunjukkan data hasil dari pengujian validitas dan reabilitas pada variabel pernyataan *assurance*. Pengujian validitas dilakukan menggunakan uji Pearson Correlation dimana pada data item *assurance* ini memiliki nilai r tabel sama dengan data sebelumnya yakni 0,234. Dapat diamati pada tabel 4.20 di atas bahwa semua item pada pernyataan mengenai *assurance* memiliki nilai r hitung $> 0,234$. Sehingga dinyatakan valid.

Kriteria lain dari pengujian validitas ini adalah dilihat dari nilai signifikansinya. Hasil pengujian tersebut juga memaparkan nilai signifikansi yang memenuhi kriteria kevalidan item kuesioner yakni $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang ada di aspek *assurance* valid serta dapat untuk dilanjutkan.

Berikutnya pengujian reabilitas, pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Pada tabel 4.20 di atas telah dipaparkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* penghitungan reabilitas pada item pernyataan *assurance* adalah 0,851. Nilai tersebut sesuai dengan

perhitungan *Cronbach Alpha* bahwa suatu pernyataan instrumen dapat dikatakan reliabel ketika $> 0,6$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan pada aspek *assurance* semuanya valid dan reliabel.

Tabel 4. 21 Uji Validitas dan Reliabilitas Empathy

ITEM	r HITUNG	r TABEL	SIG	NILAI SIG	KET
XE01	0,717	0,234	0,6	0,000	Valid
XE02	0,670	0,234	0,6	0,000	Valid
XE03	0,741	0,234	0,6	0,000	Valid
XE04	0,760	0,234	0,6	0,000	Valid
XE05	0,685	0,234	0,6	0,000	Valid
XE06	0,755	0,234	0,6	0,000	Valid
XE07	0,744	0,234	0,6	0,000	Valid
Cronbach Alpha = 0,849 (RELIABEL)					

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Tabel 4.21 di atas menunjukkan data hasil dari pengujian validitas dan reabilitas pada variabel pernyataan *empathy*. Pengujian validitas dilakukan menggunakan uji Pearson Correlation dimana pada data item *empathy* ini memiliki nilai r tabel sama dengan data sebelumnya yakni 0,234. Dapat diamati pada tabel 4.21 di atas bahwa semua item pada pernyataan mengenai *empathy* memiliki nilai r hitung $> 0,234$. Sehingga dinyatakan valid.

Kriteria lain dari pengujian validitas adalah dilihat dari nilai signifikansinya. Hasil pengujian tersebut juga memaparkan nilai signifikansi yang memenuhi kriteria kevalidan item kuesioner yakni $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang ada di aspek *empathy* valid serta dapat untuk dilanjutkan.

Berikutnya pengujian reabilitas, pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Pada tabel 4.21 di atas telah dipaparkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* penghitungan reabilitas pada item pernyataan *empathy* adalah 0,849. Nilai tersebut sesuai dengan perhitungan *Cronbach Alpha* bahwa suatu pernyataan instrumen dapat dikatakan reliabel ketika $> 0,6$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan pada aspek *empathy* semuanya valid dan reliabel.

Tabel 4. 22 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

ITEM	r HITUNG	r TABEL	SIG	NILAI SIG	KET
KP01	0,562	0,234	0,6	0,000	Valid
KP02	0,533	0,234	0,6	0,000	Valid
KP03	0,544	0,234	0,6	0,000	Valid
KP04	0,435	0,234	0,6	0,000	Valid
KP05	0,492	0,234	0,6	0,000	Valid
KP06	0,666	0,234	0,6	0,000	Valid
KP07	0,623	0,234	0,6	0,000	Valid
KP08	0,552	0,234	0,6	0,000	Valid
KP09	0,579	0,234	0,6	0,000	Valid
KP10	0,774	0,234	0,6	0,000	Valid
KP11	0,688	0,234	0,6	0,000	Valid
KP12	0,617	0,234	0,6	0,000	Valid
KP13	0,636	0,234	0,6	0,000	Valid
Cronbach Alpha = 0,874 (RELIABEL)					

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Pemaparan terakhir dari pengujian validitas dan reabilitas ini adalah Tabel 4.22 Pemaparan di atas menunjukkan data hasil dari pengujian validitas dan reabilitas pada variabel pernyataan Kepuasan Pelanggan. Pengujian validitas dilakukan menggunakan uji Pearson Correlation dimana pada data item Kepuasan Pelanggan ini memiliki nilai r tabel sama dengan data sebelumnya yakni 0,234. Dapat diamati

pada tabel 4.22 di atas bahwa semua item pada pernyataan mengenai Kepuasan Pelanggan memiliki nilai r hitung $> 0,234$. Sehingga dinyatakan valid.

Kriteria pengujian validitas yang lain adalah dilihat dari nilai signifikansinya. Hasil pengujian tersebut juga memaparkan nilai signifikansi yang memenuhi kriteria kevalidan yakni $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang ada di aspek Kepuasan Pelanggan valid serta dapat untuk dilanjutkan.

Berikutnya pengujian reabilitas, pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Pada tabel 4.22 di atas telah dipaparkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* penghitungan reabilitas pada item pernyataan Kepuasan Pelanggan adalah 0,874. Nilai tersebut sesuai dengan perhitungan *Cronbach Alpha* bahwa suatu pernyataan instrumen dapat dinyatakan reliabel ketika $> 0,6$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan pada aspek Kepuasan Pelanggan semuanya valid dan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

Pemaparan di bawah ini merupakan hasil dari uji asumsi klasik mengenai model regresi linier antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan. Diantaranya sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilaksanakan guna membuktikan model regresi, residual, ataupun variabel pengganggu yang mempunyai

penyebaran normal atau sebaliknya. Regresi tersebut dapat dikatakan baik jika mempunyai penyebaran normal atau mendekati normal. Adapun untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara. Diantaranya yakni dengan Analisa grafik normal P-P Plot of regression Standardized residual. Adapun dalam analisa grafik normal P-P Plot of regression Standardized residual terdapat kriteria sebagai berikut:

- a) Model regresi akan memenuhi asumsi dari normalitas apabila terjadi penyebaran data berada disekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis tersebut.
- b) Model regresi dikatakan tidak memenuhi asumsi dari normalitas apabila terjadi penyebaran data yang jauh dari garis diagonal serta tidak mengikuti arah garis tersebut.

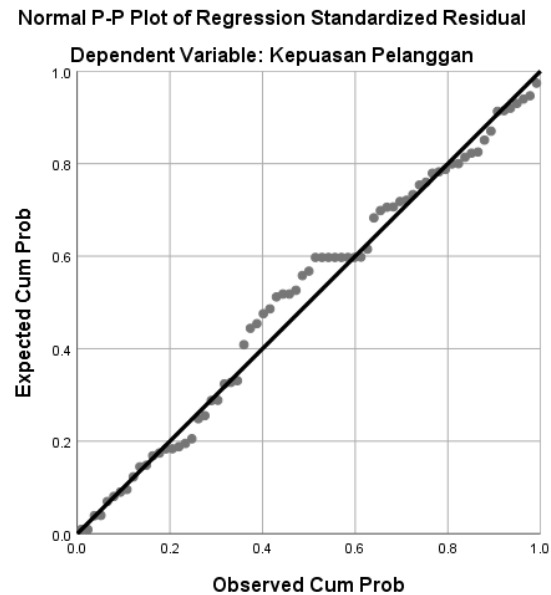
Pengujian normalitas ini dilakukan menggunakan teknik *Kolmogorov-smirnov*. Model regresi akan memenuhi asumsi dari normalitas ketika pengujian menggunakan teknik *Kolmogorov-smirnov* ini akan mendapatkan hasil nilai signifikan $> 0,05$ yang mana memiliki rumus seperti berikut:⁷⁸

$$KD = 1,36 = \frac{\sqrt{n_1 + n_2}}{n_1 \cdot n_2}$$

Dibawah ini dipaparkan data hasil dari uji normalitas terhadap model regresi linier antara dimensi kualitas pelayanan

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi)*, hlm. 159.

(*tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan.



Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Gambar 4. 1 Uji Normalitas

Dapat dilihat dari hasil analisa menggunakan grafik normal P-P Plot of regression Standardized residual, gambar di atas menunjukkan bahwa penyebaran data berada disekitar garis diagonal dan juga mengikiti arah dari garis tersebut. Sehingga dengan pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa model regresi linier antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4. 23 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.19624361
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.057
	Negative	-.094
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Pada tabel 4.23 di atas menunjukkan pengujian normalitas menggunakan teknik *Kolmogorov-smirnov*. Dapat dilihat dari tabel di atas memaparkan bahwa nilai signifikan yang dihasilkan adalah 0,200. Sehingga angka tersebut telah memenuhi asumsi dari normalitas, yakni $> 0,05$.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi atau hubungan antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidaklah memiliki hubungan diantara variabel bebas (*independent variable*). Pengujian multikolinieritas ini dapat dilihat dari nilai besaran besaran *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Adapun pengujian ini di dasarkan dengan standar berikut:

- a) Multikolinieritas terjadi ketika nilai dari *tolerance* $< 0,10$ atau besaran nilai dari *VIF* > 10 .

- b) Apabila nilai dari *tolerance* > 0,10 atau besaran nilai dari *VIF* < 10, maka multikolinieritas tidak terjadi.

Berikut pemaparan hasil dari uji multikolinieritas terhadap model regresi linier antara kualitas pelayanan (*tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan:

Tabel 4. 24 Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.164	6.103
	Reliability	.218	4.594
	Responsiveness	.192	5.208
	Assurance	.192	5.218
	Empathy	.326	3.065

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Paparan data pada tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas. Karena pada besaran nilai *tolerance* didapatkan angka 0.164, 0.218, 0.192, 0.192, 0.326, dimana nilai tersebut > 0,10. Kemudian pada besaran nilai *VIF* di dapatkan angka 6.103, 4.594, 5.208, 5.218, 3.065, dimana nilai-nilai tersebut < 10.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini memiliki tujuan untuk menguji apakah terdapat kesamaan antara variabel dari residual satu pengamatan dengan yang lain dalam suatu model regresi. Dapat dikatakan bahwa model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi heterokedastisitas. Pengujian ini dilakukan menggunakan Uji

Glejser, dimana merupakan suatu uji hipotesis yang dapat mengetahui apakah suatu model regresi memiliki pertanda mengalami heterokedastisitas dengan cara meregres absolut residual. Adapun pengambilan keputusan dari dilakukannya uji heterokedastisitas yang menggunakan uji glejser didasarkan pada:⁷⁹

- a) Heterokedastisitas terjadi apabila nilai signifikan yang dihasilkan $< 0,05$
- b) Heterokedastisitas tidak akan terjadi apabila nilai signifikan yang dihasilkan $> 0,05$

Berikut merupakan pemaparan hasil dari pengujian heterokedastisitas dengan uji glejser pada model regresi linier antara Kualitas Pelayanan (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pelanggan:

Tabel 4. 25 Uji Heterokedastisitas

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-1.353	.181
	Tangible	-.151	.880
	Reliability	-.906	.368
	Responsiveness	.807	.422
	Assurance	.479	.634
	Empathy	1.095	.278
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan			

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Hasil dari pengujian heterokedastisitas pada tabel 4.25 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan pada tabel tersebut adalah

⁷⁹ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, hlm. 134.

0.181, 0.880, 0.368, 0.422, 0.634, dan 0.278. Sehingga dapat di simpulkan bahwa semua dari nilai signifikan tersebut memiliki nilai $> 0,05$, oleh karena itu dapat dipastikan tidak adanya heterokedastisitas dan persamaan regresi ini bisa dikatakan baik karena tidak terjadi heterokedastisitas tersebut.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian ini dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat, dimana penggunaan regresi linier berganda ini ketika memiliki dua variabel bebas atau lebih.⁸⁰ Sehingga dalam pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas yakni dimensi kualitas pelayanan *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) dengan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Berikut pemaparan hasil dari pengujian regresi linier berganda:

Tabel 4. 26 Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	12.186	3.803		.002
	Tangible (X1)	.283	.344	.174	.414
	Reliability (X2)	.329	.258	.235	.206
	Responsiveness (X3)	.377	.376	.196	.320
	Assurance (X4)	-.243	.333	-.143	.468
	Empathy (X5)	.545	.256	.320	.037

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

⁸⁰ Arifin, *SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi*, hlm. 156.

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dihasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + B1 (X1) + B2 (X2) + B3 (X3) - B4 (X4) + B5 (X5)$$

$$Y = 12,186 + 0,283 + 0,329 + 0,377 - 0,243 + 0,545$$

Adapun persamaan yang dihasilkan dari perhitungan di atas memiliki arti bahwa:

- 1) Nilai konstanta (a) yang dihasilkan adalah 12,186. Sehingga tanpa adanya pengaruh dari variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5) (bernilai 0) maka nilai dari variabel terikat adalah 12,186.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel *tangible* (X1) bernilai positif (+) yakni sebesar 0,283, sehingga dapat di artikan ketika nilai dari *tangible* (X1) mengalami peningkatan setiap 1 satuan maka variabel Kepuasan pelanggan (Y) pun akan meningkat sebesar 0,283, dan sebaliknya.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel *reliability* (X2) bernilai positif (+) yakni sebesar 0,329, sehingga dapat di artikan ketika nilai dari *reliability* (X2) mengalami peningkatan setiap 1 satuan maka variabel Kepuasan pelanggan (Y) pun akan meningkat sebesar 0,329, dan sebaliknya.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* (X3) bernilai positif (+) yakni sebesar 0,377, sehingga dapat di artikan ketika nilai dari *responsiveness* (X3) mengalami peningkatan setiap 1 satuan maka variabel Kepuasan pelanggan (Y) pun akan meningkat sebesar 0,377, dan sebaliknya.

- 5) Nilai koefisien regresi variabel *assurance* (X4) bernilai negatif (-) yakni sebesar - 0,243, sehingga dapat di artikan ketika nilai dari *assurance* (X4) mengalami peningkatan setiap 1 satuan maka variabel Kepuasan pelanggan (Y) pun akan menurun sebesar - 0,283, dan sebaliknya.
- 6) Nilai koefisien regresi variabel *empathy* (X5) bernilai positif (+) yakni sebesar 0,545, sehingga dapat di artikan ketika nilai dari *empathy* (X5) mengalami peningkatan setiap 1 satuan maka variabel Kepuasan pelanggan (Y) pun akan meningkat sebesar 0,545, dan sebaliknya.

3. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini pengujian hipotesis tentu dilakukan untuk membuktikan bahwa ada pengaruh atau tidaknya variabel dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek. Pada penelitian ini pembuktian atas hipotesis tersebut dianalisis terlebih dahulu dengan teknik analisis regresi linier berganda dimana perhitungan dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Pengujian hipotesis ini dilakukan menggunakan Uji T (parsial), Uji F (simultan), dan Koefisiensi Determinasi (R^2), dimana dengan teknik ini akan ditemukan adanya pengaruh langsung ataupun tidak langsung diantara variabel-variabel yang diteliti. Pengujian ini tentu sesuai dengan beberapa

hipotesis dibawah ini yang mana telah ditentukan sebelumnya, yakni sebagai berikut:

- a. Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
- b. Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
- c. Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
- d. Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
- e. Diperkirakan terdapat pengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
- f. Diperkirakan terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness,*

assurance, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

Berikut dipaparkan hasil dari pengujian hipotesis yakni antara variabel dimensi kualitas pelayananan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan variabel kepuasan pelanggan menggunakan Uji T (parsial), Uji F (simultan), dan Koefisiensi Determinasi (R^2):

a. Uji T (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan adanya hubungan antara variabel dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan variabel kepuasan pelanggan secara parsial atau individu. Berikut tabel dari hasil pengujian tersebut:

Tabel 4. 27 Hasil Uji T

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.204	.002
	Tangible (X1)	.822	.414
	Reliability (X2)	1.277	.206
	Responsiveness (X3)	1.003	.320
	Assurance (X4)	-.729	.468
	Empathy (X5)	2.128	.037
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)			

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

$$Rumus\ t\ tabel = \left(\frac{\alpha}{2} ; n - k - 1\right)$$

Kriteria penerimaan hipotesis:

(perbandingan t hitung dengan t tabel)

- Ha diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga artinya variabel bebas secara parsial atau individu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan
- Ha ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga artinya variabel bebas secara parsial atau individu tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

(perbandingan taraf sig. α (0,05))

- Ha diterima apabila nilai sig $\leq \alpha$ 0,05, artinya variabel bebas secara parsial atau individu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan
- Ha ditolak apabila nilai sig $\geq \alpha$ 0,05, artinya variabel bebas secara parsial atau individu tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel 4.27 hasil pengujian ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pemaparan uji parsial antara dimensi *tangible* terhadap variabel kepuasan pelanggan yang mana diperoleh nilai t-hitung $0,822 < t_{tabel}$ 1,998 kemudian nilai signifikansi $0,414 > \alpha$ (0,05). Sehingga hipotesis ditolak, yakni tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *tangible* terhadap kepuasan pelanggan.

- 2) Pemaparan uji parsial antara dimensi *reliability* terhadap variabel kepuasan pelanggan yang mana diperoleh nilai t-hitung $1,277 < t\text{-tabel } 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,206 > \alpha (0,05)$. Sehingga hipotesis ditolak, yakni tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.
- 3) Pemaparan uji parsial antara dimensi *responsiveness* terhadap variabel kepuasan pelanggan yang mana diperoleh nilai t-hitung $1,003 < t\text{-tabel } 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,320 > \alpha (0,05)$. Sehingga hipotesis ditolak, yakni tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.
- 4) Pemaparan uji parsial antara dimensi *assurance* terhadap variabel kepuasan pelanggan yang mana diperoleh nilai t-hitung $-0,729 < t\text{-tabel } 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,468 > \alpha (0,05)$. Sehingga hipotesis ditolak, yakni tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.
- 5) Pemaparan uji parsial antara dimensi *empathy* terhadap variabel kepuasan pelanggan yang mana diperoleh nilai t-hitung $2,128 > t\text{-tabel } 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,037 < \alpha (0,05)$. Sehingga hipotesis diterima, yakni terdapat pengaruh signifikan secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.

b. Uji F (Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan secara simultan atau bersama-sama. Pada pengujian ini hipotesis diterima ketika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, dan sebaliknya hipotesis ditolak apabila $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$. Selain itu perbandingan dengan α (0,05), hipotesis diterima ketika nilai $\text{sig} < \alpha$ (0,05), dan sebaliknya hipotesis ditolak ketika nilai $\text{sig} > \alpha$ (0,05). Berikut pemaparan hasil dari pengujian ini:

Tabel 4. 28 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	777.811	5	155.562	14.140	.000 ^b
	Residual	715.118	65	11.002		
	Total	1492.930	70			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Tangible (X1)						

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

$$Rumus F\ tabel = (k ; n - k)$$

Berdasarkan pemaparan uji F pada tabel 4.28 di atas diperoleh nilai F hitung $14,140 > 2,354$ dan nilai signifikan $0,000 < \alpha$ (0,05). Sehingga disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yakni terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan (*tangible*,

reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap variabel kepuasan pelanggan secara simultan atau bersama-sama.

c. Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisiensi Determinasi (R^2) merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independent (bebas) secara bersamaan terhadap variabel dependen (terikat). Angka yang dimiliki oleh koefisiensi determinasi ini berkisar 0-1 dimana semakin mendekati angka 0 maka pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat adalah semakin kecil, dan sebaliknya. Apabila nilai yang ditunjukkan semakin mendekati 1 maka semakin berpengaruh pula variabel bebas tersebut terhadap variabel terikat. Sehingga diperoleh persamaan $0 \leq R^2 \leq 1$.

Adapun dibawa ini dipaparkan koefisiensi determinasi antara variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan:

Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.521	.484	3.31690
a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Tangible (X1)				

Sumber: Data Penelitian Diolah (2023)

Pada tabel 4.29 di atas dapat diketahui nilai dari R^2 atau R Square adalah 0,521. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness,*

assurance, dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,1% dan 47,9% lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berasal dari faktor lain diluar variabel model regresi yang sedang di analisis serta tidak dapat dijelaskan langsung karena keterbatasan peneliti.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

Pada penelitian ini hasil dari analisis data yang di dapat dari penyebaran kuesioner kepada pemohon pelayanan pada PTSP bidang PENDMA menunjukkan bahwa nilai dari hasil uji t diperoleh nilai $t\text{-hitung}$ $0,822 < t\text{-tabel}$ $1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,414 > \alpha$ $(0,05)$. Oleh karena itu hipotesis (H_1) ditolak, dimana menunjukkan tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *tangible* terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga walaupun dari faktor-faktor yang termasuk dalam *tangible* (bukti fisik) ditingkatkan maka tidak akan ada pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan karena diantara keduanya tidak terdapat keterikatan.

Dimensi *tangible* ini merupakan hal-hal yang berkaitan dengan keadaan fisik atau nyata, diantaranya seperti fasilitas, bangunan, penampilan pegawai, dan sebagainya. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat Fandi Tjiptono juga Anastasia Diana, dimana bukti fisik (*tangibles*) ini meliputi apa saja yang dilakukan oleh organisasi sebagai penyedia layanan berupa bukti nyata dimana merupakan bagian dari wujud eksistensi penyedia layanan kepada pihak eksternal bahwa mereka benar-benar bisa diandalkan untuk melayani. Bukti fisik ini dapat berupa fasilitas fisik, seperti gedung, situs website, teknologi yang digunakan, peralatan pekerja, penyampaian komunikasi, penampilan

karyawan, dan lain sebagainya.⁸¹ Namun dalam penelitian ini sesuai dengan asumsi pelanggan, hal-hal mengenai keadaan fisik tersebut tidaklah memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau pemohon pelayanan selama menerima pelayanan. Sehingga bukti-bukti fisik tersebut dalam penelitian ini tidak termasuk dari faktor yang dapat memenuhi kepuasannya.

Hasil dari penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erza yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada VespaBox Kota Malang)”,⁸² dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa dimensi *tangible* (X1) memiliki nilai t hitung (2,069) > t tabel (1,979) dan nilai signifikan $0,041 < \alpha$ (0,05). Sehingga pada penelitian tersebut dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka ketika dimensi bukti fisik mengalami peningkatan kepuasan pelangganpun juga akan meningkat. Namun penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fitria Wulandari yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya”,⁸³ dimana hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pada dimensi *tangible* (X1) tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan bukti adanya nilai hasil uji t yang diperoleh nilai t -hitung (1,807) < t -tabel (1,976) dan diperoleh nilai signifikan $0,073 > \alpha$ (0,05).

⁸¹ Tjiptono and Diana, *Total Quality Management*, 47.

⁸² Achmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang).” diakses pada 31 Mei 2023

⁸³ Wulandari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat Daya.” diakses pada 31 Mei 2023

Pada penelitian ini juga didapatkan persepsi pelanggan atau pemohon pelayanan pada PTSP di bidang PENDMA mengenai kondisi-kondisi fisik dari Kemenag Trenggalek yang merupakan hal-hal berkaitan dengan pelayanan. Berdasarkan penilaian tersebut diperoleh rata-rata dari nilai pengisian kuesioner dimensi *tangible* adalah 3,41. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa pemohon pelayanan “setuju” atas pernyataan mengenai aspek *tangible* tersebut dan dari nilai itu juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PTSP bidang PENDMA pada Kemenag Trenggalek aspek *tangible* (bukti fisik) menurut pemohon pelayanan memiliki predikat “Baik”. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir mengenai salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni Lingkungan kerja dimana meliputi teknologi, sarpras yang digunakan, layout gedung beserta ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.⁸⁴ Selain itu pernyataan ini sesuai dengan hadist shohih yang diriwayatkan oleh Imam Muslim dari Abdullah bin Mas’ud R.A, yakni sebagai berikut:⁸⁵

إن الله جميل يحب الجمال

Artinya: “Sesungguhnya Allah SWT indah dan mencintai keindahan.”

Berdasarkan hadits tersebut menunjukkan bahwa kondisi fisik dari hal-hal yang mendukung pelayanan di PTSP bidang PENDMA pada Kemenag Trenggalek telah terpenuhi. Pihak Kemenag Trenggalek telah berusaha untuk memberikan keindahan-keindahan yang berupa berbagai fasilitas tersebut guna menciptakan kenyamanan pemohon pelayanan.

⁸⁴ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*, hlm. 6.

⁸⁵ Muslim bin Al-Hajjaj, *Al-Jami' Shohih Muslim*, (Semarang: Thoha Putra, n.d.), Hadits No. 91.

B. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

Hasil dari analisis data pada penelitian ini didapat dari penyebaran kuesioner kepada pemohon pelayanan pada PTSP bidang PENDMA menunjukkan bahwa nilai dari hasil uji t diperoleh nilai $t\text{-hitung}$ $1,277 < t\text{-tabel}$ $1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,216 > \alpha$ $(0,05)$. Oleh karena itu hipotesis (H_2) ditolak, dimana menunjukkan tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *reliability* terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga walaupun dari faktor-faktor yang termasuk dalam *reliability* (kehandalan) ditingkatkan maka tidak akan ada pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan karena diantara keduanya tidak terdapat keterikatan.

Reliability ini dalam dimensi kualitas pelayanan merupakan suatu kehandalan yang dimiliki oleh petugas pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhannya. Sesuai dengan pendapat Fandi Tjiptono juga Anastasia Diana, dimana *reliability* (kehandalan) yang dimaksud adalah organisasi dapat diandalkan oleh pelanggan sebagai pengguna layanan dalam memberikan suatu pelayanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan serta konsisten dengan tingkat akurasi yang tinggi.⁸⁶

⁸⁶ Tjiptono and Diana, *Total Quality Management*, hlm. 47.

Pendapat lain disampaikan oleh kasmir, dimana kualitas tenaga kerja (kehandalan) merupakan hal dasar yang harus dimiliki oleh tenaga kerja meliputi pengetahuan juga keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya.⁸⁷

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ

عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ؕ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (atas sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”⁸⁸ (QS. An-Nahl: 91)

Ayat di atas menjelaskan mengenai ketepatan yang harus diwujudkan sesuai apa yang telah dijanjikan. Janji yang telah diucapkan harus ditepati karena Allah akan selalu mengawasi apa yang kita perbuat. Dalam konteks ini, hal yang harus diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan diantaranya adalah ketepatan waktu juga pelayanan yang sesuai dengan prosedur atau kebutuhan pelanggan dibidang pelayanan tersebut, berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, memudahkan, serta tidak berbelit-belit. Sehingga selaras dengan penelitian ini, persepsi pemohon pelayanan mengenai *reliability* yang dimiliki oleh petugas PTSP di bidang PENDMA pada Kemenag Trenggalek dinilai Baik. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan rata-rata pengisian kuesioner pada aspek *reliability* adalah 3,44, artinya pemohon pelayanan “setuju” dengan pernyataan yang telah diberikan mengenai pelayanan yang diterima. Dengan begitu dapat di ketahui

⁸⁷ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*, hlm. 6.

⁸⁸ RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, hlm. 277.

bahwa Kemenag Trenggalek juga memperhatikan kehandalan para pegawainya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemohon pelayanannya walaupun hal tersebut dalam perhitungan ini tidak memiliki pengaruh atas kepuasan dari pelanggan atau pemohon pelayanan.

Hasil yang didapat dari penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fitria Wulandari yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya”,⁸⁹ bahwa dimensi *reliability* (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yang didapatkan nilai dari t-hitung ($-0,440$) < t-tabel ($1,976$) dan nilai signifikan $0,661 > \alpha$ ($0,05$). Namun hasil penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Erza yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada VespaBox Kota Malang)”,⁹⁰ dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil uji t bahwa dimensi *reliability* (X2) memiliki nilai t-hitung ($2,537$) > t-tabel ($1,979$) dan nilai signifikan $0,012 < \alpha$ ($0,05$) sehingga dimensi *reliability* (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

C. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

Pada penelitian ini hasil analisis data yang di dapat dari penyebaran kuesioner kepada pemohon pelayanan pada PTSP bidang PENDMA

⁸⁹ Wulandari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat Daya.”

⁹⁰ Achmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang).” diakses pada 31 Mei 2023

menunjukkan bahwa nilai dari hasil uji t diperoleh nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ 1,003 < 1,998 kemudian nilai signifikansi $0,320 > \alpha (0,05)$. Oleh karena itu hipotesis (H3) ditolak, dimana menunjukkan tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga walaupun dari faktor-faktor yang termasuk dalam *responsiveness* (daya tanggap) ditingkatkan maka tidak akan ada pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan karena diantara keduanya tidak terdapat keterikatan.

Responsiveness atau daya tanggap disini diartikan sebagai ketersediaan ataupun penuh kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada pemohon pelayanan dimana daya tanggap ini seperti bagaimana cara petugas dapat menyampaikan suatu informasi terkait pelayanan dengan baik, dapat menerima berbagai keluhan atau kritik serta dapat melayani sesuai kebutuhan. Hal ini juga disampaikan oleh Fandi Tjiptono juga Anastasia Diana bahwa *responsiveness* merupakan ketersediaan, kepedulian atau kemauan yang dimiliki oleh petugas penyedia layanan membantu dan melayani secara cepat kepada konsumen, juga mengenai kesediaan karyawan dalam menerima kritik, saran serta komentar baik itu bersifat keluhan ataupun pertanyaan, adanya sarana komunikasi yang tersedia serta dapat memudahkan pelanggan.⁹¹

Pernyataan di atas sesuai dengan persepsi pemohon pelayanan mengenai *responsiveness* yang dimiliki oleh petugas PTSP di bidang PENDMA pada Kemenag Trenggalek dinilai Baik. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan rata-rata pengisian kuesioner pada aspek *responsiveness* adalah 3,43, artinya pemohon

⁹¹ Tjiptono and Diana, *Total Quality Management*, hlm. 48.

pelayanan “setuju” dengan pernyataan yang telah diberikan mengenai pelayanan yang diterima diantaranya seperti kemampuan petugas yang dapat menyampaikan informasi dengan baik, mampu mengatasi berbagai permasalahan pemohon pelayanan, bersedia menerima kritik dan saran, memiliki daya tanggap yang baik, juga dapat membantu pemohon pelayanan dengan senang hati. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Kemenag Trenggalek juga memperhatikan daya tanggap para pegawainya terhadap pemohon pelayanan selama memberikan pelayanan walaupun hal tersebut dalam penelitian ini aspek *responsiveness* ini tidak memiliki pengaruh atas kepuasan dari pelanggan atau pemohon pelayanan.

Hasil yang didapat dari penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Deny Ramadhan yang berjudul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online”,⁹² bahwa dimensi *responsiveness* (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yang didapatkan nilai dari t-hitung $(0,582) < t\text{-tabel } (1,984)$ dan nilai signifikan $0,562 > \alpha (0,050)$. Namun hasil penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Erza yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada VespaBox Kota Malang)”,⁹³ dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil uji t bahwa dimensi *responsiveness* (X3) memiliki nilai t-hitung $(2,282) > t\text{-tabel } (1,979)$ dan nilai signifikan $0,024 < \alpha (0,050)$

⁹² Ramadhan, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online.” diakses pada 31 Mei 2023

⁹³ Achmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang).” diakses pada 31 Mei 2023

sehingga dimensi *responsiveness* (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

D. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

Hasil analisis data penelitian ini didapat dari penyebaran kuesioner kepada pemohon pelayanan pada PTSP bidang PENDMA sebanyak 71 reponden menunjukkan bahwa nilai dari hasil uji t diperoleh nilai $t\text{-hitung} -0,729 < t\text{-tabel} 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,469 > \alpha (0,05)$. Oleh karena itu hipotesis (H4) ditolak, dimana menunjukkan tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *assurance* terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga walaupun dari faktor-faktor yang termasuk dalam dimensi *assurance* (jaminan) ditingkatkan maka tidak akan ada pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan karena diantara keduanya tidak terdapat keterikatan.

Dimensi *assurance* (jaminan) pada penelitian ini merupakan sesuatu yang dimiliki petugas pelayanan berupa pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, juga kompeten, dimana dapat menumbuhkan rasa aman dan percaya para pemohon pelayanan terhadap perusahaan, organisasi, atau lembaga.⁹⁴ Hal ini juga disampaikan oleh Garvin mengenai salah satu dimensi kualitas pelayanan yakni kinerja dimana merupakan ciri khas dasar dan dapat diukur yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan.⁹⁵ Pada penelitian ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah memenuhi salah

⁹⁴ Tjiptono and Diana, *Total Quality Management*, hlm. 48.

⁹⁵ Haksever et al., *Service Management and Operations*, hlm. 331.

satu dari dimensi kualitas pelayanan *assurance* tersebut. Hal ini terbukti berdasarkan penilaian 71 responden melalui pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang telah disebar. Hasil penilaian dari persepsi responden tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas PTSP pada bidang PENDMA di Kemenag Trenggalek memiliki nilai rata-rata dimensi *assurance* (X4) sebesar 3,44. Nilai ini menunjukkan bahwa rata-rata responden “setuju” dengan pernyataan yang diberikan mengenai pelayanan PTSP tersebut. Sehingga dengan nilai tersebut juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (X4) ini memiliki predikat baik.

Berdasarkan penilaian atau persepsi responden mengenai kualitas pelayanan dimensi *assurance* ini, rata-rata responden setuju atas pernyataan yang berkaitan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan seperti petugas memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang pelayanan, mampu melayani dengan baik, semangat, juga kompeten, petugas juga bertanggung jawab atas tugasnya untuk dapat melayani hingga selesai, serta dapat dipercaya atas pekerjaannya.

Hasil yang didapat dari penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Deny Ramadhan yang berjudul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online”,⁹⁶ bahwa dimensi *assurance* (X4) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yang didapatkan nilai dari t-hitung ($0,980$) < t-tabel ($1,984$) dan nilai signifikan $0,330 > \alpha$ ($0,050$). Namun hasil penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Erza yang

⁹⁶ Ramadhan, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online.” diakses pada 31 Mei 2023

berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada VespaBox Kota Malang)”,⁹⁷ dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil uji t bahwa dimensi *assurance* (X4) memiliki nilai t-hitung (2,177) > t-tabel (1,979) dan nilai signifikan $0,031 < \alpha$ (0,050) sehingga dimensi *assurance* (X4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

E. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

Pada penelitian ini hasil dari analisis data yang di dapat dari penyebaran kuesioner kepada pemohon pelayanan pada PTSP bidang PENDMA menunjukkan bahwa nilai dari hasil uji t diperoleh nilai t-hitung $2,128 < t\text{-tabel}$ 1,998 kemudian nilai signifikansi $0,037 > \alpha$ (0,05). Oleh karena itu hipotesis (H5) diterima, dimana menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial atau individu antara variabel kualitas pelayanan dimensi *empathy* (X5) terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dengan ini menunjukkan bahwa ketika dimensi *empathy* diperbaiki dan semakin meningkat, maka akan berpengaruh juga terhadap peningkatan pada kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* ini merupakan suatu kepedulian yang dimiliki oleh petugas pelayanan untuk dapat melayani dengan sepenuh hati. Seperti pada pendapat dari Fandi Tjiptono dan Diana dimana *empathy* merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh pemberi layanan atau karyawan pada suatu perusahaan perihal memberikan layanan dengan penuh

⁹⁷ Achmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang).” diakses pada 31 Mei 2023

perhatian secara individu untuk memahami dengan spesifik apa yang diinginkan konsumen atau pelanggan.⁹⁸ Pendapat lain disampaikan oleh Christina mengenai salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni menyediakan dukungan emosional, layanan yang menyediakan jasa harus memiliki dukungan emosional untuk menyampaikan layanan yang diharapkan oleh pelanggan.⁹⁹ Pada kualitas pelayanan dimensi *empathy* ini dibutuhkan peran emosional dari petugas pelayanan untuk dapat menunjukkan suatu kepeduliannya dalam memberikan yang terbaik dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Hasil dari analisis data penelitian ini juga menunjukkan nilai rata-rata dari persepsi 71 responden mengenai *empathy* yang dimiliki oleh petugas PTSP di bidang PENDMA pada Kemenag Trenggalek dinilai Baik. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan rata-rata pengisian kuesioner pada aspek *empathy* adalah 3,40, artinya pemohon pelayanan “setuju” dengan pernyataan yang telah diberikan mengenai pelayanan yang diterima diantaranya seperti petugas dapat melayani dengan penuh perhatian, ramah, telaten, juga penjelasannya pun mudah dipahami. Selain itu petugas juga dapat memberikan pelayanan secara adil serta professional dan mampu menangani permasalahan pemohon pelayanan dengan baik.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa petugas pelayanan Kemenag Trenggalek memiliki empati yang tinggi dalam memberikan pelayanan pada pemohon pelayanan, hal inilah yang memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelanggan atau pemohon pelayanan. Sehingga dimensi *empathy* ini

⁹⁸ Tjiptono and Diana, *Total Quality Management*, hlm. 48.

⁹⁹ Utami, *Manajemen Ritel: Strategi Dan Implementasi Ritel Modern*, hlm. 263.

perlu diperhatikan kualitasnya karena memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu jika kualitas pelayanan pada dimensi ini menurun juga akan menurunkan tingkat kepuasan pemohon pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan PTSP bidang PENDMA di Kemenag Trenggalek ini.

Hasil yang didapat dari penelitian ini diperkuat pada penelitian yang dilakukan oleh Deny Ramadhan yang berjudul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online”,¹⁰⁰ bahwa dimensi *empathy* (X5) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yang didapatkan nilai dari t-hitung (2,370) > t-tabel (1,984) dan nilai signifikan $0,020 < \alpha$ (0,050). Kemudian hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Erza dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada VespaBox Kota Malang)”,¹⁰¹ dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil dari uji t bahwa dimensi *empathy* (X5) memiliki nilai t-hitung (3,662) > t-tabel (1,979) dan nilai signifikan $0,000 < \alpha$ (0,050) sehingga dimensi *empathy* (X5) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

¹⁰⁰ Ramadhan, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online.” diakses pada 31 Mei 2023

¹⁰¹ Achmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang).” diakses pada 31 Mei 2023

F. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.

Kualitas pelayan menurut Wyckof merupakan suatu tingkat keunggulan/keistimewaan yang diharapkan dan dikendalikan untuk dapat memenuhi segala kebutuhan dan keinginan pelanggan.¹⁰² Kualitas pelayanan tercipta setelah adanya penilaian atau *feedback* kepuasan dari pelayanan yang didapatkan pelanggan. Bentuk pelayanan yang diterima oleh pelanggan sangat mempengaruhi tingkat kepuasannya. Kepuasan merupakan perasaan yang timbul dari diri seseorang ketika telah membandingkan hal yang didapatkan dengan usaha yang dikeluarkan apakah sesuai dengan apa yang mereka ekspektasikan dimana perasaan itu berupa senang atau kecewa.¹⁰³ Dalam organisasi atau perusahaan pelayanan jasa, kepuasan pelanggan sangat penting demi mempertahankan operasionalnya. Hal ini karena pelanggan merupakan pemeran utama penggerak dalam perusahaan tersebut. Sehingga hal itu menjadikan pengelola perusahaan atau organisasi sangat perlu memperhatikan kepuasan pelanggannya.

Pemaparan tersebut sesuai dengan penilaian pada penelitian ini dimana dengan dilakukannya uji F menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25 diperoleh nilai F hitung $14,140 > 2,354$ dan nilai signifikan $0,000 < \alpha (0,05)$. Sehingga disimpulkan bahwa H6 diterima, yakni terdapat hubungan antara

¹⁰² Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, edisi 1, (Malang: Anggota IKAPI, 2007), hlm. 118.

¹⁰³ Phillip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi ke 13, (Jakarta: Erlangga, 2017), hlm. 139.

variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap variabel kepuasan pelanggan secara simultan atau bersama-sama.

Irawan Hadi dalam bukunya menyebutkan beberapa faktor pengukur kepuasan pelanggan, salah satunya yakni dengan kualitas layanan,. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor pengukur kepuasan pelanggan yang mana kebanyakan berdasarkan pada manusia, teknologi, juga sistem. Terdapat pengukuran khusus dari kualitas pelayanan ini, pada umumnya menggunakan *ServQual* yang mana memuat diantaranya *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.¹⁰⁴ Berdasarkan pemaparan tersebut dilakukanlah pengukuran kepuasan pelanggan dari pemohon pelayanan pada PTSP bidang PENDMA di Kemenag Trenggalek berdasarkan dimensi lima kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*). Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS versi 25 melalui pengujian model regresi pada koefisiensi determinasi (R^2). Pengujian ini merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independent (bebas) secara bersamaan terhadap variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini diperoleh nilai dari R^2 atau R Square adalah 0,521. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,1% dan 47,9% lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berasal dari faktor lain diluar variabel

¹⁰⁴ Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, hlm. 37.

model regresi yang sedang di analisis serta tidak dapat dijelaskan langsung karena keterbatasan peneliti.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan berbagai pemaparan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *tangible* (X1) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Hal ini dibuktikan dengan uji t dengan hasil nilai t-hitung $0,822 < t\text{-tabel } 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,414 > \alpha (0,05)$.
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *reliability* (X2) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Hal ini dibuktikan dengan uji t dengan hasil nilai t-hitung $1,277 < t\text{-tabel } 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,216 > \alpha (0,05)$.
3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (X3) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Hal ini dibuktikan dengan uji t dengan hasil nilai t-hitung $1,003 < t\text{-tabel } 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,320 > \alpha (0,05)$.

4. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *assurance* (X4) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Hal ini dibuktikan dengan uji t dengan hasil nilai t-hitung $-0,729 < t\text{-tabel } 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,468 > \alpha (0,05)$.
5. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *empathy* (X5) terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Hal ini dibuktikan dengan uji t dengan hasil nilai t-hitung $2,128 > t\text{-tabel } 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,037 < \alpha (0,05)$. Pernyataan ini menunjukkan bahwa ketika nilai dari kualitas pelayanan dimensi *empathy* meningkat, maka juga akan mempengaruhi peningkatan dari kepuasan pelanggan, begitupun sebaliknya.
6. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dimensi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang PENDMA di Kemenag Kabupaten Trenggalek. Hal ini dibuktikan dengan uji F dengan hasil nilai F hitung $14,140 > 2,354$ dan nilai signifikan $0,000 < \alpha (0,05)$.

B. Implikasi

Penelitian ini menggambarkan adanya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan. Pada pemaparan data-data di atas menunjukkan bahwa empat diantara dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan, parsial, atau secara sendiri terhadap kepuasan pemohon pelayanan. Kemudian untuk dimensi *empathy* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemohon pelayanan di Kankemenag Kabupaten Trenggalek dengan nilai uji t menunjukkan $t\text{-hitung} = 2,128 > t\text{-tabel} = 1,998$ kemudian nilai signifikansi $0,037 < \alpha (0,05)$. Namun secara simultan atau bersama-sama kelima dari dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) tersebut memiliki pengaruh yang signifikan, yakni dibuktikan dengan hasil uji F menunjukkan nilai F hitung $14,140 > 2,354$ dan nilai signifikan $0,000 < \alpha (0,05)$. Selanjutnya dari analisis data juga diperoleh nilai koefisiensi determinasi (R^2) yakni 0,521. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,1% dan 47,9% lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berasal dari faktor lain diluar variabel model regresi yang sedang di analisis serta tidak dapat dijelaskan langsung karena keterbatasan peneliti.

Berdasarkan data hasil penelitian di atas, maka selanjutnya nilai yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dapat pihak Kankemenag

Kabupaten Trenggalek gunakan sebagai tolak ukur untuk mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan dimana hal tersebut merupakan salah satu bukti keberhasilan pihak birokrasi pemerintah untuk melayani atau menyediakan pelayanan jasa untuk warga negaranya.

Dimensi *empathy* pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kankemenag Kabupaten Trenggalek ini merupakan satu-satunya dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau sendiri terhadap kepuasan pelanggan, artinya kesopanan, kepedulian, keadilan dalam melakukan pelayanan (tidak diskriminasi), keramahan juga ketelatenan petugas yang baik dan sesuai dengan keinginan pemohon pelayanan sangat memberikan pengaruh terhadap nilai dari kepuasan pemohon pelayanan di Kankemenag Kabupaten Trenggalek tersebut. Oleh karena itu dengan data ini, Kankemenag Kabupaten Trenggalek dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada dimensi *empathy* ini. Namun walaupun begitu, secara simultan semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan, maka aspek-aspek dari dimensi lainpun juga harus tetap diperhatikan sehingga kepuasan pemohon pelayanan juga akan meningkat.

C. Saran

Berdasarkan pemaparan data-data hasil penelitian di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang mana diharapkan dapat bermanfaat untuk Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek, yakni:

1. Walaupun hasil pengujian dari lima dimensi kualitas pelayanan yang mana empat diantaranya (*tangible, reliability, responsiveness, assurance*) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemohon

pelayanan, diharapkan segenap pengelola Kemenag Kabupaten Trenggalek tetap memperhatikan dimensi kualitas pelayanan tersebut. Karena walaupun tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemohon pelayanan, namun dimensi tersebut tetap menjadi hal penting untuk dikembangkan atau ditingkatkan dalam organisasi pelayanan jasa.

2. Pengelola Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek juga harus tetap memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan dimensi *empathy*, karena berdasarkan pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemohon pelayanan. Sehingga ketika dimensi tersebut mengalami penurunan maka kepuasan dari pemohon pelayanan pun juga akan menurun, begitupun sebaliknya.

REFERENSI

- A, Abu Qosin Sulaiman bin Ahmad Ath-Tibrani. *Hadits Ath-Thabrani Al-Mu'jam Al-Ausath*, n.d.
- Achmad, Erza Rizky. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang).” *Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*, 2020.
<http://etheses.uin-malang.ac.id/18289/1/15510216.pdf>.
- Agustina, Nani. “Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Pada SMP Uswatun Hasanah Jakarta.” *Paradigma* 19, no. 1 (2017): 61–68.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/paradigma/article/download/1540/1310>.
- Al-Hajjaj, Muslim bin. *Al-Jami' Shohih Muslim*. Semarang: Thoha Putra, n.d.
- Ali, Faried. *Teori Dan Konsep Administrasi (Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi)*. 1st ed. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011.
- Alisiya, Elinda Millenia, and Khusnul Fikriyah. “Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya” 5 (2022): 224–233.
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/17303/8646>.
- Amstrong, Gary, and Phillip Kotler. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo, 2012.
- Arianto, Nurmin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor.” *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 1, no. 2 (2018): 83–101.
<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>.
- Arief. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. 1st ed. Malang: Anggota IKAPI, 2007.
- Arifin, J. *SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi*. Jakarta: Kelompok Gramedia, 2017.
- Christopher Lovelock, and Lauren Wright. *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd ed. New Jersey: Pearson Education International, 2002.
- Daryanto, M. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

- Effendi, Sofian, and Tukiran. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, Anggota IKAPI, 2012.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Gunawan, C. *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengelola Data Dengan IBM SPSS 25)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Haksever, C., B. Render, R. S. Russell, and R. G. Murdick. *Service Management and Operations*. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2000.
- Handi, Irawan. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 5th ed. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014.
- Hanifa, Atiya, and Akhmad Sagir Mahdia Fadhila. "Pengaruh Regulasi Diri Dan Muhasabah Terhadap Perilaku Seksual Pranikah Mahasiswa." *Jurnal Bimbingan Konseling Islam* 2, no. 2 (2021).
<https://journal.uinsi.ac.id/index.php/TAUJIHAT/article/view/3835/1596>.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Ibrahim, Buddy. *Total Quality Management: Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000.
- Indonesia, Menteri Agama Republik. *Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama*, 2018.
<https://peraturan.infoasn.id/download/?id=aHR0cHM6Ly9kb2NzLmdvb2dsZS5jb20vdWM/ZXhwb3J0PWRvd25sb2FkJmlkPTF5a2EweXBWQnNweV9PTThsOU5oaUJ3bUpoWUFEbHBHUA==>.
- Ismail, Abu Abdullah Muhammad bin. *Shahih Bukhari*. Bairut-Libanon: Darul Fikri, 1981.
- J, Moleong Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Kardianti, Rahayu, and Maman Abdurrahman. *Dasar-Dasar Statistic Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Karisam, Mohammad. *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press, 2008.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Raja

- Grafindo, 2017.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, 2000.
- Lupiyoadi, and Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- McCarthy, Jerome E., and Perreault William D. *Intisari Pemasaran: Sebuah Ancangan Pengembangan Global*. Jakarta: Binarupa Aksara Jakarta, 1995.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Morrisan. *Metode Penelitian Survei*. 3rd ed. Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Negara, Kementerian Pendayagunaan Aparatur. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, 2003.
- https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf.
- Nur Alifatus Maulidiyah. “Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.” UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021. [https://digilib.uinsa.ac.id/48603/2/Nur Alifatus Maulidiyah_D93217066.pdf](https://digilib.uinsa.ac.id/48603/2/Nur%20Alifatus%20Maulidiyah_D93217066.pdf).
- Phillip Kotler, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edited by Erlangga. 13th ed. Jakarta, 2017.
- Purwanto, Ngalim. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1991.
- Pusat, Pemerintah. *PERPRES No. 97 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, 2014.
- Putra, Tedy Minahasa. *Pelayanan Publik Dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.
- Ramadhan, Deny. “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Online.” Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur’an Jakarta, 2018. [https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/263/1/DENY RAMADHAN 2014.pdf](https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/263/1/DENY%20RAMADHAN%202014.pdf).
- Ramadhani, Nursanti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap

- Kepuasan Peserta Didik Di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.”
Institut Agama Islam Negeri Palopo. IAIN PALOPO, 2021.
[http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3273/1/Nursanti Ramadhani.pdf](http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3273/1/Nursanti%20Ramadhani.pdf).
- Ratminto, and Atik Septi W. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Surabaya: CV Penerbit Fajar Mulya, 2012.
- Rohani, Ahmad, and Abu Ahmadi. *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 1991.
- Saurah, Abu Isa Muhammad bin Isa bin. *Sunan Tirmidzi*. Bairut-Libanon: Darul Fikri, 1994.
- Setyowati, Evi. “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat.” Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017.
[http://eprints.untirta.ac.id/881/1/MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT - Copy.pdf](http://eprints.untirta.ac.id/881/1/MANAJEMEN%20PELAYANAN%20TERPADU%20SATU%20PINTU%20DI%20KOTA%20ADMINISTRASI%20JAKARTA%20BARAT%20-%20Copy.pdf).
- Sitorus, Masganti. *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam*. Medan: IAIN Press, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi)*. 1st ed. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–154.
[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1012806&val=12745&title=Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu PTSP](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1012806&val=12745&title=Implementasi%20Fungsi%20Pelayanan%20Publik%20dalam%20Pelayanan%20Terpadu%20Satu%20Pintu%20PTSP).
- Tajibu, Kamaluddin. “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar.” *Jurnal Jurnalisa* 05, no. November 2019 (2019): 284–300. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jurnalisa/article/view/11477/8004>.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras, 2011.
- Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa*. 1st ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

- Tjiptono, Fandi, and G. Chandra. *Pemasaran Strategik*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Tjiptono, Fandi, and Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Jakarta: Rajawali, 2013.
- Utami, Christina Whidya. *Manajemen Ritel: Strategi Dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- UU RI. *Pelayanan Publik*, 2009.
- Wulandari, Fitria. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat Daya.” *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2020. [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14721/1/Fitria Wulandari%2C 150604012%2C FEBI%2C IE%2C 085333114846.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14721/1/Fitria%20Wulandari%20150604012%20FEBI%20IE%20085333114846.pdf).
- Zaim, M. “Metode Penelitian Bahasa: Pendekatan Struktural.” Padang: FBS UNP Press, 2014.

LAMPIRAN

A. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i
Pemohon Pelayanan Administrasi Bidang Pendma pada PTSP Kankemenag
Trenggalek

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfi Adinda Sasabila

NIM : 19170017

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek**”. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I berkenan mengisi kuesioner ini sebagai data pendukung yang relevan dengan penelitian saya. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Malang, 22 Maret
2023
Peneliti

Lutfi Adinda Sasabila
NIM. 19170017

1. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Pengisian ini dilakukan dengan cara memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling tepat.
- b. Setiap pernyataan hanya memiliki satu jawaban.
- c. Jawaban yang anda berikan terjamin kerahasiaannya. Jawaban anda merupakan informasi yang sangat berarti, oleh karena itu kelengkapan pengisian angket dan kejujuran dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan sangat peneliti harapkan.
- d. Adapun jawaban dari pernyataan berikut terdiri dari:
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

2. Identitas Responden

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap kotak yang telah disediakan di masing-masing pernyataan.

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 5-20 Tahun
☐ 20-30 Tahun
☐ > 30 Tahun

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Pegawai Negeri
☐ Karyawan Swasta
☐ Wiraswasta
☐ Lain-lain

Nomer HP aktif :

Apakah anda pernah melakukan permohonan pelayanan administrasi di PTSP Kankemenag Trenggalek bidang Pendma tiga bulan terakhir ini?

☐ Ya ☐ Tidak

Jumlah permohonan yang pernah dilakukan selama tiga bulan terakhir:

☐ 1 kali ☐ 2 kali ☐ 3 kali ☐ > 3 kali

Jenis Layanan : ☐ Layanan Operasional Madrasah

- ☐ Rekomendasi Bantuan Pembangunan
- ☐ Rekomendasi Mutasi Siswa
- ☐ Rekomendasi Siswa Madrasah Belajar
- ☐ Pengurusan Ijazah Rusak, Hilang, Kesalahan Penulisan
- ☐ Layanan Persuratan Pendma

3. Draft Pernyataan

KUALITAS PELAYANAN (X)

DIMENSI	NO	PERTANYAAN	PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN			
			SS	S	TS	STS
(Tangible) Bukti Fisik	1	Pelayanan administrasi dilakukan menggunakan teknologi atau alat yang baik				
	2	Ruang PTSP yang digunakan bersih dan nyaman				
	3	Terdapat pamflet prosedur pelayanan administrasi yang jelas di PTSP				
	4	Petugas pelayanan administrasi berpenampilan rapi				
	5	Terdapat kursi pemohon pelayanan di PTSP yang baik dan nyaman				
	6	Petugas menyampaikan informasi terkait pelayanan administrasi dengan baik dan jelas				
	7	Petugas pelayanan administrasi dapat ditemui langsung di ruang PTSP				
(Reliability) Kehandalan	8	Proses pelayanan administrasi berlangsung dengan cepat				
	9	Petugas mampu memberikan pelayanan yang baik				
	10	Petugas dalam kondisi siap untuk melakukan pelayanan				
	11	Petugas mampu menyampaikan informasi terkait pelayanan dengan jelas				
	12	Pelayanan administrasi dilakukan dengan benar dan tepat				
	13	Petugas dapat menyampaikan informasi pelayanan yang akurat				

	14	Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan pemohon pelayanan				
	15	Petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan				
(Responsiveness) Daya Tanggap	16	Petugas mampu menyampaikan informasi dengan baik				
	17	Petugas mampu mengatasi permasalahan pemohon pelayanan				
	18	Petugas bersedia untuk menerima setiap kritik dan saran pemohon pelayanan				
	19	Petugas memiliki daya tanggap yang baik untuk membantu pemohon pelayanan				
	20	Petugas bersedia memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pemohon pelayanan				
	21	Petugas dengan senang hati memberikan pelayanan atau bantuan terhadap pemohon pelayanan				
(Assurance) Jaminan	22	Petugas memiliki pengetahuan sesuai bidang pelayanannya				
	23	Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik				
	24	Petugas dapat diberi kepercayaan untuk melayani				
	25	Petugas dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai permintaan pemohon pelayanan				
	26	Petugas bersikap sopan saat memberikan pelayanan				
	27	Petugas memberikan pelayanan dengan semangat dan kompeten				
	28	Petugas memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan sampai akhir				
(Empathy) Empati	29	Petugas melayani dengan penuh perhatian				

	30	Petugas dapat menangani kesulitan pemohon pelayanan dengan baik				
	31	Petugas mampu melayani pemohon pelayanan sesuai dengan antrean				
	32	Petugas mampu memperlakukan dengan adil setiap pelanggan yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi				
	33	Petugas mampu melayani pelanggan dengan baik, sopan, dan ramah				
	34	Penjelasan informasi disampaikan petugas dengan telaten dan mudah dipahami				
	35	Petugas sangat mementingkan kebutuhan pelanggan				

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

INDIKATOR	NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
Kualitas Produk	36	Anda merasa puas dengan dokumen hasil penanganan				
	37	Anda merasa puas terhadap kesesuaian dokumen pelayanan dengan permintaan anda				
	38	Dokumen pelayanan diberikan dengan kondisi baik				
Kualitas Layanan	39	Anda puas dengan pelayanan yang diberikan				
	40	Anda puas dengan keramahan petugas pelayanan				
	41	Anda merasa puas dengan fasilitas yang disediakan di PTSP				

	42	Anda merasa puas dengan teknologi yang digunakan pada saat pelayanan				
Faktor Perasaan	43	Anda merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan				
	44	Anda puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai permintaan anda				
	45	Anda tidak kapok untuk kembali meminta permohonan ketika anda membutuhkannya kembali				
Kemudahan/ kecepatan	46	Anda merasa puas terhadap kemudahan prosedur yang telah diberikan				
	47	Anda merasa puas terhadap kecepatan waktu pelayanan				
	48	Anda merasa puas terhadap kesesuaian usaha yang anda keluarkan dengan pelayanan yang anda dapatkan				

			- Petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan		
3	Responsiveness (daya tanggap)	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>), yakni ketersediaan, kepedulian atau kemanan yang dimiliki oleh petugas penyedia layanan suatu organisasi atau perusahaan dalam membantu dan melayani secara cepat kepada konsumen. Tidak hanya itu, yang termasuk dalam poin ini juga mengenai kesediaan karyawan dalam menerima kritik, saran serta komentar baik itu bersifat keluhan ataupun pertanyaan	- Petugas mampu menyampaikan informasi dengan baik - Petugas mampu mengatasi permasalahan pemohon pelayanan	16, 17	
4	Assurance (Jaminan)	Jaminan dan Kepastian (<i>assurance</i>) adalah suatu jaminan yang diberikan oleh karyawan berupa pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, juga kompeten, dimana dapat menimbulkan rasa aman dan percaya para konsumen terhadap perusahaan	a. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dan menanggapi permasalahan	Petugas bersedia untuk menerima setiap kritik dan saran pemohon pelayanan	18
			b. Ketersediaan menerima kritik dan saran	- Petugas memiliki daya tanggap yang baik untuk membantu pemohon pelayanan - Petugas bersedia memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pemohon pelayanan - Petugas dengan senang hati memberikan pelayanan atau bantuan terhadap pemohon pelayanan	19, 20, 21
			c. Daya tanggap petugas dalam melayani		
4	Assurance (Jaminan)	Jaminan dan Kepastian (<i>assurance</i>) adalah suatu jaminan yang diberikan oleh karyawan berupa pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, juga kompeten, dimana dapat menimbulkan rasa aman dan percaya para konsumen terhadap perusahaan	a. Pengetahuan petugas terhadap pelayanan	Petugas memiliki pengetahuan sesuai bidang pelayanannya	22
			b. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	- Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik - Petugas dapat diberi kepercayaan untuk melayani - Petugas dapat memberikan Petugas memberikan pelayanan dengan semangat dan kompeten - Petugas memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan sampai akhir - Pelayanan yang tepat sesuai permintaan pemohon pelayanan	23, 24, 25, 27, 28

NO	INDIKATOR	TEORI	SUB. INDIKATOR	SOAL	NO. SOAL
1	Kualitas Produk	Kualitas Produk, yakni kepuasan pelanggan terhadap kualitas atau nilai yang tinggi dari suatu produk yang didapatkannya	Kesesuaian dokumen pelayanan dengan kebutuhan	- Anda merasa puas dengan dokumen hasil penanganan - Anda merasa puas terhadap kesesuaian dokumen pelayanan dengan permintaan anda - Dokumen pelayanan diberikan dengan kondisi baik	36, 37, 38
2	Kualitas pelayanan	Kualitas Pelayanan, merupakan nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan berdasarkan apa yang pelanggan butuhkan. Kualitas layanan, merupakan faktor pengukur kepuasan pelanggan yang mana kebanyakan berdasarkan pada manusia, teknologi, juga sistem. Terdapat pengukuran khusus dari kualitas pelayanan ini, pada umumnya menggunakan <i>ServQual</i> yang mana memuat diantaranya <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, <i>emphaty</i>, dan <i>tangible</i>	a. Perasaan puas terhadap pelayanan b. Perasaan puas terhadap fasilitas c. Kepuasan terhadap teknologi atau alat yang digunakan saat pelayanan	- Anda puas dengan pelayanan yang diberikan - Anda puas dengan keramahan petugas pelayanan Anda merasa puas dengan fasilitas yang disediakan di PTSP Anda merasa puas dengan teknologi yang digunakan pada saat pelayanan	39, 40 41 42
3	Faktor Perasaan	Faktor perasaan, yakni kepuasan pelanggan yang terbentuk ketika rasa bangga muncul dari dalam dirinya saat memiliki brand image yang baik	Kepuasan terhadap pelayanan yang didapat	- Anda merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan - Anda puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai permintaan anda - Anda tidak kapok untuk kembali meminta permohonan ketika anda membutuhkannya kembali	43, 44, 45
4	Kemudahan dan Kecepatan	Kemudahan, yaitu tingkat kepuasan pelanggan ketika telah memperoleh apa yang mereka inginkan tanpa mengeluarkan usaha yang berlebih, baik dari cara untuk	a. Puan akan kemudahan prosedur untuk dipahani	Anda merasa puas terhadap kemudahan prosedur yang telah diberikan	46

	mendapatkannya, biaya tinggi yang harus dikeluarkan, ataupun waktu yang harus dikorbankan	b. Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan	Anda merasa puas terhadap kecepatan waktu pelayanan	47
		c. Kepuasan terhadap kesesuaian usaha yang dikeluarkan dengan yang didapatkan	Anda merasa puas terhadap kesesuaian usaha yang anda keluarkan dengan pelayanan yang anda dapatkan	48
		Jumlah Pertanyaan		

B. Surat Rekomendasi Ujian Skripsi

REKOMENDASI UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Walid Fajar Antariksa, M. M

NIP : 19861121 201503 1 003

Selaku Dosen Pembimbing, menerangkan bahwa:

Nama : Lutfi Adinda Sasabila

NIM : 19170017

Judul : "Evaluasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek"

Telah melakukan konsultasi dan pembimbingan Proposal Skripsi sesuai ketentuan yang berlaku sebagai syarat mengikuti Ujian Proposal Skripsi. Selanjutnya sebagai Dosen Pembimbing memberikan *rekomendasi* kepada mahasiswa tersebut untuk mengikuti Ujian Proposal Skripsi sesuai mekanisme dan ketentuan yang berlaku.

Demikian Surat Keterangan ini, untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Malang, 06 Januari 2022

Dosen Pembimbing



(Walid Fajar Antariksa, M. M)

C. Bukti Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Jalan Gajayana Nomor 50, Telepon (0341) 551354, Fax (0341) 572533
Website: <http://www.uin-malang.ac.id> Email: info@uin-malang.ac.id

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI/TESIS/DISERTASI

IDENTITAS MAHASISWA

NIM : 19170017
Nama : LUTFI ADINDA SASABILA
Fakultas : ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Dosen Pembimbing 1 : WALID FAJAR ANTARIKSA, MM
Dosen Pembimbing 2 :
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi : KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP DOSEN DAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

IDENTITAS BIMBINGAN

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Proses Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1	27 Oktober 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Pengarahan tentang perubahan judul skripsi yang diambil	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
2	03 November 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai penulisan proposal penelitian	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
3	17 November 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai pengarahan penulisan proposal penelitian	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
4	08 Desember 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai pengarahan penulisan proposal penelitian	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
5	15 Desember 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai pengarahan penulisan proposal penelitian	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
6	06 Februari 2023	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai pengarahan seminar proposal	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi

Telah disetujui
Untuk mengajukan ujian Skripsi/Tesis/Disertasi

Dosen Pembimbing 2

Malang, 06 Februari 2023

Dosen Pembimbing 1

WALID FAJAR ANTARIKSA, MM

Kajur / Kaprodi,



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA HALIK IBRAHIM MALANG
Jalan Gajayana Nomor 50, Telepon (0341) 553354, Fax (0341) 572533
Website: <http://www.uin-malang.ac.id> Email: info@uin-malang.ac.id

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI/TESIS/DISERTASI

IDENTITAS MAHASISWA

NIM : 1970017
Nama : LUTHI ADINDA SASABILA
Fakultas : ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Dosen Pembimbing 1 : WALID FAJAR ANTARIKSA, MM
Dosen Pembimbing 2 :
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi : KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP DOSEN DAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA HALIK IBRAHIM MALANG

IDENTITAS BIMBINGAN

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Proses Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1	27 Oktober 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Pengarahan tentang perubahan judul skripsi yang diambil	Genril 2022/2023	Sudah Dikoreksi
2	03 November 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai penulisan proposal penelitian	Genril 2022/2023	Sudah Dikoreksi
3	17 November 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai pengarahannya penulisan proposal penelitian	Genril 2022/2023	Sudah Dikoreksi
4	08 Desember 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai pengarahannya penulisan proposal penelitian	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
5	15 Desember 2022	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai pengarahannya penulisan proposal penelitian	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
6	06 Februari 2023	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai pengarahannya seminar proposal	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
7	05 April 2023	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Revisi setelah sempoa	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
8	10 April 2023	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Kuesioner Penelitian	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
9	12 April 2023	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai kuesioner	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
10	13 April 2023	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Validasi Kuesioner	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
11	13 April 2023	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai skripsi dan validasi kuesioner	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
12	31 Mei 2023	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai analisis data	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
13	05 Juni 2023	WALID FAJAR ANTARIKSA, MM	Bimbingan mengenai skripsi dan persiapan sidang	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi

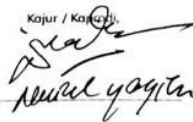
Telah disetujui
Untuk mengajukan ujian Skripsi/Tesis/Disertasi

Dosen Pembimbing 2

Malang, 05 Juni 2023

Dosen Pembimbing 1


WALID FAJAR ANTARIKSA, MM

Kajur / Kajur

Abdul Yagien

D. Surat izin survei penelitian

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
<http://fitk.uin-malang.ac.id>, email : fitk@uin-malang.ac.id

Nomor : 233/Un.03.1/TL.00.1/02/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Survey

06 Februari 2023

Kepada

Yth. Kepala Kemenag Kabupaten Trenggalek
di
Trenggalek

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan proposal Skripsi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

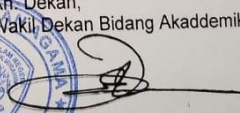
Nama : Lutfi Adinda Sasabila
NIM : 19170017
Tahun Akademik : Genap - 2022/2023
Judul Proposal : **Evaluasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek**

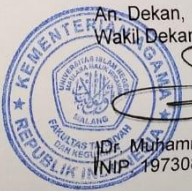
diberi izin untuk melakukan survey/studi pendahuluan di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Dr. Muhammad Walid, MA
NIP. 19730823 200003 1 002



Tembusan :
1. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
<http://fitk.uin-malang.ac.id> email : fitk@uin-malang.ac.id

Nomor : 455/Un.03.1/TL.00.1/03/2023 1 Maret 2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek
di
Trenggalek

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Lutfi Adinda Sasabila
NIM : 19170017
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik : Genap - 2022/2023
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek
Lama Penelitian : Maret 2023 sampai dengan Mei 2023 (3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Muhammad Walid, MA
19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TRENGGALEK
Jalan Soekarno- Hatta Gang Apel Nomor 8 Kelutan Trenggalek 66313
Telepon (0355) 791630; Faksimile (0355) 791630
Website: www.trenggalek.kemenag.go.id; E-mail: kabtrenggalek@kemenag.go.id

Nomor : B- 416 /Kk.13.03.01/HM.01/02/2023 21 Februari 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Balasan Permohonan
Ijin Survey/Studi Pendahuluan

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Di
Malang

Menindaklanjuti surat saudara No. B. 233/Un.03.1/TL.00.1 /02/2023 tentang
Permohonan Izin Survey/studi pendahuluan :

Nama : Lutfi Adinda Sasabila
NIM : 19170017
Tahun Akademik : Genap – 2022/2023

Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan mengijinkan mahasiswa tersebut untuk
melakukan Ijin Survey/Studi Pendahuluan dengan judul proposal : **“Evaluasi Pengaruh
Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (PTSP)”** di Kankemenag Kabupaten Trenggalek.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Kepala Kantor



M. Syamsuri



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik. Silakan cek keaslian dokumen pada tte.kemenag.go.id
Token : CYkq1l

E. Berkas Validasi Kuesioner

SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Walid Fajar Antariksa, M. M

NIP : 19861121 201503 1 003

Jabatan: Dosen Pembimbing

menyatakan bahwa instrumen penelitian Skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Lutfi Adinda Sasabila

NIM : 19170017

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian Skripsi tersebut dapat dinyatakan:

☒ Layak digunakan untuk penelitian

☐ Layak digunakan dengan perbaikan

☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 12 April 2023
Validator,



Walid Fajar Antariksa, M. M
NIP. 19861121 201503 1 003

Catatan:

☐ Beri tanda ✓

HASIL VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Lutfi Adinda Sasabila

NIM : 19170017

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek

No	Kriteria Penilaian	Skor				
		1	2	3	4	5
Aspek Pendahuluan						
1	Kejelasan permohonan pengisian kuesioner					✓
2	Kejelasan petunjuk pengisian kuesioner					✓
3	Kejelasan tata bahasa yang digunakan					✓
Aspek Kelayakan Isi						
4	Kesesuaian isi dengan konteks dan tujuan penelitian					✓
5	Kemudahan untuk memahami bahasa yang digunakan					✓
6	Kesederhanaan struktur kalimat					✓
7	Keruntutan pernyataan yang disajikan					✓
8	Keseimbangan proporsi pernyataan					✓

Sangat B

Komentar/ Saran Umum:

.....

.....

.....

.....

Malang, 12 April 2023
Validator,



Walid Fajar Antariksa, M. M
NIP. 19861121 201503 1 003

SURAT PERMOHONAN VALIDASI

Hal : Permohonan Validasi Instrumen
Lampiran : 1 Bendel Instrumen

Kepada Yth.
Ibu Devi Pramitha, M. Pd. I
Dosen sekaligus Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam
di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir atau Skripsi , dengan ini saya:

Nama : Lutfi Adinda Sasabila

NIM : 19170017

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek

dengan hormat mohon Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian Skripsi yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan draf instrumen penelitian.

Demikian surat permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatian dan kesediaan Ibu saya ucapkan terimakasih.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Walid Fajar Antariksa, M. M
NIP. 19861121 201503 1 003

Malang, 12 April 2023
Pemohon,



Lutfi Adinda Sasabila
NIM. 19170017

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Pramitha, M. Pd. I

NIP : 19901221 20160801 2 010

Jabatan : Dosen dan Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa instrumen penelitian Skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Lutfi Adinda Sasabila

NIM : 19170017

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian Skripsi tersebut dapat dinyatakan:

- ☐ Layak digunakan untuk penelitian
☒ Layak digunakan dengan perbaikan
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 12 April 2023

Validator,



Devi Pramitha, M. Pd. I

NIP. 19901221 20160801 2 010

Catatan:

☐ Beri tanda ✓

HASIL VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Lutfi Adinda Sasabila

NIM : 19170017

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek

No	Kriteria Penilaian	Skor				
		1	2	3	4	5
Aspek Pendahuluan						
1	Kejelasan permohonan pengisian kuesioner					✓
2	Kejelasan petunjuk pengisian kuesioner					✓
3	Kejelasan tata bahasa yang digunakan					✓
Aspek Kelayakan Isi						
4	Kesesuaian isi dengan konteks dan tujuan penelitian				✓	
5	Kemudahan untuk memahami bahasa yang digunakan					✓
6	Kesederhanaan struktur kalimat					✓
7	Keruntutan pernyataan yang disajikan				✓	
8	Keseimbangan proporsi pernyataan			✓		

Komentar/ Saran Umum:

- Pernyataan yg sama dgn Kulang - ulang

Malang, 12 April 2023

Validator,



Devi Pramitha, M. Pd. I

NIP. 19901221 20160801 2 010

F. Data Penelitian

RE SP	TANGIBLE (X1)									TO TA L	RELIABILITY (X2)									TO TA L	RESPONSIVENESS (X3)									TO TA L	ASSURANCE (X4)									TO TA L	EMPATHY (X5)									TO TA L	KEPUASAN PELANGGAN (Y)												TO TA L
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6	7	8	9				
1	4	4	3	4	3	3	3	3	24	2	3	3	4	4	4	3	23	4	3	3	3	3	3	4	20	3	4	4	3	4	3	3	24	4	3	4	4	4	3	3	25	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	45								
2	4	4	3	4	4	3	4	26	4	3	3	4	4	4	4	26	4	3	4	4	4	3	22	3	4	3	3	4	4	24	4	3	4	4	4	3	3	23	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	46										
3	3	3	2	3	4	3	4	22	2	3	4	3	4	4	3	23	3	3	3	4	3	3	19	3	4	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	4	4	23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	37											
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39												
5	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	33												
6	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40												
7	3	3	3	3	4	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	35												
8	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	26	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	45													
9	4	4	3	3	4	3	24	3	3	3	4	3	4	3	23	4	4	3	3	4	3	22	3	4	4	3	3	3	24	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	45												
10	2	3	2	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	2	2	18	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	33													
11	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	4	26	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	48												
12	3	4	4	4	4	3	3	25	3	3	3	3	4	4	4	24	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	4	3	23	4	4	4	3	3	3	3	24	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	45													
13	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38													
14	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	27	3	4	4	3	3	4	27	3	4	4	3	3	3	24	3	4	3	3	3	3	3	21	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41												
15	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	1	3	2	1	2	2	2	2	29													
16	4	4	4	4	4	3	4	27	3	4	3	4	3	4	3	24	4	3	4	3	4	3	21	3	4	3	4	4	3	24	4	4	3	3	4	3	4	25	3	3	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	42												
17	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	3	4	3	4	3	24	3	4	3	4	3	4	21	4	3	4	3	4	25	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	46													
18	4	4	2	4	4	3	4	25	3	4	3	4	3	4	3	24	4	4	3	4	3	4	21	4	3	4	3	4	25	4	3	4	4	3	3	4	24	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	47													
19	3	3	4	4	4	3	25	2	4	4	3	4	3	3	23	2	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	24	4	4	3	4	3	4	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39													
20	4	4	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	3	3	4	26	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	44													
21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39													
22	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	28	3	4	4	3	4	4	3	25	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	45														
23	3	4	3	4	3	3	3	23	4	3	4	3	4	4	4	26	4	4	4	3	3	3	21	3	3	4	4	3	24	4	4	4	3	3	3	4	24	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	43													
24	4	4	3	3	3	4	25	4	4	3	4	4	4	4	26	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	3	4	27	3	4	4	3	4	3	4	24	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	48														
25	3	3	4	4	4	3	25	3	3	3	4	3	4	3	4	24	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	3	24	4	4	3	3	3	3	3	23	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	49													
26	4	3	4	4	4	3	4	26	4	3	4	4	4	4	4	22	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	3	4	27	3	4	4	4	3	4	26	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	47														
27	3	4	4	3	3	4	3	24	3	4	3	3	3	3	3	22	3	4	3	3	4	4	21	3	4	4	3	4	26	3	4	4	3	3	4	25	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	46														
28	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	3	4	4	21	4	4	3	3	4	26	3	4	3	4	4	4	26	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	46														
29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	47														
30	3	4	3	3	4	4	25	4	4	3	3	4	4	4	25	4	4	4	3	3	4	25	4	4	4	3	4	25	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	46														
31	3	4	2	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39													
32	4	4	3	4	3	2	2	24	3	4	3	4	3	3	3	23	4	3	3	3	3	4	21	4	3	4	3	3	24	4	4	3	3	3	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39													
33	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39													
34	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	45														
35	3	3	2	4	3	3	3	22	3	4	3	4	3	3	3	23	3	4	3	3	3	3	20	3	4	3	4	3	24	2	3	2	3	2	3	4	18	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	34													
36	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	4	4	3	3	4	25	4	3	3	3	3	4	20	4	3	3	3	4	24	3	3	4	3	4	3	3	23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41													
37	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39													
38	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4</																																																			

39	4	3	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	4	24	4	4	3	3	4	3	21	4	4	3	3	4	3	24	3	2	3	3	4	3	3	21	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	42
40	4	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	4	3	23	3	3	4	4	3	3	19	3	3	4	4	4	3	24	3	4	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	42
41	4	4	4	4	3	3	25	4	4	4	3	3	3	23	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	4	3	24	4	4	4	3	3	3	3	24	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	44
42	4	4	2	3	4	4	25	3	4	4	4	4	4	27	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	3	3	22	3	4	3	3	3	4	3	22	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	43	
43	4	3	4	3	3	3	23	3	3	4	3	4	3	23	4	3	3	4	4	3	21	3	3	3	3	3	21	3	4	3	3	3	3	3	23	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	43	
44	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35		
45	3	4	3	4	3	3	23	3	3	4	3	4	3	24	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	24	4	4	3	3	3	4	4	26	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	47	
46	2	3	2	3	2	2	17	1	2	1	2	2	1	11	3	4	2	3	2	3	17	3	2	4	2	3	21	3	2	3	2	2	2	3	17	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	31	
47	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	
48	3	3	4	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	3	4	21	4	3	4	4	4	26	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	
49	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	1	4	2	4	4	3	4	4	43
50	4	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	4	3	21	3	4	3	4	3	24	3	4	3	3	4	3	4	24	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	46	
51	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	44	
52	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
53	3	3	2	3	3	3	20	2	2	3	3	3	3	21	2	3	2	2	3	2	15	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	36	
54	3	4	2	3	3	4	22	3	4	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	23	3	4	3	3	3	3	3	22	3	4	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	37
55	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	36	
56	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	47	
57	3	4	3	4	3	4	24	4	3	4	3	4	3	25	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	24	4	3	4	3	4	3	25	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	45	
58	3	4	3	4	4	3	25	3	4	4	4	3	3	25	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	3	26	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	46		
59	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	
60	3	3	3	3	3	3	21	3	4	3	3	3	3	23	4	3	4	3	4	4	22	3	4	3	4	3	24	3	4	3	3	4	3	4	24	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	45	
61	4	4	2	3	4	3	23	3	4	3	3	4	3	23	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	4	3	24	4	4	3	3	4	3	4	24	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	44	
62	4	4	2	4	3	3	23	4	3	4	3	3	3	23	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	3	3	24	4	4	3	4	3	4	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
63	3	4	3	3	3	4	24	3	4	3	4	3	4	23	3	4	3	3	3	4	19	3	4	3	3	4	23	4	3	4	3	4	3	24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	44		
64	3	4	3	3	3	4	24	3	4	3	4	3	3	4	24	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	24	3	4	3	4	3	4	24	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	44		
65	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	35	
66	4	4	2	3	3	3	22	3	3	3	4	4	4	25	4	3	4	3	3	3	20	4	3	4	3	3	24	3	3	3	3	4	4	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
67	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	47
68	3	4	3	4	3	3	23	4	3	4	3	4	3	26	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	4	25	3	4	3	3	4	3	23	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
69	4	3	3	3	4	4	24	4	3	4	3	3	4	25	3	4	3	4	3	4	21	4	3	4	3	3	3	23	4	4	4	3	3	4	26	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	46	
70	3	4	2	3	4	3	23	3	4	4	3	3	3	25	4	3	4	3	3	4	22	3	3	4	3	4	24	3	3	3	3	4	4	25	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	44	
71	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	3	21	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	39

G. R Tabel

Tabel R-Hitung

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007

Tabel R-Hitung (lanjutan)

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589

H. T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

I. F Tabel

Tabel Uji F

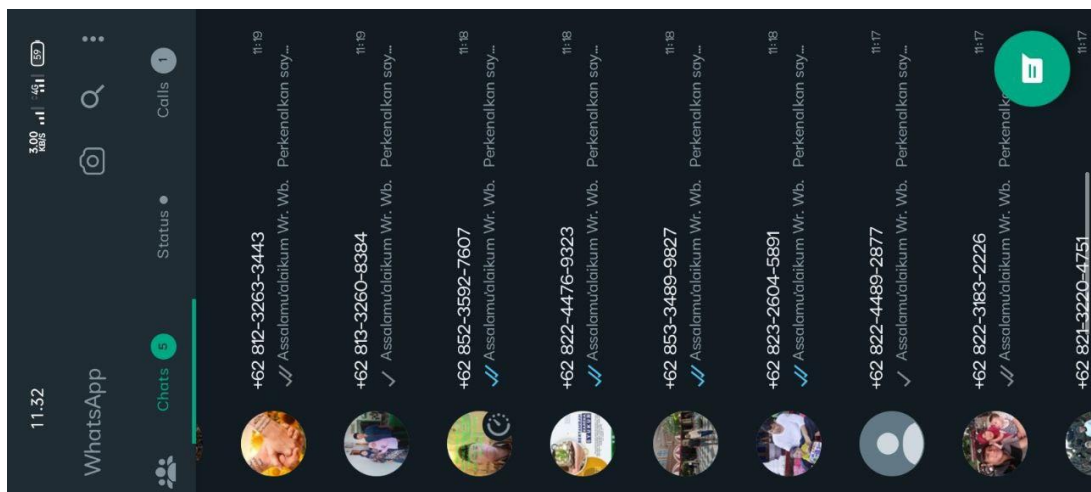
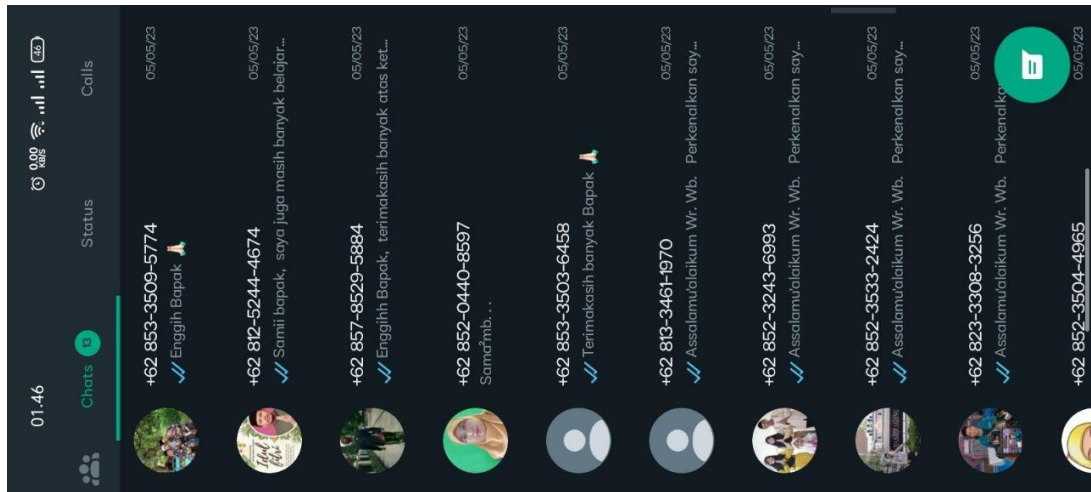
$\alpha = 0,05$	$df_1 = (k-1)$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,44 ₈	199,500	215,70 ₇	224,583	230,162	233,98 ₆	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

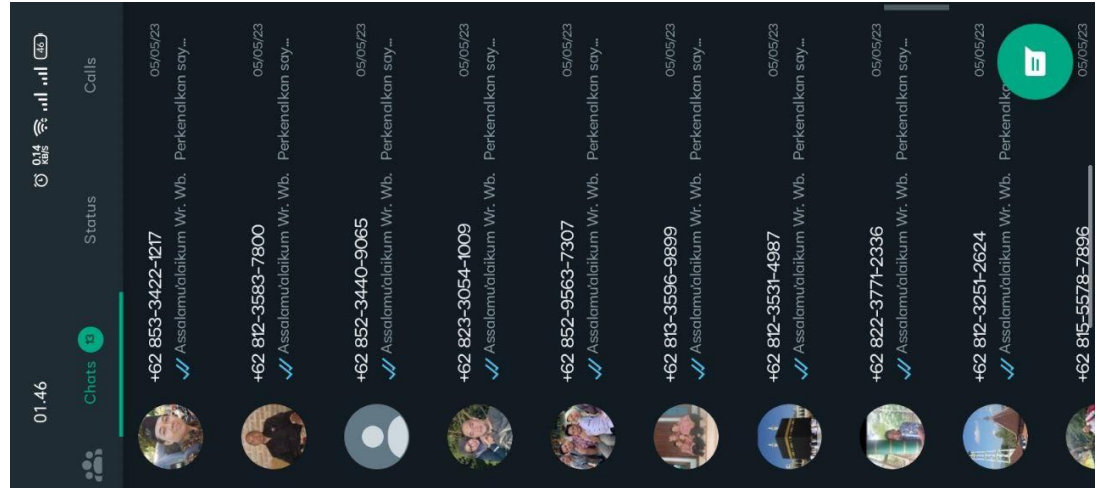
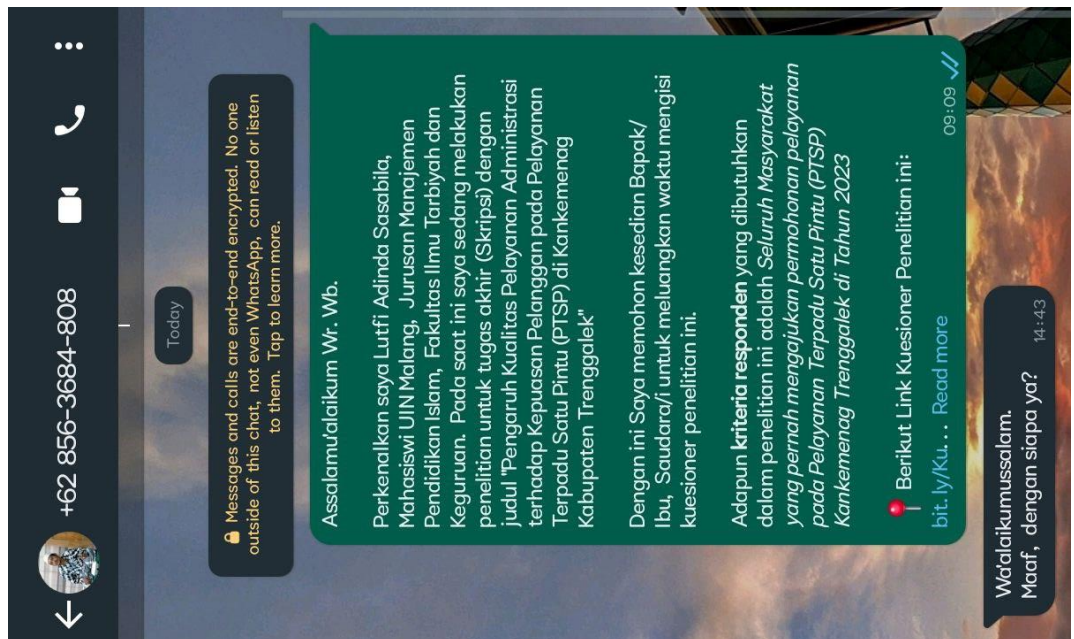
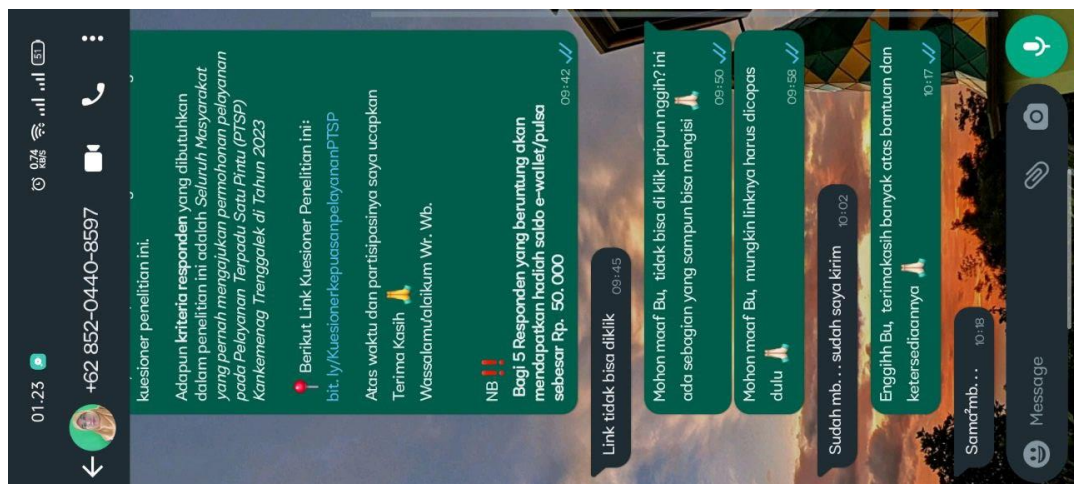
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

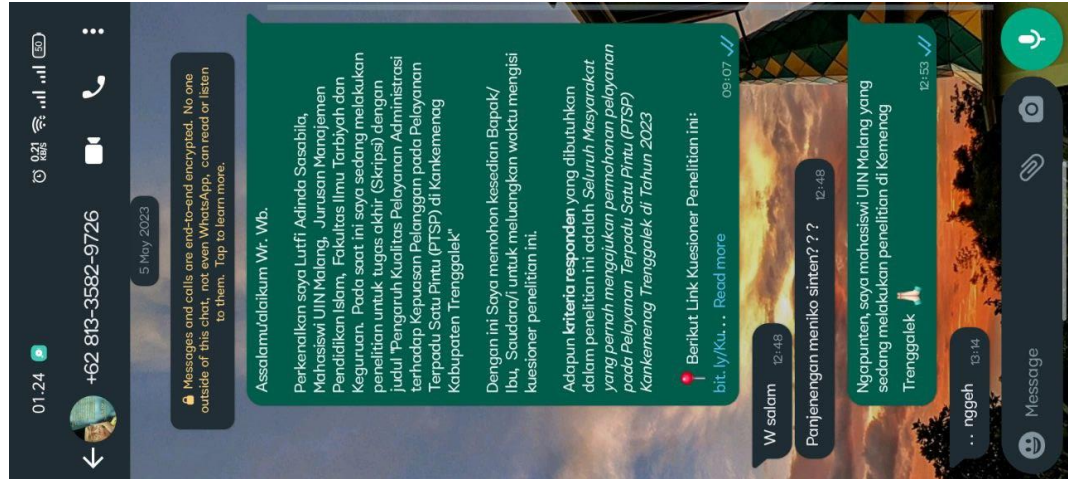
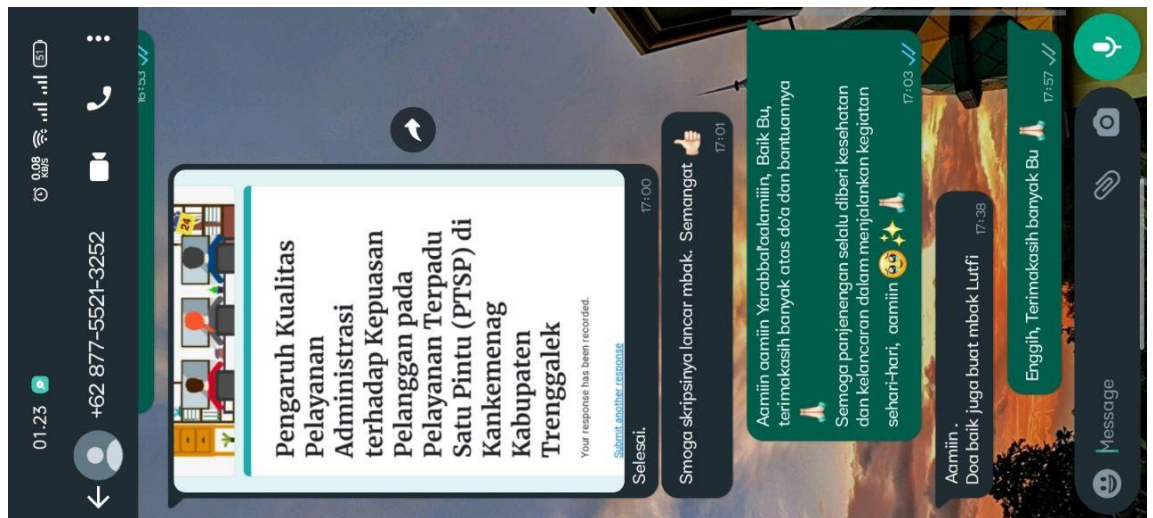
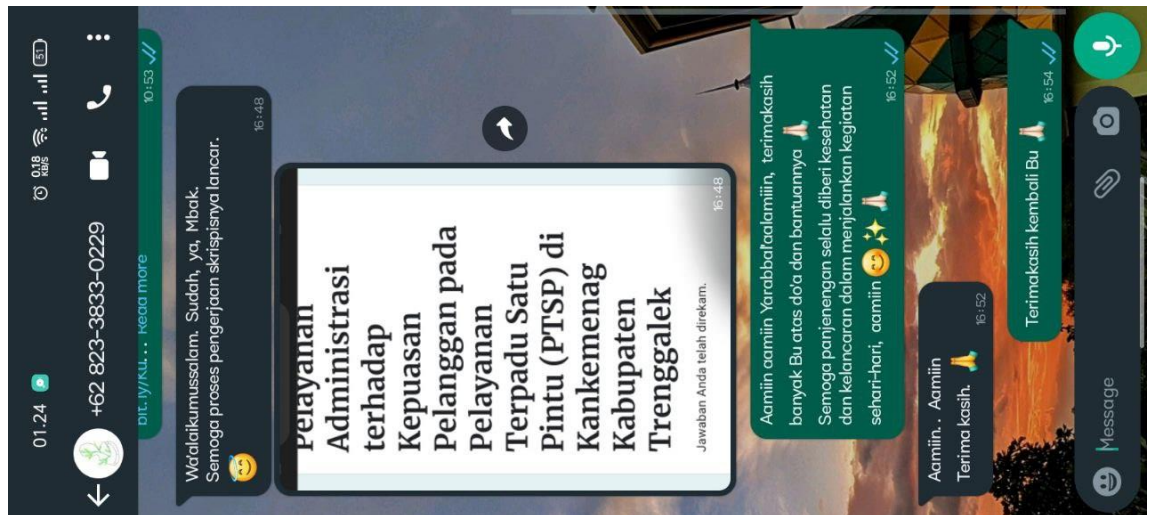
J. Dokumentasi-Dokumentasi Proses Pengambilan Data











BIODATA MAHASISWA



Nama : Lutfi Adinda Sasabila
NIM : 19170017
TTL : Trenggalek, 09 Oktober 2000
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Tahun Masuk : 2019
Alamat Rumah : RT 17 RW 06, Dsn. Dermosari, Desa Dermosari,
Kecamatan Tugu, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur
Nomor HP : 0853-3042-5084
E-mail : lutfiasa09@gmail.com
Nama Orang Tua : - Poniran (Ayah)
- Siti Maisaroh (Ibu)
Riwayat Pendidikan : - RA Fastabiqul Khoirot (2005 – 2007)
- MI Fastabiqul Khoirot (2007 – 2013)
- MTsN 1 Trenggalek (2013 – 2016)
- MAN 2 Tulungagung (2016 – 2019)