

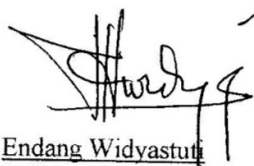
**PENGARUH KETANGGAPAN, PERHATIAN DAN  
KEANDALAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PLTD KECAMATAN GAYAM KEPULAUAN SAPUDI  
KABUPATEN SUMENEP**

Artikel Skripsi  
Program Studi : Manajemen

Diajukan Oleh :  
EVI YULIANI  
NPM : 715.2.1.1732

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIRARAJA  
2019**

Telah Disetujui  
Dosen Pembimbing  
Pada Tanggal 21 Agustus 2019



Endang Widvastuti  
NIDN : 0724057703

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Pertanian Universitas Wiraraja, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Evi Yuliani  
NPM : 715.2.1.1732  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Pertanian Hak **Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KETANGAPAN, PERHATIAN DAN KEANDALAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PLTD KECAMATAN  
GAYAM KEPULAUAN SAPUDI KABUPATEN SUMENEP**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Sumenep  
Pada tanggal : 20 Agustus 2019

Yang menyatakan



Evi Yuliani

**PENGARUH KETANGGAPAN, PERHATIAN DAN  
KEANDALAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PLTD KECAMATAN GAYAM KEPULAUAN SAPUDI  
KABUPATEN SUMENEP**

**Evi Yuliani<sup>1</sup>**

**ENDANG WIDYASTUTI<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIRARAJA**

**Email: [eviyulianieva@gmail.com](mailto:eviyulianieva@gmail.com)(Evi Yuliani)**

**Email: [endangwidyastuti\\_fe@yahoo.co.id](mailto:endangwidyastuti_fe@yahoo.co.id)(Endang Widyastuti)**

**ABSTRAK**

Evi Yuliani. 2019. Pengaruh Ketanggapan, Perhatian Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam, Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep. Skripsi: Program Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing : Endang Widyastuti, SE.,M,S.i.

Dalam kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan *Non Probability sampling* berupa *sampling insidental*, sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner, yang kemudian diolah menggunakan SPSS 23.

Hasil penelitian adalah, dapat diketahui bahwa secara parsial variabel ketanggapan, perhatian dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dari hasil secara simultan dapat diketahui bahwa semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan juga dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan adalah keandalan.

**Kata kunci :** Ketanggapan, Perhatian, Keandalan dan Kepuasan.

## ABSTRACT

*Evi Yuliani. 2019. Effect of Responsiveness, Attention and Reliability on Community Satisfaction in PLTD Gayam District, Sapudi Islands, Sumenep Regency. Thesis: Management Program, Faculty of Economics and Business, University of Wiraraja Sumenep. Supervisor: Endang Widyastuti, SE., M, S.i.*

*In quantitative. The sampling method used is Non Probability sampling in the form of incidental sampling, the sample used was 80 respondents. While the data collection technique is done by distributing questionnaires, which are then processed using SPSS 23.*

*The results of the study are, it can be seen that partially the responsiveness, attention and reliability variables have a significant effect on community satisfaction, from the results simultaneously it can be seen that all variables affect community satisfaction, and also it can be seen that the most dominant variable is reliability.*

*Keywords: Responsiveness, Attention, Reliability and Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia yaitu bidang ilmu yang mempelajari tentang peranan manusia dalam suatu organisasi suatu perusahaan. salah satu Unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia sebagai tenaga kerja pada suatu perusahaan dimana didalamnya lebih fokus pada pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan suatu tujuan yang optimal dan efisien.

Pembangkit tenaga listrik disel merupakan pembangkit listrik yang menggunakan mesin diesel dalam penyediaan sabagai penggerak mula yang memberikan pelayananyang berhubungan dengan ketenagalistrikan, khususnya kebutuhan bagi pabrik-pabrik lainnya.

PLTD merupakan salah satu perusahaan yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan tenaga untuk melayani

masyarakat ketika terjadi masalah gangguan dalam ketenagalistrikan dan lain sebagainya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap kinerja pegawai setelah menerima pelayanan di PLTD dan hasilnya dapat menjadi acuan PLTD untuk mengevaluasi kinerja dan mengevaluasi kinerjanya dengan optimal

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **1. Ketanggapan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip dalam Chandra (2016 : 136) daya tanggap (*Responsivitas*), yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.

#### **2. Perhatian**

Menurut Tjiptono (2016 : 137) perhatian (*Empathy*), yaitu bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### **3. Keandalan**

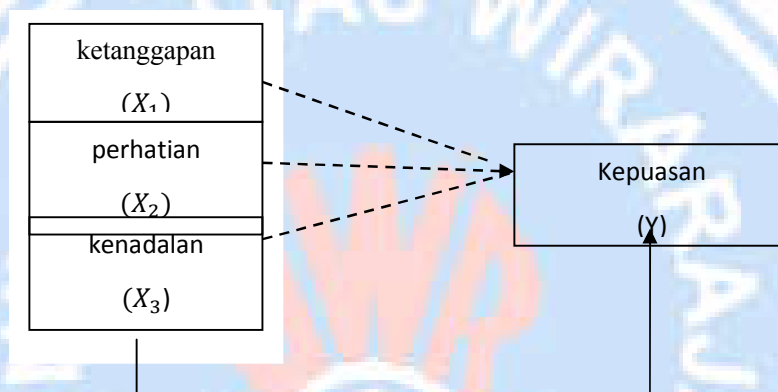
Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip dalam Chandra (2016 : 136) Keandalan (*Reliabilitas*), yaitu meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

#### 4. Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 50) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

#### 5. Kerangka Pikir

**Gambar**  
**Kerangka Pikir**



Keterangan : - - - - - Secara parsial

————— Secara simulta

#### 6. Perumusan Hipotesis

Model penelitian ini, terdiri dari tiga (3) variabel bebas yang diukur melalui Ketanggapan, Perhatian, dan Keandalan serta variabel terikat yang diukur melalui kepuasan masyarakat. Sehingga dari model penelitian tersebut, dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Ketanggapan, Perhatian, dan Keandalan berpengaruh Parsial terhadap kepuasan masyarakat

H<sub>2</sub> : Ketanggapan, Perhatian dan Keandalan berpengaruh Simultan terhadap kepuasan masyarakat

H<sub>3</sub> : Variabel Perhatian (*Empathy*) merupakan variabel yang paling berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian studi kasus dan lapangan (*case and field study*).

### 2. Tempat dan waktu penelitian

Tempat penelitian bertempat di PLTD kec. Gayam, yang berlokasi di Desa pancor Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep. Waktu penelitian Tanggal 16 April 2019 sd selesai.

### 3. populasi dan Sampel

a. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Pulau Sapudi yang telah menerima pelayanan di PLTD Kec Gayam. Oleh karena itu jumlah populasi yang ambil tidak diketahui jumlahnya, maka penelitian ini hanya sebagian saja dari populasi.

b. Sampel dalam penelitian ini adalah. Menggunakan *Non Probability Sampling*. Metode dalam pengambilan sampelnya menggunakan *Insidental Sampling*. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan pendapat dari Roscoe dalam penelitian multivariate (korelasi atau regresi ganda), jumlah sampel dalam penelitian minimal 10 kali dari

jumlah variabel yang diteliti. Jadi variabel dalam penelitian ini yaitu 4 (3 independen + 1 dependen) di kali 20, maka jumlah sampelnya  $4 \times 20 = 80$  sampel.

#### **4. Jenis dan sumber data**

- a. Jenis data data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyektif (self report data) yakni jenis data penelitian berupa opini.
- b. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini berupa:

1. Data primer, yaitu data diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada Masyarakat di Pulau Sapudi.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, data jumlah penduduk yang menggunakan PLTD di Kepulauan Sapudi.

#### **5. Teknik Pengumpulan data**

- a. Observasi, observasi dalam penelitian ini adalah pengamatan dan pencatatan secara teliti dan sistematis dari gejala-gejala, yang sedang diteliti meliputi Ketanggapan, Perhatian dan Keandalan.
- b. Wawancara, wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadakan tanya jawab antara peneliti terhadap Kepala atau Pegawai di PLTD kecamatan Gayam Pulau Sapudi guna untuk memperoleh informasi. keterangan tentang data yang diperlukan wawancara dapat dilakukan



secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka.

c. Kuesioner, Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan konsumen kepada responden untuk menjawabnya.

d. Dokumentasi

Dokumentasi penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dan mencatat data dari sumber catatan yang ada di PLTD Kepulauan Sapudi berupa informasi jumlah Penduduk atau masyarakat di Kepulauan Sapudi yang menggunakan PLTD.

## 6. Teknik Analisis Data

### 1. Peneliti menggunakan teknik analisis data

#### a. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang diukur.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Item	Nilai	Keterangan
		Corelated	Validasi	
Ketanggapan	X1 1	0,781	0,3	VALID
	X1 2	0,681	0,3	VALID

	X1 3	0,832	0,3	VALID
Perhatian	X2 1	0,718	0,3	VALID
	X2 2	0,841	0,3	VALID
	X2 3	0,690	0,3	VALID
Keandalan	X3 1	0,771	0,3	VALID
	X3 2	0,829	0,3	VALID
	X3 3	0,807	0,3	VALID
Kepuasan	Y 1	0,728	0,3	VALID
	Y 2	0,824	0,3	VALID
	Y 3	0,722	0,3	VALID

dapat dikatakan seluruh indikator pada variabel bebas dan terikat mempunyai nilai diatas dari : 0,3 yaitu Item Corrected > Nilai Validitas dikatakan valid karena lebih dari 0,3

#### b. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur kuesioner indikator variabel tersebut.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Dapat dikatakan Reliabel jika nilai *Crobnach's Alpha* > 0,60

**Tabel 2**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keputusan</b>
<b>Ketanggapan</b>	<b>0,650</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Perhatian</b>	<b>0,612</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Keandalan</b>	<b>0,712</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Kepuasan</b>	<b>0,615</b>	<b>Reliabel</b>

Kriteria kepuasan uji reliabilitas yaitu apabila Nilai C. Alpha  $> 0,60$  maka seluruh pertanyaan kuesioner dinyatakan reliabel. Hasil analisis pada table di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach alpha dari masing-masing variabel diatas lebih besar dari 0,60, maka dapat dikatakan seluruh pernyataan dalam kuesioner masing-masing variabel reliabel/dapat dipercaya.

2. Uji Asumsi Klasik

**a. Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila ini toleransi  $> 0,10$ . Keputusan berdasarkan nilai VIF jika nilai VIF  $> 10$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

## Hasil Uji Multikolinearitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
KETANGGAPAN	,412	2,427
PERHATIAN	,382	2,615
KEANDALAN	,437	2,290

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Output SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.8 pada *coefficients* terlihat bahwa nilai *tolerance* variabel Ketanggapan 0,412, Perhatian 0,382 dan Keandalan 0,437 lebih besar dari 0,1, sedangkan nilai VIF (*Variance Infloating Factor*) variabel Ketanggapan 2,427, Perhatian 2,615 dan Keandalan 2,290 dengan melihat VIF variabel ketanggapan, perhatian dan keandalan lebih kecil dari 10, maka dapat dikatakan bahwa pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikolinieritas.

### b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, Prasyarat yang harus dipenuhi ialah tidak adanya autokorelasi dalam satu model regresi.

Uji autokorelasi muncul karena residual yang tidak bebas antara satu observasi ke observasi lainnya (Kuncoro, 2011). Hal ini disebabkan karena eror pada individu cenderung mempengaruhi individu yang sama pada periode berikutnya. Uji Durbin – Watson untuk mengetahui keberadaan korelasi positif atau negatif. Keputusan mengenai keberadaan autokorelasi sebagai berikut:

1. Jika  $dw < dl$ , berarti terdapat autokorelasi positif
2. Jika  $dw > (4 - dl)$ , berarti terdapat autokorelasi negatif
3. Jika  $du < dw < (4 - dl)$ , berarti tidak terdapat autokorelasi
4. Jika  $dl < dw$  atau  $(4 - du)$ , berarti tidak dapat disimpulkan

**Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,375 <sup>a</sup>	,141	,107	1,60022	1,666

a. Predictors: (Constant), KEANDALAN, KETANGGAPAN, PERHATIAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Output SPSS 23

Dari tabel 4.10 didapat bahwa nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,666. Untuk nilai dL (Durbin Lower) dan dU (Durbin Upper) dapat dilihat pada tabel DW maka diketahui nilai dL 1,5600 dan dU 1,7153 ( n= 80, variabel independen = 3, dan taraf signifikansi 5%).

1.  $D_w < d_l$ .  $1,666 < 1,560$  tidak terjadi autokorelasi positif
2.  $D_w > (4-d_l)$ .  $1,666 > 2,44$  tidak terjadi autokorelasi negatif
3. Jika  $d_u < d_w < (4 - d_l)$ ,  $1,7153 < 1,666 < 2,44$  maka tidak terjadi autokorelasi
4. Jika  $d_l < d_w$  atau  $(4 - d_u)$ ,  $1,5600 < 1,666 < 2,284$  berarti tidak dapat disimpulkan

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa pada uji autokorelasi tidak terjadi masalah autokorelasi.

### c. Normalitas

Normalitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak.

#### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,56954425
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,040
	Negative	-,059
Test Statistic		,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

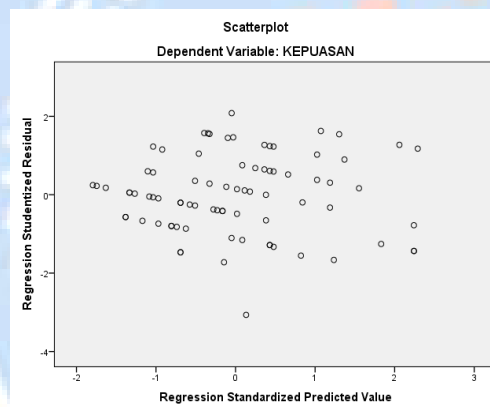
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan hipoetesis  $H_1$  diterima dan  $H_0$  di tolak, diketahui nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0.05. maka sesuai dengan

dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-simornov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas ialah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji *heterokedastisitas* dilakukan dengan mengamati (*scatterplot*) dimana sumbu horisontal menggambarkan nilai *predicated standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *residual studentized*.



Berdasarkan tampilan pada gambar *scatterplot* dilihat bahwa plot menyebar secara sembarang antara di atas atau di bawah angka pada sumbu *regression studentized residual*. Oleh sebab itu berdasarkan uji diatas menggunakan metode analisis grafik, pada model regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heterokedastisitas (Priyatno, D. : 2014).

### Uji Linieritas

Uji Linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel (X) dan (Y) mempunyai hubungan yang linier. Dasar pengambilan keputusan dimana nilai sig Deviation from Linearity lebih dari  $> 0,05$  dan  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ .

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * Between (Combined)	34,826	8	4,353	1,613	,137
KETANGGAPAN Groups Linearity	15,647	1	15,647	5,796	,019
Deviation from Linearity	19,179	7	2,740	1,015	,428
Within Groups	191,661	71	2,699		
Total	226,487	79			

e.

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * Between (Combined)	12,453	8	1,557	,516	,840
PERHATIAN Groups Linearity	6,501	1	6,501	2,157	,146
Deviation from Linearity	5,952	7	,850	,282	,959
Within Groups	214,035	71	3,015		
Total	226,487	79			

ANOVA Table



	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * Between Groups	44,435	8	5,554	2,166	,040
KEANDALAN * Between Groups	26,950	1	26,950	10,510	,002
Deviation from Linearity	17,485	7	2,498	,974	,457
Within Groups	182,052	71	2,564		
Total	226,488	79			

Berdasarkan hasil uji linieritas dapat dilihat nilai Sig. Deviation from linieriy untuk ketanggapan sebesar  $0,428 > 0,05$ , variabel perhatian  $0,959 > 0,05$  dan variabel keandalan  $0,457 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat hubungan linier variabel ketanggapan, perhatian dan keandalan dengan variabel kepuasan.

### 3. Analisis Regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda ini dilakukan beberapa pengujian untuk mengetahui seberapa hubungan atau pengaruh secara linier antara tiga variabel atau lebih (yang dalam hal ini variabel bebasnya ada 3, yaitu ketanggapan, perhatian dan keandalan) dengan satu variabel dependen yaitu kepuasan, adapun pengujiannya ialah:

**Tabel 4.11**

#### **Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,041	1,193		5,901	,000
	KETANGGAPAN	,245	,102	,263	2,406	,018
	PERHATIAN	,161	,106	,169	2,360	,033
	KEANDALAN	,288	,089	,345	3,246	,002

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Output SPSS 23

Hasil dari data tabel diatas menunjukkan bahwa persamaan regresi ialah:

$$Y = 7,041 + 0,245 X_1 + 0,161 X_2 + 0,288 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan

X<sub>1</sub> = Ketanggapan

X<sub>2</sub> = Perhatian

X<sub>3</sub> = Keandalan

Persamaan regresi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta regresi = 7,041 bahwa dengan menganggap variabel independen sama dengan nol, maka nilai ramalan kepuasan masyarakat adalah 7,041.
- b. Koefisien regresi ketanggapan (B<sub>1</sub>) = 0,245 menunjukkan hubungan positif antara variabel ketanggapan dengan kepuasan, dapat diartikan bahwa jika ketanggapan mengalami peningkatan

sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,245.

c. Koefisien regresi perhatian ( $B_2$ ) = 0,161 menunjukkan arah hubungan positif antara variabel perhatian dengan kepuasan, dapat diartikan bahwa jika perhatian mengalami perkembangan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,161.

d. Koefisien regresi keandalan ( $B_3$ ) = 0,288 menunjukkan arah hubungan positif antara variabel keandalan dengan kepuasan, dapat diartikan bahwa jika keandalan pernah mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,288.

#### **4. Uji Hipotesis**

##### **a. Uji F**

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi pengaruh secara parsial antara variabel ketanggapan, perhatian dan keandalan terhadap Kepuasan masyarakat dengan anggapan bahwa jika signifikan nilai t yang dapat dilihat dari analisis regresi menunjukkan kecil dari  $\alpha$  sebesar 0,05, berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. (Priyatno : 2014).

**Tabel 4. Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,041	1,193		5,901	,000
	KETANGGAPAN	,245	,102	,263	2,406	,018
	PERHATIAN	,161	,106	,169	2,360	,033
	KEANDALAN	,288	,089	,345	3,246	,002

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Output SPSS 23

Tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa secara parsial yaitu:

Variabel ketanggapan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan (Y), hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan  $0,018 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,406 > 1,995$  maka  $H_1$  diterima, artinya ketanggapan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Variabel perhatian ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y), hal ini menunjukkan hasil nilai signifikan  $0,033 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,360 > 1,995$  maka  $H_2$  diterima, artinya perhatian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Variabel keandalan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y), hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $3,246 > 1,995$  maka  $H_3$  diterima,

artinya keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

**a. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F ini digunakan untuk melihat pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Apabila probabilitas signifikansi lebih dari  $0,000 < 0,05$ , maka variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

**Tabel 5. Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	31,873	3	10,624	4,149	,009 <sup>b</sup>
Residual	194,614	76	2,561		
Total	226,487	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KEANDALAN, KETANGGAPAN, PERHATIAN

Sumber : Output SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0.009 berada dibawah nilai alpha (5%), dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $4,149 > 2,76$  hal ini menunjukkan bahwa secara bersama –sama / simultan variabel ketanggapan, perhatian dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

## 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ialah memeperkirakan seberapa mampu model ini menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi diantara nol dan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Determinasi dapat dilihat dari *R square* pada table berikut :

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,375 <sup>a</sup>	,141	,107	1,600

Dari tabel hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R square* 0,141 dengan variabel independen dan dependen, maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ , dalam menjelaskan variabel  $Y$  berada di antara nol dan satu maka satu ( $0 < 0,141 < 1$ ).

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD kecamatan gayam kepulauan sapudi

Hasil analisis uji  $t$  terkait pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin baik pelayanannya seperti cepat tanggap akan meningkatkan kepuasan Masyarakat di PLTD kepulauan Sapudi.

**2. Pengaruh perhatian Terhadap kepuasan masyarakat di PLTD kecamatanngayan kepulauan**

Hasil dari analisis uji t terkait pengaruh perhatian terhadap kepuasan pelanggan didapatkan perhatian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kepulauan Sapudi. kondisi saat ini menunjukkan bahwa semakin baik perhatian yang tulus diberikan terhadap pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat di PLTD Kepulauan Sapudi.

**3. Pengaruh keandalan Terhadap Kepuasan masyarakat di PLTD kecamatan gayam kepulauan sapudi**

Hasil analisis uji t terkait pengaruh keandalan terhadap kepuasan masyarakat didapatkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kepulauan Sapudi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan seperti ketetapan waktu yang akurat dan terpercaya maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat di PLTD Kepulauan Sapudi.

**4. ketanggapan, perhatian Dan keandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan masyarakat di PLTD kecamatan gayam kepulauan sapudi**

Pada hasil pengujian yang dilakukan telah diketahui bahwa secara bersama-sama ketanggapan, perhatian dan keandalan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kepulauan Sapudi

## **5. Keandalan ialan merupakan Variabel Yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan masyarakat**

Dari tiga variabel yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan atau masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi, variabel paling dominan adalah Variabel keandalan mempunyai nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $3,246 > 1,995$  paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian memeperlihatkan bahwa ketaggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kepulauan Sapudi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa ketanggapan menjadi faktor yang sangat penting untuk menunjang kepuasan masyarakat di PLTD Kepulauan Sapudi dikarenakan unsur ketanggapan yang baik dan cepat akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa perhatian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi. dapat ditarik kesimpulan bahwa perhatian juga menjadi faktor penting untuk meningkatkan kinerja pegawai sesuai yang diinginkan pelanggan atau masyarakat Di PLTD Kepulauan Sapudi dikarenakan unsur perhatian yang tulus dan baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

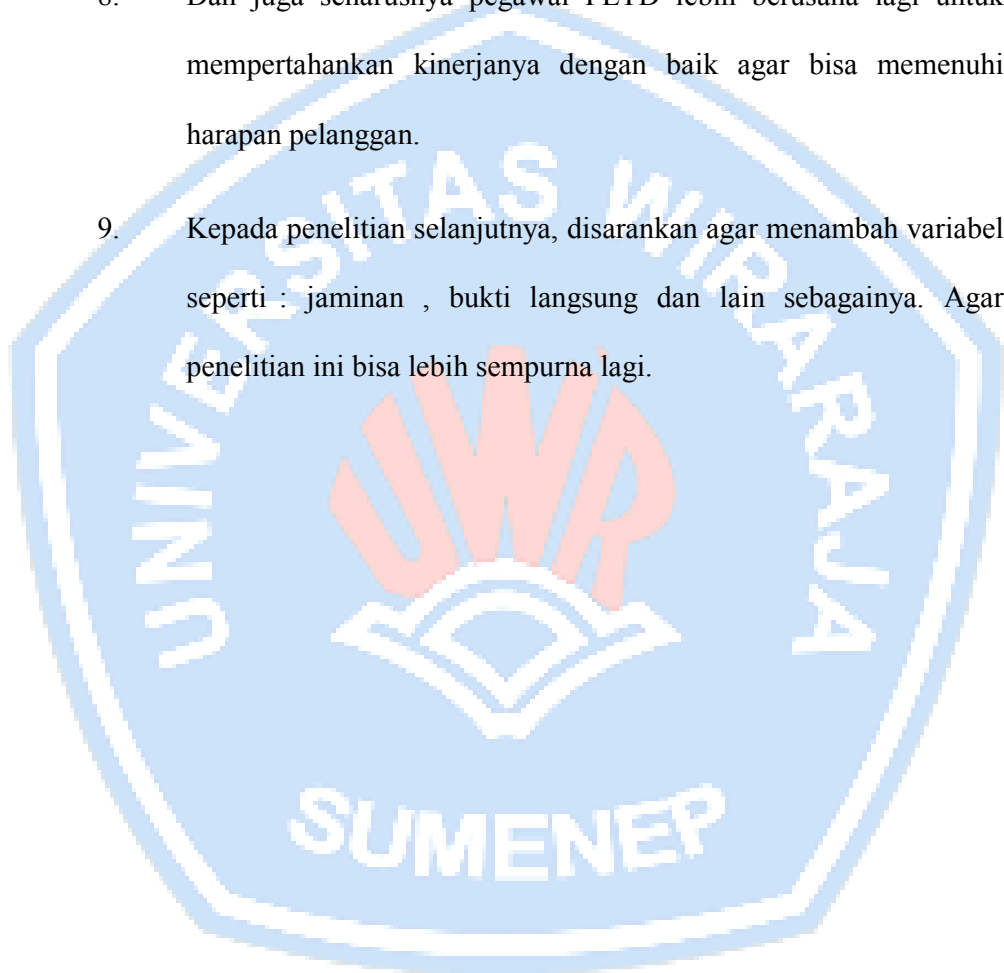


3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi. dapat ditarik kesimpulan bahwa keandalan menjadi faktor penting yang harus diutamakan karena dibutuhkan pelayanan secara akurat dan terpercaya akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.
4. Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat diketahui secara simultan bahwa bersama-sama ketanggapan, perhatian dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep. Dimana ketanggapan, perhatian dan keandalan sangat mempengaruhi akan kepuasan masyarakat.
5. Berdasarkan hasil penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa variabel yang paling dominan adalah keandalan dimana variabel keandalan mempunyai nilai signifikan paling besar dibanding variabel lainnya.

#### Saran

6. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diharapkan pegawai dapat meningkatkan kinerja terutama dalam pelayanan baik berupa sikap ramah, cepat tanggap dan ketetapan waktu agar PLTD lebih baik dalam pelayanannya.

7. Perlu memperhatikan pelayanannya seperti yang ditugaskan mengatasi permasalahan yang dihadapi pelanggan serta memiliki keahlian komunikasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan.
8. Dan juga seharusnya pegawai PLTD lebih berusaha lagi untuk mempertahankan kinerjanya dengan baik agar bisa memenuhi harapan pelanggan.
9. Kepada penelitian selanjutnya, disarankan agar menambah variabel seperti : jaminan , bukti langsung dan lain sebagainya. Agar penelitian ini bisa lebih sempurna lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus , H. (2017). *Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Al-Azzam, A. M. (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *EUROPAN JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT*, 2222-2839.
- Anggraemi , A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Tri Asyifa Cikampek. *Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan*, 63-66.
- Anggriana, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Paramedis Dan Kelengkapan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RDUD Dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan*, 17-18.
- Ast Sauri, M. S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Voucher Wifi Corner Speedy Instan Pada Telkom Sumenep. 15.
- Dahmiri, & Suzana , V. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarlongun. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan*, 178-179.
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Realibility, Responsiviness, Assurance, Empathy, Tangibles) Di Legend Premium Coffe Yogyakarta. 9-10.
- Sitepu, J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Pelayanan Di Rayon Kabanjahe. *Jurnal STINDO PROFESIONAL*, 1592-1602.
- Tombokan , F., Kawer, L., & Uhing , Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, 552-561.