

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS PELAYANAN DAN BIAYA PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN SAWAHAN**

**Ekhwan Yogi Saputro<sup>1)</sup>, Maya Widiana Dewi<sup>2)</sup>, Wikan Budi Utami<sup>3)</sup>**

Prodi Akuntansi, ITB AAS Indonesia, Surakarta

E-mail: [ekhwanyogi30@gmail.com](mailto:ekhwanyogi30@gmail.com)

**Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality, service facilities, and service costs on the level of community satisfaction in the Sawahan Village. The methodology used in this research is the quantitative data analysis method and the test is done by using multiple regression models. The population used is all people who take care of important documents in 2020 in Sawahan Village. The sample boundaries are citizens who take care of important papers in September-November 2020. In this study, a sample of 68 people was obtained. Based on the test results it can be concluded that the value of the variable service Quality of 4.426 is greater than  $t_{table}$  1.66864. With a significance value of 0.000 smaller than  $\alpha = 0.05$ . means that  $H_0$  is rejected, this shows that the Service Quality variable has a significant effect on community satisfaction. The t-count value of the Service Facility variable was 3.697, which was greater than the t-table value of 1.66864. With a significant value of 0.000 greater than  $\alpha = 0.05$ . This shows that the Service Facility variable has an effect on community satisfaction. The count value of the Service Cost variable is 1.472 smaller than the  $t_{table}$  1.66864. With a significant value of 0.146 which is greater than  $\alpha = 0.05$ . This shows that the Service Cost variable has no effect on community satisfaction. Based on the results of the data test, the  $F_{count}$  of 66.347 is greater than the  $F_{table}$  2.75 with a significance of 0.000 smaller than the significant value  $\alpha = 0.05$  so it can be concluded that simultaneously or together the variables of Service Quality, Service Facilities, and Service Costs is a factor that affects the Community Satisfaction variable.*

**Keywords:** Service Quality, Service Facilities, Service Costs, Community Satisfaction

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v22i1.2793>

**1. PENDAHULUAN**

Kepuasan masyarakat merupakan sesuatu perasaan senang ataupun merasa kecewa atas pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah atau perusahaan kepada masyarakat. Tentunya, masyarakat ingin selalu merasakan kepuasan atas pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Kantor Kelurahan Sawahan Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat

yang membutuhkan seperti kelengkapan administrasi, pembuatan surat-surat penting, dan sebagainya. Kantor Kelurahan Sawahan dituntut senantiasa untuk bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada kenyataannya belum semua pegawai di Kantor Kelurahan Sawahan mampu memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat, demikian pula dengan penyediaan fasilitas yang memadai dan biaya pelayanan yang sangat murah dalam pelayanan. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan

Sawahan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yaitu kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan biaya pelayanan.

Faktor yang pertama yaitu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan tingkatan baik atau buruknya atas pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan pelayanan pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat, maka seorang pegawai seharusnya dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa senang dan tidak akan mengkritik atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik contohnya seperti dalam memberikan pelayanan pegawai harus ramah, murah senyum dan bekerja dengan setulus hati. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka masyarakat sendiripun tidak akan merasa puas dan akan merasa jengkel dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Masih banyak pegawai pemerintah di Indonesia yang belum memberikan kualitas pelayanan yang baik, hal ini menjadi sorotan tajam dari pihak masyarakat di media sosial maupun secara langsung. Dengan adanya kebebasan berpendapat dan menyampaikan aspirasi, banyak masyarakat yang mengkritik dan memberikan saran terhadap kinerja pemerintahan.

Faktor yang kedua adalah fasilitas pelayanan, fasilitas pelayanan merupakan sesuatu hal yang diberikan baik dalam bentuk jasa untuk mendukung proses pelayanan. Sekarang sudah banyak sekali fasilitas yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat saat mengurus surat-surat penting, contohnya ruang tunggu yang nyaman seperti pembuatan taman, hal ini ditujukan supaya masyarakat tidak merasa bosan ketika menunggu antrian, ruang tunggu yang ber-AC dan masih banyak contoh yang lainnya.

Faktor yang ketiga yaitu biaya pelayanan, biaya pelayanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat atas jasa pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Biaya yang diinginkan oleh masyarakat tentunya biaya yang relatif murah terlebih lagi jika gratis. Jika aspek pelayanan tersebut dilakukan dengan baik maka tingkat kepuasan masyarakat akan sangat tinggi. Maka dari itu Kantor pemerintah harus memberikan kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai dan biaya yang relatif cukup rendah agar semua masyarakat bisa

merasakan pelayanan yang sangat baik dan merasa puas dengan apa yang disediakan oleh pihak pemerintahan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka terdapat beberapa rumusan masalah yang didapat. Rumusan masalah tersebut adalah:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan biaya pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Sawahan?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Sawahan?
- c. Bagaimana fasilitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Sawahan?
- d. Bagaimana pengaruh biaya pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Sawahan?

### **Tinjauan Pustaka**

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Menurut Philip Kotler (2019) Kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan antara produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang bisa memenuhi harapan bahkan melebihinya. Ciri-ciri kualitas pelayanan publik meliputi: keramahan dan kesopanan dalam memberikan sebuah pelayanan, akurasi pelayanan, fasilitas pelayanan yang memadai, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam memberikan pelayanan dan atribut pendukung pelayanan.

Tujuan dilakukannya survey kepuasan masyarakat adalah untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan publik yang sangat baik melalui partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian dan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik. Karena itu, semua bukti berupa dokumen dari hasil survey digunakan sebagai alat monitoring dan bahan evaluasi bagi pimpinan penyelenggara pelayanan dalam pengambilan keputusan terkait dengan upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Terdapat sepuluh tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan publik diantaranya yaitu:

1. Fasilitas fisik pelayanan

2. Ketetapan yang sesuai yang telah dijanjikan
3. Bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan
4. Keahlian dan pengetahuan pelayan
5. Sikap dan perilaku ramah pelayan
6. Kejujuran
7. Keamanan
8. Kemudahan
9. Kemauan untuk mendengarkan kritik dan saran
10. Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan atau masyarakat

Parameter kualitas seperti yang telah dipaparkan di atas menjadi hal penting dalam pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam mengukur kualitas pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik. Meski diadopsi dari prinsip pelayanan pada organisasi privat sesuai prinsip dalam New Public Management (NPM) tetapi dipandang penting untuk diimplementasikan kedalam organisasi publik sesuai prinsip New Public Service (NPS) agar organisasi publik mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti halnya organisasi privat memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

#### **b. Fasilitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2014) fasilitas adalah sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk kepuasan konsumen. Untuk mendukung optimalisasi pelayanan hukum kepada masyarakat pemerintah harus meningkatkan fasilitas pelayanan publik.

#### **c. Biaya Pelayanan**

Menurut Firdaus dan Wasilah (2012) Biaya adalah pengeluaran atau suatu nilai pengorbanan untuk memperoleh barang maupun jasa yang berguna untuk masa yang akan datang. Biaya pelayanan merupakan materi yang harus dikeluarkan masyarakat untuk pembayaran setelah diberikan pelayanan baik jasa maupun yang lainnya. Tarif pelayanan kelurahan meliputi seperti: penyediaan air bersih, transportasi umum, pendidikan, jalan tol, irigasi dan lain sebagainya.

#### **d. Kepuasan Masyarakat**

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2017), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan masyarakat merupakan sesuatu perasaan senang ataupun merasa kecewa atas pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah atau perusahaan kepada masyarakat.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang hasilnya nanti akan ditampilkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuan dilakukannya pengukuran ini adalah untuk mendapatkan umpan balik atas kualitas yang telah diberikan oleh pemerintah. Melalui survey kepuasan, masyarakat didorong untuk selalu berpartisipasi sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja dari penyelenggara pelayanan agar terjadi suatu peningkatan kualitas pelayanan dengan cara melakukan inovasi atau mencari ide-ide baru pelayanan yang disampaikan masyarakat saat survey kepuasan. Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat telah dimandatkan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel. Survei kepuasan diatur secara teknis pelaksanaan survei tersebut ke dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan-RB No. 16/2014 kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positif, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, analisis data bersifat

kuantitatif/statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kelurahan Sawahan yang mengurus kepentingan di Tahun 2020. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan karakteristik masyarakat yang mengurus kepentingan di Bulan September-November Tahun 2020. Sehingga diperoleh sampel sebanyak 68 orang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Hasil Penelitian

##### 1) Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011) uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini semua pernyataan dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, biaya pelayanan dan kepuasan masyarakat merupakan item yang valid.

Menurut Ghozali (2011) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk. Dalam penelitian ini semua pernyataan dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, biaya pelayanan dan kepuasan masyarakat bersifat *reliable*. Hal ini sudah dibuktikan melalui aplikasi SPSS Versi 23.

##### 2) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Uji asumsi klasik terdiri dari Uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokolerasi. Hasil penelitian ini berdistribusi normal dengan nilai signifikan  $0,200 > 0,05$ . Hasil penelitian ini juga tidak terjadi adanya multikolinearitas hal tersebut dibuktikan dengan nilai *tolerance* dari variabel fasilitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan biaya pelayanan lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10. Hasil penelitian ini juga tidak terjadi adanya heteroskedastisitas dan autokolerasi. Tidak terjadinya autokolerasi dapat dibuktikan dengan  $1,7001 < 1,962 < 2,2999$  yaitu syarat dari  $Du < d < 4-du$  yang berarti keputusan diterima yang menyatakan tidak ada autokolerasi negatif maupun positif.

### 3) Uji Hipotesis

Tabel 1 Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
<b>1 (Constant)</b>	-0,928	0,774
<b>Kualitas</b>	0,189	0,043
<b>Fasilitas</b>	0,186	0,050
<b>Biaya</b>	0,139	0,094

Sumber: Data Sekunder, SPSS 23

Berdasarkan hasil regresi linear berganda yang diteliti pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Pelayanan (X2), Biaya Pelayanan (X3) dan Kepuasan Masyarakat (Y) dapat digambarkan sebagai berikut :

$$Y = -0,928 + 0,189 X_1 + 0,186 X_2 + 0,139 X_3 + \varepsilon$$

Berdasarkan perhitungan persamaan linear berganda diatas menunjukkan bahwa :

- Dari hasil uji hipotesis menunjukkan besarnya nilai konstanta variabel Kepuasan Masyarakat dengan parameter negatif sebesar -0,928. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan diasumsikan nol, maka Kepuasan Masyarakat sebesar -0,928.
- Dari persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi Kualitas Pelayanan dengan parameter positif sebesar 0,189. Setiap peningkatan Kualitas Pelayanan 1 kali maka akan meningkat Kepuasan Masyarakat sebesar 0,189.
- Dari persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi Fasilitas Pelayanan dengan parameter positif sebesar 0,186. Setiap peningkatan Fasilitas Pelayanan 1 kali maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,186.
- Dari persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi Biaya Pelayanan dengan parameter positif sebesar 0,139. Setiap peningkatan Biaya Pelayanan 1 kali maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,139.

Tabel 2 Uji F

Model	Mean Square	F	Sig.
1 Regression Residual Total	59,953 0,904	66,347	0,000

- a. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat
  - b. Predictors: (Constant), Biaya\_Pelayanan, Kualitas\_Pelayanan, Fasilitas\_Pelayanan
- Sumber: Data Sekunder, SPSS 23

Berdasarkan data yang dihasilkan dari perhitungan tabel 4.14 diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 66,347 lebih besar dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  2,75 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan  $\alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat dari hasil F tersebut dapat diketahui bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan model *goodness of fit*.

Tabel 3 Uji t

Model	t	Sig.
1 (Constant) Kualitas Fasilitas Biaya	-1,119	0,235
	4,428	0,000
	3,697	0,000
	1,472	0,146

Sumber: Data Sekunder, SPSS 23

Dari hasil tabel 4.15 tersebut dapat diketahui hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

- a. Hasil uji t variabel Kualitas Pelayanan

Dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,426 lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  1,66864. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . berarti  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

- b. Hasil Uji t Variabel Fasilitas Pelayanan

Dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel Fasilitas Pelayanan sebesar 3,697 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  1,66864. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

- c. Hasil Uji t Variabel Biaya Pelayanan.

Dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel Biaya Pelayanan sebesar 1,472 lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  1,66864. Dengan nilai signifikan sebesar 0,146 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Biaya Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 4 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,870	0,757	0,745

- a. Predictors: (Constant), Biaya\_Pelayanan, Kualitas\_Pelayanan, Fasilitas\_Pelayanan
  - b. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat
- Sumber: Data Sekunder, SPSS 23

Hasil perhitungan untuk ( $R^2$ ) diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted -  $R^2$  sebesar 0,745. Hal ini berarti bahwa 74,5% variasi variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan sedangkan sisanya yaitu 25,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

### b. Pembahasan

Berdasarkan data yang dihasilkan dari perhitungan diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 66,347 lebih besar dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  2,75 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan  $\alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harentama Fardhani (2010) menyatakan bahwa mutu layanan, prosedur layanan dan harga layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan

masyarakat. Kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan biaya pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena ketiga variabel tersebut memiliki kontribusi terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan jika dilakukan uji parsial hanya biaya pelayanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan kecilnya kontribusi biaya terhadap kepuasan masyarakat. Berbeda dengan kualitas dan fasilitas yang memiliki kontribusi lebih besar terhadap kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan untuk ( $R^2$ ) diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted -  $R^2$  sebesar 0,745. Hal ini berarti bahwa 74,5% variasi variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan sedangkan sisanya yaitu 25,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti. Adapun pembahasan dari masing masing dari variabel yaitu kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan biaya pelayanan dijelaskan sebagai berikut.

Pertama, dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,426 lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  1,66864. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . berarti  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Tamara, Mananeke, & Kojo, 2018).

Kedua, dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel Fasilitas Pelayanan sebesar 3,697 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  1,66864. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Fasilitas tentunya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal tersebut sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan yang menyatakan fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Endang & Cholidah, 2017).

Ketiga, dari regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel Biaya Pelayanan sebesar 1,472 lebih kecil dibandingkan dengan

$t_{tabel}$  1,66864. Dengan nilai signifikan sebesar 0,146 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Biaya Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Alasannya karena masyarakat tidak terlalu mempermasalahkan biaya pelayanan atas layanan yang diberikan. Selain itu alasan lainnya adalah biaya pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat adalah kecilnya kontribusi dari biaya pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis data yang menggunakan regresi linear berganda, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil uji data,  $F_{hitung}$  sebesar 66,347 lebih besar dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  2,75 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan  $\alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil uji data  $R^2$  diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted- $R^2$  sebesar 0,745. Hal ini berarti bahwa 74,5% variasi variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas
- b. Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan sedangkan sisanya yaitu 25,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.
- c. Hasil penelitian diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,426 lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  1,66864. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . berarti  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- d. Hasil penelitian diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel Fasilitas Pelayanan sebesar 3,697 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  1,66864. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.
- e. Hasil penelitian diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel Biaya Pelayanan sebesar

1,472 lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  1,66864. Dengan nilai signifikan sebesar 0,146 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Biaya Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

## REFERENSI

- Ahmad, Firdaus dan Abdullah, Wasillah. 2012. *Akuntansi Biaya Edisi ke 3*. Jakarta: Salemba Empat
- Endang, E., dan Cholidah, L. N. 2017. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Rajeweksi Bojonegoro. *Jurnal Teknika*, 9(2), 911-915. <https://doi.org/10.30736/teknika.v9i2.55>.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary. 2014. *Dasar dan Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid1 dan 2*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2 Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Mulyani, Endang. 2017. *Ilmu Ekonomi*. Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tamara, N. I., Mananeke, L & Kojo, C. 2018. *The Effect of Service Quality Against Kawangkoan Communities Under Kecamatan Amurang Barat in Minahasa Selatan District*. *Jurnal Emba*, 6(4), 3523-3532. Minahasa Selatan