



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN USAHA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DINAS PERINDUSTRIAN,  
PERDAGANGAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN. SUMENEP**

**THE INFLUENCE OF LABOUR AUTHORIZATION CARE QUALITY DIMENSION  
TO THE CUSTOMER SATISFACTION AT THE INDUSTRY, TRADE, AND FUND  
INVESTING OFFICE OF SUMENEP REGENCY**

**TESIS  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

**OLEH :**

**IRMA IRAWATI PUSPANINGRUM  
NIM. 050920101013**

**PROGRAM MAGISTER PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER  
Jember, Agustus-2007**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN USAHA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DINAS PERINDUSTRIAN,  
PERDAGANGAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN SUMENEP**

**THE INFLUENCE OF LABOUR AUTHORIZATION CARE QUALITY DIMENSION  
TO THE CUSTOMER SATISFACTION AT THE INDUSTRY, TRADE, AND FUND  
INVESTING OFFICE OF SUMENEP REGENCY**

**TESIS**

**TESIS DISERAHKAN KEPADA PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER UNTUK MEMENUHI  
SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
MAGISTER SAINS**

**Oleh :**

**IRMA IRAWATI PUSPANINGRUM**

**NIM. 050920101013**

**Pembimbing Tesis**

**Dr. Hary Yuswadi, MA (Pembimbing Utama)**

**Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si (Pembimbing Anggota)**

**PROGRAM MAGISTER PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER  
Jember, Agustus-2007**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
RINGKASAN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
2.2. Kerangka Landasan Teori .....	15
2.2.1. Teori Pelayanan Publik .....	17
2.2.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	34
2.2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	36
2.2.5. Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	40
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian dan Hipotesis .....	49
2.3.1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	49
2.3.2. Hipotesis .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tipe Penelitian .....	54

3.2. Obyek Penelitian .....	55
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.4. Jenis Data .....	56
3.5. Populasi dan Sampel .....	56
3.6. Identifikasi Variabel .....	58
3.7. Definisi Operasional Variabel .....	59
3.8. Pengukuran Variabel .....	60
3.9. Teknik Analisa Data .....	61
3.9.1. Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	61
3.9.2. Uji asumsi Klasik .....	62
3.9.3. Analisis Regresi .....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil penelitian .....	66
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi .....	66
4.1.2. Karakteristik Responden .....	88
4.2. Diskripsi Variabel Penelitian .....	89
4.2.1. Diskripsi Variabel Bebas (X) .....	89
4.2.2. Diskripsi Variabel Terikat (Y) .....	107
4.3. Uji Validitas dan Realibilitas .....	111
4.3.1. Uji Validitas .....	111
4.3.2. Uji Realibilitas .....	113
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	114
4.4.1. Uji Normalitas data .....	114
4.4.2. Uji Multikolinieritas .....	115
4.4.3. Autokolerasi .....	116
4.4.4. Uji Heteroskedastisitas .....	116
4.5. Uji Persamaan Linear Regresi Berganda .....	116
4.5.1. Uji Parsial (Uji t) .....	117
4.5.2. Uji Simultan (Uji F) .....	120
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian .....	121

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan .....	126
	5.2. Saran .....	127
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## RINGKASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep terhadap kepuasan pelanggan. Perkembangan masyarakat yang semakin hari semakin dominan, berpengetahuan, tingkat kehidupan dan pendidikan, perkembangan ekonomi atau kemampuan ekonomi masyarakat semakin baik mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan berubah atau meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas, karena fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan itu sendiri. Dalam pengertian strategik, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). (Gaspersz, 2002:4). Dalam penulisan ini fokus penelitian adalah kualitas pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan eksternal pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep.

Untuk menjawab permasalahan bagaimanakah kualitas pelayanan perijinan usaha oleh aparat Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal kepada masyarakat pemilik usaha sebagai pelanggan eksternal, penulis mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah tipe/jenis penelitian survei. Untuk menguji hipotesis adanya pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, terhadap kualitas pelayanan, dipergunakan analisis regresi linier berganda, dari hasil perhitungan dengan mempergunakan computer program SPSS for release 11.

Dari hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara parsial (uji t) terdapat dua dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu *reliability*  $t$  (hitung) < nilai  $t$  (table) atau  $0,134 < 2.000$ , maka  $H_0$  diterima dan *assurance*  $t$  (hitung) < nilai  $t$  (table) atau  $1,394 < 2.000$ , maka  $H_0$  diterima. Namun secara simultan (uji F) dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, *tangibles*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang mengurus perijinan usaha pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal, dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $19,776 > 2,37$  dan R Square sebesar 0,647 bahwa 64,70% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh lima dimensi ServQual dari Parasuraman dkk, sedangkan 35,30% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Pengaruh yang paling besar (dominan) adalah *responsiveness* yaitu berkenaan dengan kesediaan, kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon keinginan pelanggan, diikuti *empaty* yaitu kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan oleh personal atau individu kepada pelanggan dalam memahami (membantu) masalah pelanggan, *tangibles* yaitu penampilan fisik gedung dan pegawai, serta sarana prasarana yang mendukung pelayanan, *assurance* yaitu mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/organisasi dan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggan dengan jaminan pengetahuan, kemampuan, keandalan dan sopan santun pegawai dan *reliability* yaitu kemampuan perusahaan / organisasi untuk memberikan pelayanan dengan akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan.

*Key words: Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Kualitas Pelayanan*



## ABSTRACT

The purpose of the research to analyze the influence of service quality dimension given by the Industry, Trade, and Fund Investing Service Office of Sumenep Regency to customer's satisfaction. People's development which is more and more dominant day by day, well-informed, livelihood level, and education, economy or people's economic capability which is good increasingly, contributes the occurred of extraordinary change. There has been a friction which at first is only to fulfill the needs, to it has increased becoming a hope to fill the satisfaction. The customer's satisfaction is critical determined by the quality, because the focus of quality is the customer's satisfaction itself. In strategic meaning, the quality is everything which is being capable to fulfill the wishes or needs of customers (meeting the needs of customers). (Gasperz, 2002 : 4). In this writing, the focus of research is the quality service viewed from the external customer's satisfaction level at Industry, Trade, and Fund Investing Sumenep Regency.

To answer the problem of how the business enterprise authorization care quality given by the Industry, Trade, and Fund Investing Service Apparatus to the people's business enterprise as an external customer is, the writer points at the five service quality dimensions presented by Parasuraman, Zaithaml, and Berry, namely: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible dimensions. The approach used in this research is quantitative approach by associative method, the research's type used for this writing is survey research type. To examine the existence of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles influence to the service quality is used double linear regression analysis from the calculation result using SPSS for release 11 computer's program.

The result of research indicates that partially (t test) is existed two service quality dimensions which do not affect substantially towards customer's satisfaction, namely : t reliability (count) < t value (table) or  $0,134 < 2.000$ , then  $H_0$  is accepted and t assurance (count) < t value (table) or  $1,394 < 2.000$ , thus  $H_0$  is accepted. However, simultaneously (F test) reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles dimensions affect substantially toward the customer's satisfaction who manage the business enterprise licensing at Industry, Trade and Fund Investing Service, from the data tabulation result denote that F count > F table that is  $19,776 > 2,73$  and R square for about 0,647 that is 64,70% customer's satisfaction variable can be explained by the five ServQual dimensions of Parasuraman and any others, whereas others 35,30% is explained by the other variables which are not included in this research. The biggest impression (dominant) is responsiveness, which is being related to the willingness and volition of officer to help and respond the customer;s urge., followed by empathy which are concern and personal attention given by the individual person to the customer in understanding (helping) the customer's problem, tangibles which are building body performing and worker, either the facilities supporting the service, assurance which are be able to grow the customer's belief towards the company/ organization and can create secure feeling for the customer under knowledge guarantee, capability, trustworthy and politeness' employee, and reliability which are the enterprise/ organization qualification to give the service accurately and suitable with those are promised.

*Key words: Public Service, Customer's Satisfaction, ServQual dimensions*