



**PENGARUH KINERJA PEGAWAI SUB UNIT PELAYANAN  
BERBASIS PERILAKU TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK DI  
KABUPATEN BANYUWANGI**

(THE EFFECT OF BEHAVIOR BASED SUB SERVICE  
EMPLOYEE PERFORMANCE ON COMMUNITY  
SATISFACTION IN PUBLIC SERVICE HALL BANYUWANGI  
REGENCY)

**SKRIPSI**

Oleh:

Bagoes Handayani  
NIM. 140810201162

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**



**PENGARUH KINERJA PEGAWAI SUB UNIT PELAYANAN  
BERBASIS PERILAKU TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIKDI  
KABUPATEN BANYUWANGI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

**SKRIPSI**

Oleh:  
Bagoes Handayani  
NIM. 140810201162

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

2019

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Bagoes Handayani  
Nim : 140810201162  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Sub Unit Pelayanan Berbasis Perilaku terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika saya ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 18 Februari 2019

Yang menyatakan,

Bagoes Handayani  
NIM. 140810201162

**TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Sub Unit Pelayanan  
Berbasis Perilaku terhadap Kepuasan  
Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di  
Kabupaten Banyuwangi

Nama Mahasiswa : Bagoes Handayani

Nomor Induk Mahasiswa : 140810201162

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 18 Februari 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Chairul Saleh S.E., M.Si.  
NIP. 196903061999031001

Drs. Agus Priyono, M.M  
NIP. 196010161987021001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1- Manajemen

Hadi Paramu, MBA., Ph.D  
NIP. 196901201993031 002

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI SUB UNIT PELAYANAN BERBASIS PERILAKU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUWANGI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Bagoes Handayani

NIM : 140810201162

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

**21 Februari 2019**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua : Dr. Diana Sulianti K Tobing, S.E., M.Si.: (.....)  
NIP. 197412122000122001**

**Sekretaris : Drs. Markus Apriono, M.M.: (.....)  
NIP. 196404041989021001**

**Anggota : Dra. Lilik Farida, M.Si: (.....)  
NIP. 196311281989022001**



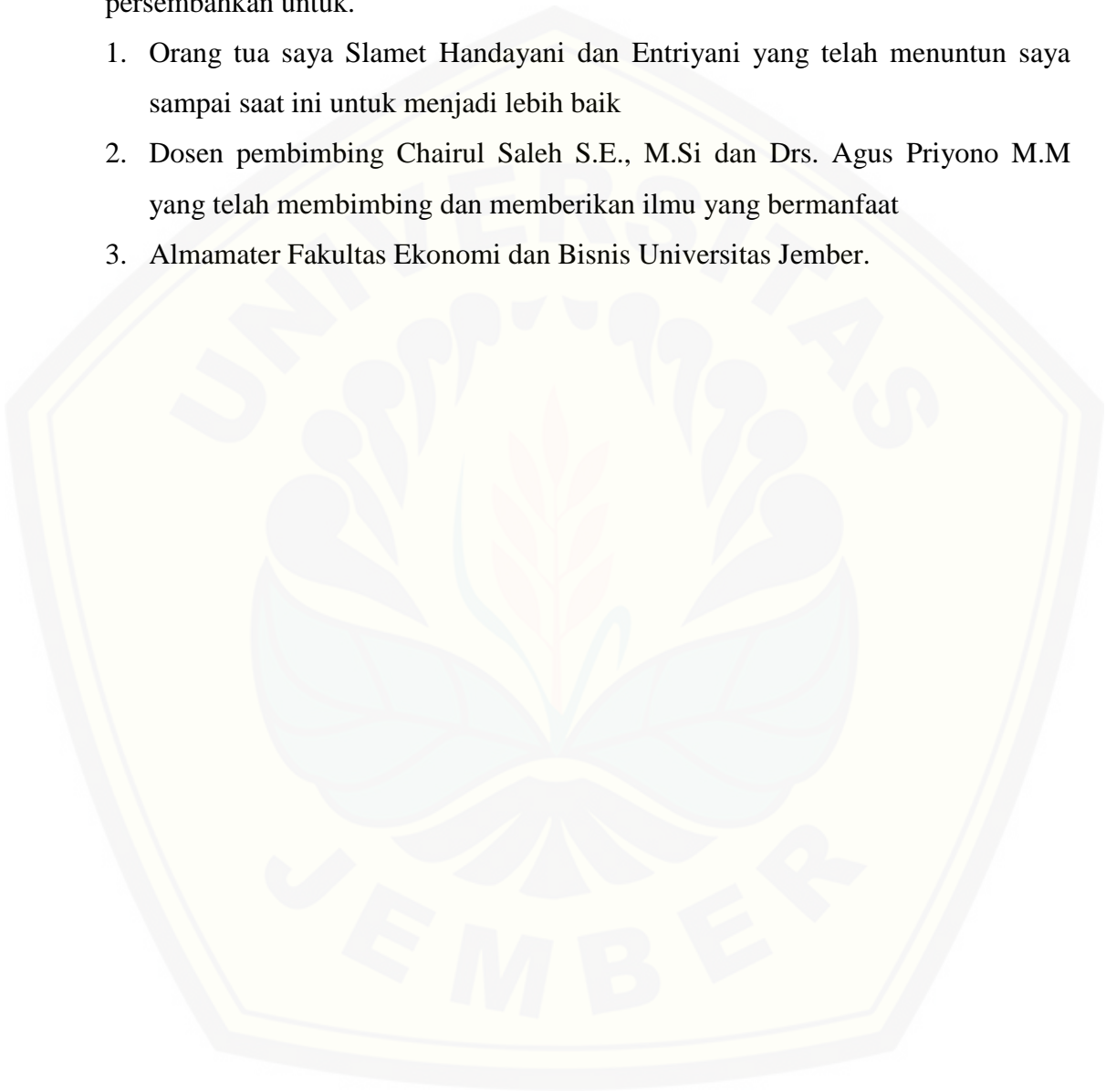
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Jember

Dr. Muhammad Miqdad S.E., M.M., Ak., CA  
NIP. 19710727 199512 1 001

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat serta ridho-Nya sehingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk.

1. Orang tua saya Slamet Handayani dan Entriyani yang telah menuntun saya sampai saat ini untuk menjadi lebih baik
2. Dosen pembimbing Chairul Saleh S.E., M.Si dan Drs. Agus Priyono M.M yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat
3. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.



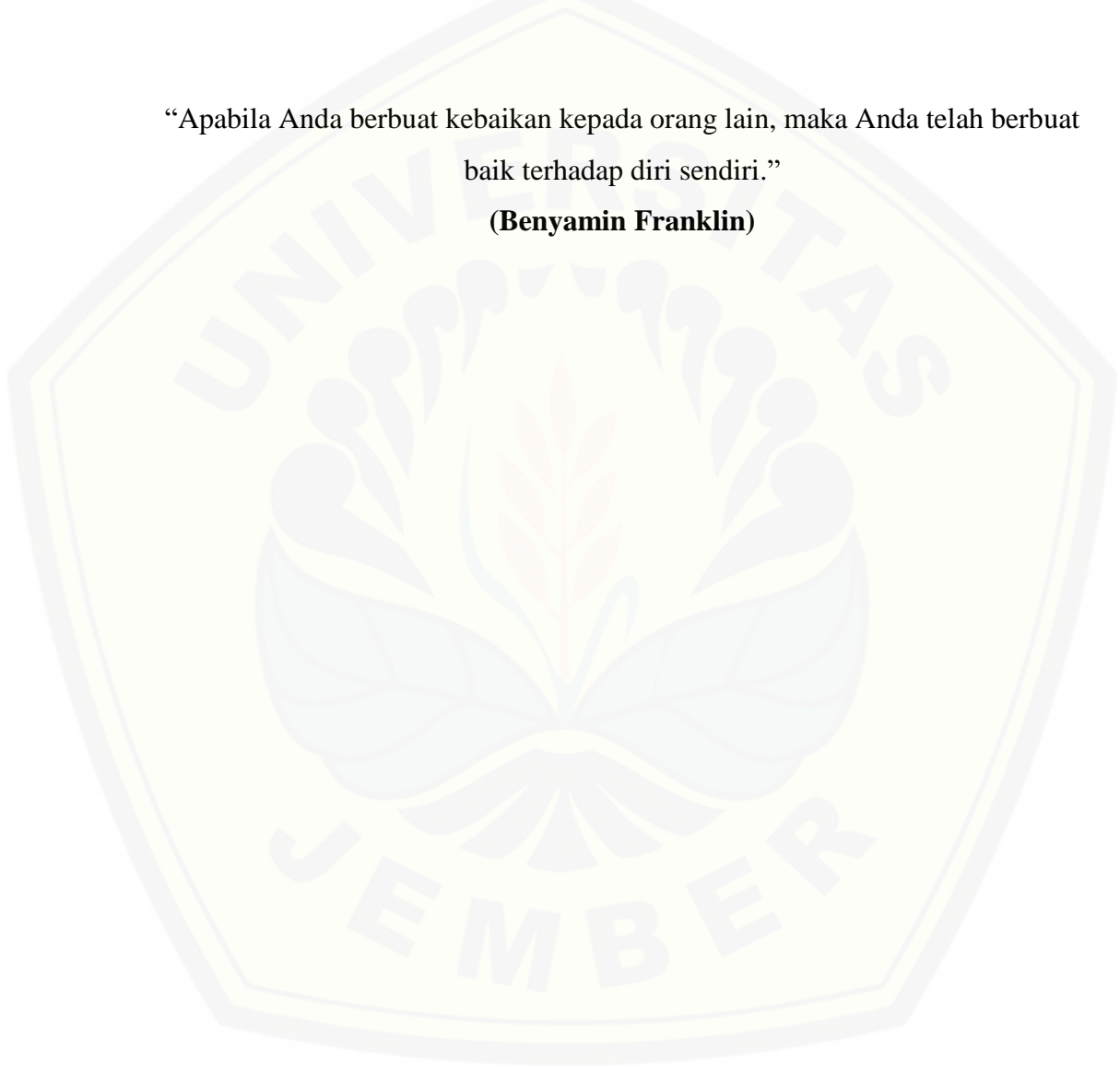
**MOTTO**

“Barang siapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia berkata baik atau diam.”

**(Nabi Muhammad SAW)**

“Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri.”

**(Benyamin Franklin)**



## RINGKASAN

**Pengaruh Kinerja Pegawai Sub Unit Pelayanan Berbasis Perilaku terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi**; Bagoes Handayani; 140810201162; 2019; 55halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat berbasis pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Pelayanan yang diberikan bisa berupa jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pelayanan publik hal yang perlu diperhatikan yaitu kinerja serta perilaku pegawainya yang berperan penting dalam terciptanya kepuasan penggunaanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kinerja pegawai berbasis perilaku terhadap kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer berupa data persepsi masyarakat yang diperoleh langsung dari responden dengan membagikan kuesioner pada sampel. Sumber data sekunder berupa data tentang Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi yang diperoleh dari website, informasi dan laporan serta data yang diperoleh dari jurnal, buku dan sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria sampel berada pada Mall Pelayanan Publik dan telah menggunakan jasa pegawai di Mall Pelayanan Publik serta berusia diatas 17 tahun dengan jumlah sampel 105 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Kabupaten Jember berpersepsi bahwa kinerja pegawai berbasis perilaku pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sangat baik dan masyarakat berpersepsi sangat puas terhadap kinerja pegawai tersebut. Berdasarkan hasil uji t kinerja berbasis perilaku mempengaruhi kepuasan masyarakat, artinya semakin baik kinerja berbasis perilaku para pegawai sub unit pelayanan pada Mall Pelayanan Publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan tersebut.



## SUMMARY

**The Impact of Behavior-Based Sub Service Employee Performance on Citizen Satisfaction in Service Public Hall Banyuwangi Distric;** Bagoes Handayani; 140810201162; 2019; 55 pages; Department of Management Faculty of Economics and Business, University of Jember.

Based on Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, it is explained that public service is an activity in order to meet the needs of the community based on services, in accordance with the laws and regulations for every citizen. Services provided can be in the form of services, goods, and administrative services provided by the government. This shows that public service is the process of fulfilling community needs by the government with the aim of improving people's welfare. In public services the things that need to be considered are the performance and behavior of employees who play an important role in creating user satisfaction.

This study aims to determine the influence of behavior-based employee performance on community satisfaction at the Public Service Mall in Banyuwangi Regency. This type of research is quantitative qualitative research. Data sources used are primary data and secondary data. The primary data source is community perception data obtained directly from respondents by distributing questionnaires to the sample. Sources of secondary data in the form of data about the Public Service Mall in Banyuwangi Regency obtained from the website, information and reports and data obtained from journals, books and sources related to this research. The population in this study were service users at the Banyuwangi Regency Public Service Hall. Whereas sampling uses method, *accidental samplingsampling* namely the technique with sample criteria is at the Public Service Hall and has used the services of employees in the Public Service Hall and aged over 17 years with a sample of 105 respondents. Data analysis method uses simple linear regression analysis.

The results showed that the majority of the people of Jember Regency perceived that the behavior-based employee performance at the Banyuwangi District Public Service Hall was very good and the community perceived very satisfied with the performance of the employee. Based on the results of the behavior-based performance t test affecting community satisfaction, it means that the better the behavior-based performance of sub service employees at the Public Service Hall will increase the community satisfaction of the service users.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Sub Unit Pelayanan Berbasis Perilaku terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi”. Penyusunan skripsi ini digunakan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak ada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Muhammad Miqdad S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono M.Si., selaku ketua Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Dr. Ika Barokah Suryaningsih, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Chairul Saleh S.E, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs. Agus Priyono M.M. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang selalu memberikan pengarahan dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama proses penyusunan dan penelitian skripsi ini.
5. Dr. Diana Sulianti K Tobing S.E., M.Si., Drs. Markus Apriono M.M., Dra. Lilik Farida M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta masukan yang sangat berguna untuk memperbaiki penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen dan para staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
7. Pihak Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi yang telah menjadi objek penelitian pembuatan skripsi ini dan seluruh pihak terkait yang telah membantu
8. Kedua orang tuaku pak Slamet Handayani dan bu Entriyani yang selama ini telah mendukung saya dan membimbing saya dengan kasih sayang, pengorbanan dan Do'a
9. Seluruh keluarga besar saya yang telah mensupport sepanjang hidup ini
10. Seluruh keluarga DIMYATI KOST, mas Lutfi, zaky, dwiki, iga, aul, yogi, satrio, kemal, seto, daus yang telah menemaniku selama kuliah di Universitas Jember
11. Sutris Family, Febiantoro, Dimas, Adam, Wildan, Giri, Udin, Trebi, Sahril, Derry, Gary, Ojun, Alfin, Taufik, Rian, Sylfi, Erica, Ananta, Zulfi, Ahyar, Bontang, Umar, Vandy, Khaidar
12. Teman main bola selama ini PS.Tawang Alun, SSB Songgon Putra,

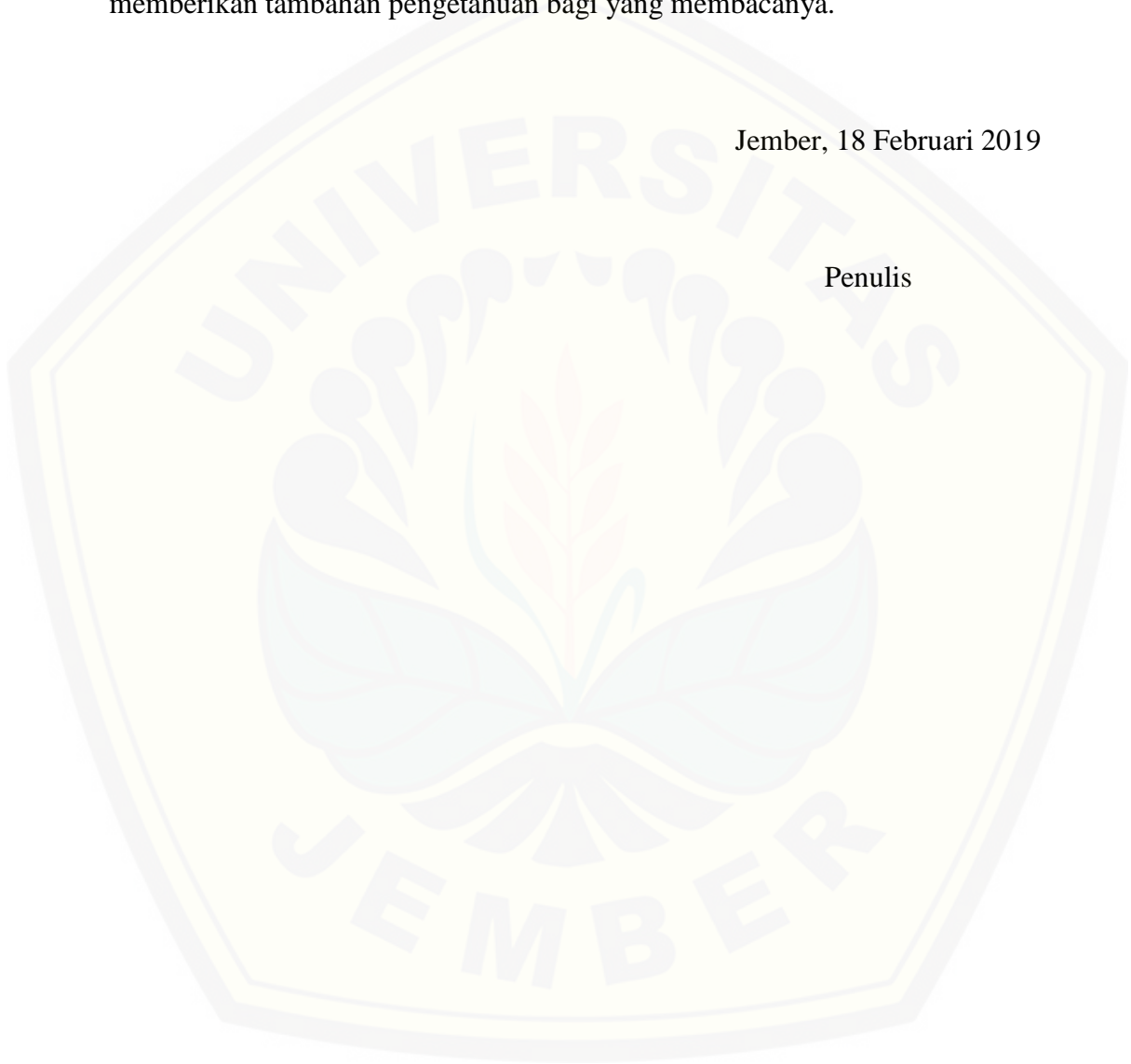
PERSEMAROS, SMANROG, MGT B, DD Squad x score

13. Teman seperjuangan di Jurusan Manajemen 2014 Universitas Jember.
14. Dan teman-teman baik saya yang namanya tidak dapat dituliskan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidaklah sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kemajuan penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 18 Februari 2019

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>ix</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 Kinerja Berbasis Perilaku .....	<b>5</b>
2.1.2 Kepuasan Masyarakat .....	<b>11</b>
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....	<b>18</b>
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	<b>18</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	<b>19</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	<b>19</b>
3.2.1 Populasi .....	<b>19</b>
3.2.2 Sampel .....	<b>19</b>
<b>3.3 Jenis Data dan Sumber Data</b> .....	<b>20</b>
3.3.1 Jenis Data .....	<b>20</b>
3.3.2 Sumber Data .....	<b>20</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>20</b>
<b>3.5 Identifikasi Variabel</b> .....	<b>21</b>
<b>3.6 Definisi Operasional</b> .....	<b>21</b>
<b>3.7 Skala Pengukuran Variabel</b> .....	<b>23</b>

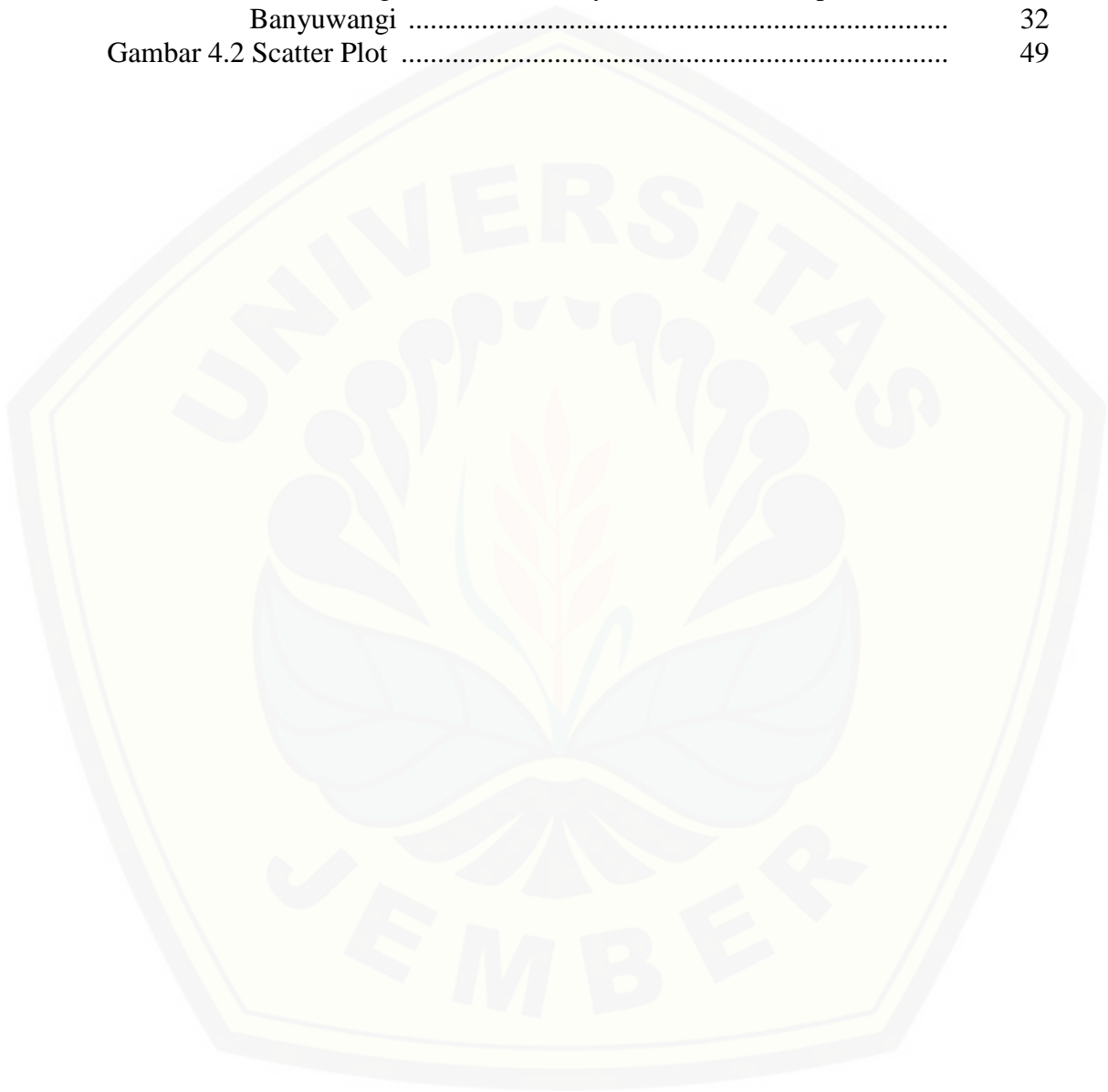
	Halaman
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>24</b>
3.8.1 Uji Instrumen .....	24
3.8.2 Analisis Deskriptif .....	26
3.8.3 Analisis Regresi Sederhana .....	26
3.8.4 Uji Asumsi Klasik .....	27
3.8.5 Uji Hipotesis (Uji t) .....	27
<b>3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Mall Pelayanan Publik Banyuwangi.....</b>	<b>31</b>
<b>4.2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>38</b>
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
<b>4.3 Uji Instrumen .....</b>	<b>40</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	40
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	41
4.3.3 Uji Normalitas Data .....	42
<b>4.4 Deskripsi Variabel Penelitian .....</b>	<b>42</b>
4.4.1 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai Berbasis Perilaku (X) .....	43
4.4.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) .....	45
<b>4.5 Regresi Linear Sederhana .....</b>	<b>47</b>
<b>4.6 Uji Asumsi Klasik (Uji Heterokedastisitas).....</b>	<b>49</b>
<b>4.7 Uji Hipotesis (Uji t) .....</b>	<b>44</b>
<b>4.8 Pembahasan .....</b>	<b>50</b>
<b>4.9 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>55</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>56</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>56</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.3 Hasil Uji Validitas.....	41
4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.5 One Sampel Kolmogrov Smirnov Test .....	42
4.6 Distribusi Jawaban Variabel Kinerja Pegawai Berbasis Perilaku....	43
4.7 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat .....	45
4.8 Ringkasan Hasil Uji Regresi Sederhana .....	48
4.9 Hasil Uji t .....	50

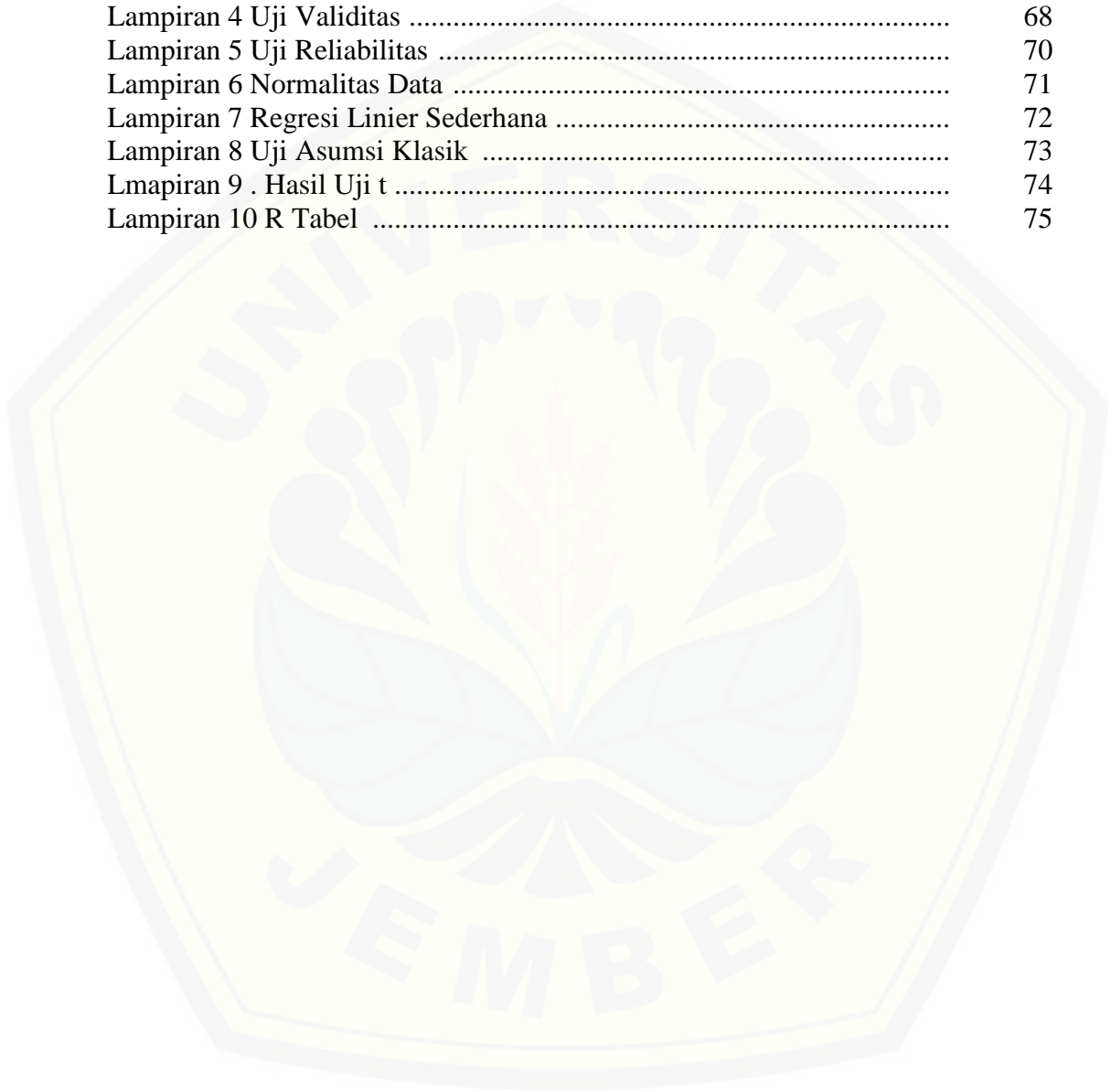
**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi .....	32
Gambar 4.2 Scatter Plot .....	49



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2 Karakteristik Responden .....	64
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	65
Lampiran 4 Uji Validitas .....	68
Lampiran 5 Uji Reliabilitas .....	70
Lampiran 6 Normalitas Data .....	71
Lampiran 7 Regresi Linier Sederhana .....	72
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik .....	73
Lampiran 9 . Hasil Uji t .....	74
Lampiran 10 R Tabel .....	75





## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era modern saat ini kemudahan dan kecepatan pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat berbasis pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Pelayanan yang diberikan bisa berupa jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pelayanan publik hal yang perlu diperhatikan yaitu kinerja serta perilaku pegawainya yang berperan penting dalam terciptanya kepuasan penggunaanya.

Kinerja pegawai (karyawan) adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegaran,2005). Untuk menghasilkan pelayanan yang baik maka diperlukan pula kinerja yang tinggi oleh pegawai Mall Pelayanan Publik tersebut. Hal ini didukung oleh pernyataan Emery & Fredendall (2002: 217–229) Kinerja karyawan yang tinggi diperlukan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam kinerja tersebut perilaku yang baik dari seorang pegawai juga sangat diperlukan agar dapat tercipta pelayanan yang diharapkan. Perilaku kerja merupakan perilaku pegawai yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya (Wirawan,2009:105). Perilaku pegawai Mall Pelayanan Publik yang secara langsung berhubungan dengan pekerjaannya tentu akan menentukan baik atau tidaknya pekerjaan yang dihasilkan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan (masyarakat) terhadap hasil kerja yang berupa pelayanan dari Mall Pelayanan Publik. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Dr. Hanan Saad Kattara, Dina Weheba, dan Ossman Ahmed (2015) yang menunjukkan bahwa perilaku karyawan sangat

berhubungan dengan kepuasan pelanggan (masyarakat) dan perilaku karyawan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan (masyarakat). Kepuasan masyarakat sendiri merupakan pendapat dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004). Kepuasan masyarakat merupakan cerminan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Mall Pelayanan Publik.

Penelitian ini dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Awal mula berdirinya Mall Pelayanan Publik ini karena tidak terintegrasinya setiap kantor dinas, atau lintas dinas yang membuat masyarakat harus bolak-balik dalam setiap pengurusan administrasi dan berakibat pengurusan administrasi menjadi lama. Kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi, kepastian waktu disini sangat penting karena masyarakat memerlukan administrasi tersebut dan diharapkan cepat selesai karena untuk keperluan yang lain.

Ide awal pendirian pelayanan yang terintegrasi berasal dari Bupati Banyuwangi yang berdasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Maka Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mendirikan Mall Pelayanan Publik yang diresmikan oleh Bupati Banyuwangi Azwar Anas pada 6 oktober 2017. Tujuan adanya Mall Pelayanan Publik ini masyarakat yang akan mengurus segala perizinan tidak perlu lagi “wara-wiri” ke setiap dinas dalam pengurusan segala perizinan, cukup dalam satu tempat untuk mendapatkan berbagai pelayanan publik secara komprehensif. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi merupakan suatu terobosan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Mall Pelayanan Publik ini merupakan mall yang berisi segala jenis pelayanan antara lain pembuatan KTP, SIM, Akte, pembayaran pajak dan lain sebagainya.

Kegiatan penelitian ini diawali dengan prasarvei untuk mengetahui fenomena yang terjadi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Hasil

prasurvei dari 20 orang pengguna jasa pelayanan publik diketahui 12 orang mengatakan puas, dan 8 orang mengatakan tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini berarti masih banyak masyarakat yang tidak puas terhadap kinerja pelayanan pada Mall Pelayanan Publik di Banyuwangi. Hasil tidak puas tersebut menyangkut pada kinerja pegawai antara lain 1) kurangnya keramahan pegawai Mall Pelayanan Publik seperti tidak menghiraukan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan, 2) kesopanan, kurangnya kesopanan seperti makan saat kerja, 3) kedisiplinan, pegawai Mall Pelayanan Publik kurang disiplin dalam hal waktu kerja, ngobrol saat kerja, 4) tanggung jawab, kurangnya tanggung jawab dari pegawai Mall Pelayanan Publik seperti lebih mementingkan kepentingan pribadi, main Hp saat jam kerja, 5) masih ada yang merasakan lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Kejadian tersebut berkaitan dengan perilaku pegawai Mall Pelayanan Publik, dengan demikian perlu ditingkatkan lagi kinerja pegawai Mall Pelayanan Publik terutama yang berkaitan atau berdasarkan perilaku.

Kinerja pegawai ini perlu sekali untuk ditingkatkan terutama yang berdasarkan perilaku pegawai, karena kinerja pegawai (karyawan) yang tinggi dapat memengaruhi kepuasan pelanggan (masyarakat) dan perilaku pegawai juga dapat memengaruhi kepuasan masyarakat (pelanggan), karena masyarakat sendiri yang langsung menilai baik buruknya kinerja pelayanan tersebut. Penelitian ini diharapkan bisa menjadikan kinerja pelayanan di Mall Pelayanan Publik bisa lebih baik lagi.

Mengacu padapenjelasan diatas, maka penelitian ini diberi judul “PENGARUH KINERJA PEGAWAI SUB UNIT PELAYANAN BERBASIS PERILAKU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUWANGI”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini yaitu.

- a. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai sub unit pelayanan berbasis perilaku di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi?

- b. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi?
- c. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai sub unit pelayanan berbasis perilaku terhadap kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini yaitu.

- a. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai sub unit pelayanan berbasis perilaku pada Mall Pelayanan Publik Di Banyuwangi.
- b. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Mall Pelayanan Publik Di Banyuwangi.
- c. Untuk mengetahui, menguji, dan menganalisis kinerja pegawai sub unit pelayanan berbasis perilaku terhadap kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mendapat kajian teoretis ilmiah yang lebih mendalam sehingga bisa dijadikan acuan konseptual ilmiah bagi perbaikan pengambilan keputusan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai berbasis perilaku dan kepuasan masyarakat.

- b. Bagi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan upaya memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Kinerja Berbasis Perilaku

##### a. Definisi Kinerja

Pada suatu organisasi tidak akan memiliki kualitas pelayanan yang baik jika tidak memiliki kinerja yang baik pula. Karena, kinerja yang baik akan dapat mempengaruhi kualitas layanan. Kinerja dapat dikatakan sebagai suatu titik pencapaian tugas karyawan, dimana karyawan tersebut harus bekerja sesuai dengan program kerja organisasi dalam mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi.

Menurut Veithzal Rivai (2004: 309) kinerja karyawan (pegawai) adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Handoko (2002:25) yang mendefinisikan bahwa kinerja karyawan (pegawai) adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu. Prawirosentono (2008:2) kinerja karyawan (pegawai) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral atau etika. Mangkunegaran (2005) kinerja karyawan (pegawai) adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah suatu bentuk hasil kerja yang telah dicapai oleh pegawai yang dilakukan dengan tanggung jawab dalam mencapai tujuan perusahaan.

#### b. Aspek-aspek Kinerja

Wirawan (2009:105) secara umum aspek-aspek kinerja dapat dibagi menjadi tiga jenis yang mengandung indikator-indikator dari kinerja yaitu:

##### 1) Hasil kerja

Hasil kerja merupakan suatu hal yang dihasilkan dari apa yang telah dikerjakan (keluaran hasil atau keluaran jasa), yang dapat berupa barang dan jasa yang dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya.

##### 2) Perilaku Kerja

Pada keseharian seorang pegawai ditempat kerja dapat menghasilkan dua bentuk perilaku kerja yaitu:

Perilaku pribadi merupakan perilaku yang tidak ada hubungannya sama sekali dengan pekerjaan, sebagai contoh yaitu cara berjalan, cara makan siang, cara bertuturkata dan lain sebagainya.

##### 3) Perilaku kerja

Perilaku kerja merupakan perilaku pegawai yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya, sebagai contoh yaitu ramah terhadap pelanggan, sopan, komitmen terhadap tugas, disiplin kerja, perilaku yang disyaratkan dalam prosedur kerja dan kerja sama, dan lain-lain.

##### 4) Sifat pribadi

Sifat pribadi merupakan sifat yang dimiliki oleh setiap karyawan. Sifat pribadi karyawan diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Seorang karyawan memiliki banyak sekali sifat bawaan yang diperoleh sejak lahir ini akan diperkuat oleh pengalaman-pengalaman yang diperoleh pada saat manusia beranjak dewasa. Seorang pegawai memerlukan sifat pribadi tersebut guna menunjang pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik seperti kemampuan adaptasi, kesabaran, bertahan dan lain-lain.

#### c. Faktor Mempengaruhi Kinerja

Menurut Prawirosentono (2008:27) menjelaskan faktor faktor yang mempengaruhi organisasi dan kinerja adalah sebagai berikut :

1) Efektifitas dan efisien

Efektifitas dari suatu organisasi apabila tujuan organisasi dapat dicapai sesuai kebutuhan yang direncanakan, efisien berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan.

2) Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah sebagian yang tidak dapat terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut.

3) Disiplin

Disiplin apabila taat pada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan sebagai ketaatan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana karyawan bekerja.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk untuk suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian dan tanggapan positif dari atasan.

d. Indikator kinerja

Menurut Mangkunegara (2009:67), kinerja karyawan dapat dinilai dari :

1) Kualitas Kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

2) Kuantitas Kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) Tanggung Jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

#### 4) Kerja Sama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

#### 5) Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

Menurut As'ad (2003:48) pengukuran atau indikator kinerja yang bisa digunakan oleh perusahaan adalah sebagai berikut :

##### 1) *Qualitas* (kualitas)

Yaitu sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang ditetapkan.

##### 2) *Quantity* (kuantitas)

Yaitu jumlah yang dihasilkan, misal jumlah unit.

##### 3) *Timeliness* (ketepatan waktu)

Yaitu sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi kerja lain.

##### 4) *Cost effectiveness* (penggunaan sumber daya)

Yaitu tingkat sejauh mana tingkat penggunaan sumber daya perusahaan (manusia, teknologi, keuangan) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi.

##### 5) *Need for supervision* (melakukan pekerjaan tanpa diawasi)

Yaitu tingkat sejauh mana karyawan dapat melakukan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan.

##### 6) *Interpersonal impact* (kepribadian diri)

Yaitu tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama antar rekan kerja.



e. Perilaku Kerja

Perilaku Kerja yaitu dimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam bekerja (Robbins, 2002:35 dan 39). Perilaku kerja merupakan perilaku pegawai yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya (Wirawan,2009:105). Dari beberapa definisi perilaku kerja menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja merupakan sikap para pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

f. Faktor-faktor perilaku kerja

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kerja yaitu:

1) Lingkungan kerja

Dalam suatu lingkungan kerja harus dapat memberikan rasa aman bagi para pekerja (pegawai), dan para pekerja menaruh perhatian yang besar terhadap lingkungan kerja baik strategi kenyamanan pribadi maupun kemudahan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Lingkungan yang nyaman, aman, bersih dan memiliki tingkatan gangguan minimum sangat disukai oleh para pekerja (pegawai) (Robbins, 2002:36)

2) Konflik

Konflik dapat konstruktif atau destruktif terhadap fungsi dari suatu kelompok atau unit. Tetapi sebagian besar konflik akan cenderung merusak perilaku kerja yang baik karena konflik akan menghambat pencapaian tujuan dari suatu pekerjaan (Robbins, 2002:199)

3) Komunikasi

Dalam memahami perilaku kerja, komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang berperan sebagai penyampaian dan pemahaman dari sebuah arti (Robbins, 2002:146)

g. Perilaku Kerja menurut gender

Menurut Gray (2002:401) antara pria dan wanita harus mengetahui bahwa perbedaan gender bisa mempengaruhi perilaku kerja mereka. Tanpa disadari oleh pria dan wanita, banyak ucapan atau perilaku yang dianggap wajar oleh masing-

masing gender dan dapat menyinggung perasaan serta harga diri lawan jenis. Hal tersebut tentu saja dapat mengakibatkan konflik yang berujung dapat memengaruhi perilaku kerja serta mengganggu suasana kerja.

Gray (2002:403) untuk menciptakan perilaku kerja yang baik harus memperhatikan :

- 1) Komunikasi pria dan wanita
- 2) Perasaan ditempat bekerja
- 3) Menetapkan batasan dalam setiap perilaku kerja
- 4) Meningkatkan berbagai perbedaan yang ada

h. Indikator perilaku kerja

Menurut Bryson (2003:41) ada beberapa indikator perilaku kerja yaitu:

- 1) Kemampuan berhubungan sosial
- 2) Kualitas pekerjaan
- 3) Kebiasaan kerja
- 4) Pengendalian diri

Menurut Griffiths (2004:41-42) ada empat indikator perilaku kerja yaitu:

- 1) Social relationships (hubungan sosial)
- 2) Task competence ( kemampuan melakukan pekerjaan)
- 3) Work motivation ( motivasi kerja)
- 4) Initiative and confidence ( inisiatif dan percayadiri)

Berdasarkan definisi kinerja dan perilaku kerja yang telah dijelaskan maka dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai berbasis perilaku adalah suatu bentuk sikap, perilaku dan hasil kerja yang telah dicapai oleh pegawai Mall Pelayanan Publik yang dilakukan dengan tanggung jawab dalam mencapai tujuan Mall Pelayanan Publik Banyuwangi.

Terdapat beberapa indikator kinerja berbasis perilaku, yaitu:

- 1) Kualitas Kerja
- 2) Tanggungjawab
- 3) Kerjasama

- 4) Kemampuan berhubungan sosial
- 5) Kebiasaan kerja
- 6) Pengendalian diri

### 2.1.2 Kepuasan Masyarakat

#### a. Definisi

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha, karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat merupakan pendapat dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004). Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995): *“Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding good or service after its acquisition and uses”*. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai sikap keseluruhan mengenai barang atau jasa setelah perolehan dan penggunaannya. Jadi kepuasan tersebut timbul dari pelanggan setelah pelanggan tersebut menggunakan atau menerima suatu produk barang atau jasa. Kepuasan adalah perasaan suka atau tidak seseorang setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya terhadap suatu produk Kotler (2003:56). Jadi kepuasan timbul dari perasaan seseorang setelah membandingkan produk barang atau jasa yang telah dirasakan dengan harapan seseorang tersebut terhadap barang atau jasa.

Berdasarkan beberapa definisi kepuasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dimana kepuasan masyarakat itu adalah keadaan perasaan masyarakat terhadap layanan yang diterima itu sama, sesuai atau melebihi dari apa yang mereka harapkan. Maka dari itu, Mall Pelayanan Publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat yang diinginkan oleh masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi yang berisi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat yang diambil dari masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Salah satu produk peraturan pemerintah tentang pelayanan publik yang sudah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP-25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Meliputi 14 indikator yang relevan, valid, dan reliable yang digunakan untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Definisi Pelayanan publik menurut Kepmen ini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### b. Faktor-faktor penentu Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupioyadi (2006:158) dalam menentukan tingkat kepuasan publik terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- 1) Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

c. Indikator Kepuasan Masyarakat

Ada 14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas adalah sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, sehingga penelitian terdahulu ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti dan dasar dalam melakukan penelitian, meskipun variabel dan obyeknya bervariasi, tetapi tetap bisa menjadi referensi. Penelitian terdahulu yang dilampirkan sebagai referensi adalah penelitian yang memiliki variabel kinerja dan kepuasan masyarakat.

Kegiatan penelitian ini menggunakan beberapa referensi dari hasil penelitian sebelumnya untuk dijadikan pedoman atau dasar dalam menyelesaikan penelitian ini. Meskipun pada beberapa variabel yang ada di penelitian sebelumnya beragam, akan tetapi setiap penelitian yang menjadi referensi memiliki variabel berkaitan dengan judul yang akan diteliti.

Penelitian pertama dilakukan oleh Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo, dan Rum Rosyid (2013) yang meneliti tentang Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Tritama Rental Mobil Pontianak. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen CV. Tritama Rental Mobil. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen CV. Tritama Rental Mobil Pontianak.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Edi Sutrisno dan Joko Maryono (2016) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi literatur. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan 171 responden. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh S. Pantja Djati dan Didit Darmawan (2005) yang meneliti tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan terhadap pengecer produk elektronik di Surabaya. Teknik Analisis data menggunakan SEM. Teknik pengambilan sampel yaitu *multistage purposive sampling* dengan 120 responden. Populasi penelitian adalah konsumen produk elektronik yang membeli di masing-masing pengecer di Surabaya. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan berpengaruh secara signifikan

terhadap kepercayaan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan terhadap pengecer produk elektronik di Surabaya.

Penelitian keempat dilakukan oleh Natalia Samuel (2014) yang meneliti tentang pengaruh etika kerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada PT Indomobil Trada Nasional. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan uji korelasi determinasi dan regresi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, dan tabulasi angket. Populasi adalah seluruh konsumen PT Indomobil Trada Nasional. Penelitian ini menggunakan 65 responden dan penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan pengaruh positif antara etika kerja karyawan dengan kepuasan konsumen pada PT Indomobil Trada Nasional.

Penelitian kelima dilakukan oleh Dr.Hanan Saad Kattara, Dr.Dina Waheba, dan Ossman Ahmed (2015) yang meneliti tentang Dampak perilaku karyawan terhadap persepsi kualitas layanan pelanggan dan kepuasan keseluruhan. Populasi yaitu 108 hotel bintang lima di Mesir dan sampel menggunakan 33 hotel bintang lima yang dipilih secara acak. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji chi square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku karyawan sangat berhubungan dengan persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan (masyarakat) hotel bintang lima di Mesir.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1	Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo, dan Rum Rosyid (2013)	Kinerja karyawan (X), Kepuasan konsumen (Y)	Analisis deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada CV Tritama Rental Mobil Pontianak.

Dilanjutkan . . .



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
2	Edi Sutrisno dan Joko Maryono (2016)	Kualitas layanan ( $X_1$ ) Kinerja Pegawai ( $X_2$ ), Kepuasan Masyarakat (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat Lembaya Perumahan Kelas IIB Slawi.
3	S. Pantja Djati dan Didit Darmawan (2005)	Kinerja Karyawan ( $X_1$ ), Kepuasan pelanggan ( $X_2$ ), Kepercayaan ( $X_3$ ), Kesetiaan (Y)	SEM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan terhadap pengecer produk elektronik di Surabaya.
4	Natalia Samuel (2014)	Etika kerja Karyawan (X), Kepuasan Konsumen (Y)	Korelasi determinasi, regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan pengaruh positif antara etika kerja karyawan dengan kepuasan konsumen pada PT Indomobil Trada Nasional.
5	Dr.Hanan Saad Kattara, Dr.Dina Waheba, dan Ossman Ahmed (2015)	Perilaku karyawan (X), kepuasan pelanggan (Y), kualitas layanan (Z)	Chi square	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku karyawan sangat berhubungan dengan kepuasan pelanggan (masyarakat) melalui kualitas layanan pada hotel bintang lima di Mesir

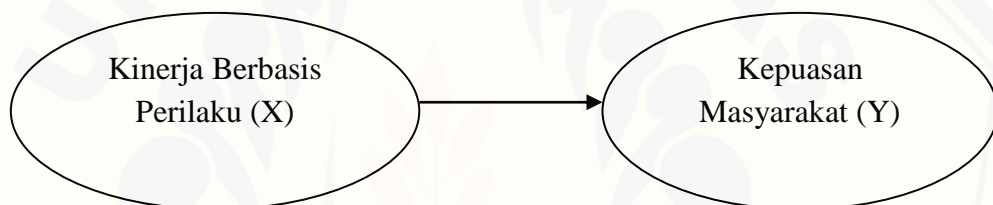
Sumber : Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo, dan Rum Rosyid (2013),Edi Sutrisno dan Joko Maryono (2016), S. Pantja Djati dan Didit Darmawan (2005), Natalia Samuel (2014), Dr.Hanan Saad Kattara, Dr.Dina Waheba, dan Ossman Ahmed (2015).

### 2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2016: 89) kerangka konseptual merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Dengan kerangka konseptual diharapkan dapat memberikan gambaran tentang hubungan variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini.

Kerangka konseptual memiliki fungsi sebagai gambaran umum tentang hubungan antar variabel. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai Berbasis Perilaku (X), dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Gambar kerangka konseptual dalam penelitian ini tampak pada gambar berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

### 2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016: 93) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dari teori dan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh beberapa ahli, sehingga dapat dihasilkan hipotesis yang akan diuji sebagai berikut.

Ha: Kinerja pegawai sub unit pelayanan berbasis perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian memuat suatu perencanaan, struktur, dan strategi penelitian dalam menjawab pertanyaan dan tentang informasi yang relevan sesuai dengan rencana kebutuhan penelitian. Sumber khusus darimana di peroleh, strategi untuk mengumpulkan dan bagaimana menganalisisnya (Sugiyono, 2016: 47). Penelitian ini menggunakan pendekatan *explanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis (Imam, 2005:2). Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi liner sederhana.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### 3.2.1 Populasi

Menurut Arikunto (2016:134) populasi adalah keseluruhan objek penelitian. populasi terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa pelayanan publik

#### 3.2.2 Sampel

Menurut Sudjana (2005:109) sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi. Penelitian ini menggunakan metode accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, apabila dipandang cocok sebagai sumber data (Ibnu Widiyanto, 2008), dan purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016:218). Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu laki-laki dan perempuan yang pada saat berada di objek telah melakukan jasa Mall Pelayanan Publik, dan sudah berumur diatas 17 tahun. Penentuan jumlah sampel ini menggunakan rumus dari Ferdinand yaitu jumlah

indikator dikali ( $\times$ ) 5 sampai 10. Dalam penelitian ini jumlah indikator yaitu 15. Jadi kita ambil jalan tengahnya dari 5 – 10 yaitu 7, maka jumlah indikator  $15 \times 7 = 105$ . Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 105.

### **3.3 Jenis Data dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang dikuantitatifkan. Data kuantitatif adalah data yang diangkakan. Data kuantitatif berfungsi untuk mengetahui jumlah atau besaran dari sebuah objek yang akan diteliti. Data kuantitatif dari penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuisisioner yang nantinya akan diolah menggunakan teknik statistika.

#### **3.3.2 Sumber Data**

- a. Data primer, data dari persepsi masyarakat yang diperoleh langsung dari responden di lapangan dengan cara membagikan kuisisioner kepada sampel yaitu pengguna jasa Mall Pelayanan Publik.
- b. Data sekunder, yaitu data yang berisi tentang Mall Pelayanan Publik di Banyuwangi yang diperoleh dari website, informasi, laporan. Data dari penelitian ini diperoleh dari jurnal, buku, dan sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Suatu teknik pengumpulan data dibutuhkan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Survei dengan menggunakan kuisisioner

Kuisisioner adalah Suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan daftar pernyataan secara tertulis kepada responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuisisioner kepada responden, kemudian responden akan menjawabnya sesuai dengan pernyataan yang diberikan peneliti dalam kuisisioner tersebut. Kuisisioner dalam penelitian ini dibuat berdasarkan variabel-variabel yang ada dalam penelitian.

#### b. Studi pustaka

Studi pustaka merupakan sebuah proses mencari, membaca, memahami, dan menganalisis berbagai literature atau studi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sumber studi pustaka bisa diperoleh antara lain melalui ensiklopedia, jurnal ilmiah, buku, makalah seminar, serta karya ilmiah.

### 3.5 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006:118). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Variabel *Independent* (X), adalah variabel bebas yang tidak tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel *independent* adalah Kinerja Pegawai Berbasis Perilaku.
- b. Variabel *dependent* (Y), adalah variabel yang terikat pada variabel lain. Di dalam penelitian ini yang termasuk variabel *dependent* yaitu Kepuasan Masyarakat.

### 3.6 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel merupakan kesimpulan yang diambil dari beberapa definisi dalam menjelaskan variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Definisi operasional variabel memberikan batasan-batasan pada obyek yang akan diteliti. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu:

#### a. Kinerja Pegawai Berbasis Perilaku (X)

Kinerja pegawai berbasis perilaku adalah suatu bentuk sikap, perilaku dan hasil kerja yang telah dicapai oleh pegawai Mall Pelayanan Publik yang dilakukan dengan tanggung jawab dalam mencapai tujuan Mall Pelayanan Publik Banyuwangi. Ada beberapa indikator dari Kinerja Pegawai Berbasis Perilaku, yaitu:

##### 1) Kualitas Kerja

Pegawai Mall Pelayanan Publik memberikan hasil kerja yang diharapkan oleh masyarakat.

2) Tanggung jawab

Pegawai Mall Pelayanan Publik selalu bertanggung jawab terhadap seluruh pekerjaan yang diberikan.

3) Kerjasama

Antar pegawai saling membantu untuk menyelesaikan pekerjaannya.

4) Kemampuan berhubungan sosial

Pegawai mempunyai hubungan sosial yang baik dengan para pegawai lainnya maupun dengan konsumen (masyarakat).

5) Kebiasaan kerja

Pegawai Mall Pelayanan Publik berperilaku positif saat bekerja.

6) Pengendalian diri

Pegawai profesional dalam bekerja.

b. Kepuasan masyarakat (Y)

Keadaan perasaan masyarakat atau pengguna jasa layanan Mall Pelayanan Publik Banyuwangi terhadap layanan yang diterima dan terkait dengan kinerja pegawai atau pemberi layanan sama, sesuai atau melebihi dari apa yang mereka harapkan. Ada beberapa indikator Kepuasan Masyarakat yang diadopsi dan dimodifikasi berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP-25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004:

1) Prosedur pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap kemudahan pemberian pelayanan yang di persepsinya.

2) Persyaratan pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap ringannya persyaratan teknis dan administratif yang diterima dalam melakukan layanan.

3) Kejelasan petugas pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan, seperti tanda pengenal, atribut.

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan  
Kepuasan masyarakat terhadap pegawai yang bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan terutama pada konsistensi waktu kerja.
- 5) Kemampuan petugas pelayanan  
Kepuasan masyarakat terhadap keahlian dan keterampilan pegawai dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan.
- 6) Kecepatan pelayanan  
Kepuasan masyarakat terhadap cepatnya waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Mall Pelayanan Publik.
- 7) Keadilan mendapatkan pelayanan  
Kepuasan masyarakat terhadap pegawai Mall Pelayanan Publik yang tidak membedakan status masyarakat yang dilayani.
- 8) Kesopanan dan Keramahan petugas  
Kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan.
- 9) Keamanan pelayanan  
Kepuasan masyarakat terhadap terjaminnya keamanan saat mendapatkan pelayanan dari pegawai Mall Pelayanan Publik.

### 3.7 Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* untuk pengukuran variabel. Menurut Sugiono (2014:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian, fenomena sosial ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Tingkatan pengukuran data yang bersifat *likert* yaitu dengan menggunakan skala ordinal, dengan pengukuran variabel X (Kinerja Pegawai Berbasis Perilaku), dan Y (Kepuasan Masyarakat) dilakukan dengan menggunakan skala *likert* yang telah dimodifikasi dari 5 kategori jawaban. Hasil jawaban diberi skor sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : skor 5
- b. Setuju (S) : skor 4
- c. Cukup Setuju (CS) : skor 3
- d. Kurang Setuju (TS) : skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Uji instrumen

##### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:109) Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa saja yang seharusnya diukur. Suatu tes atau alat instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya dan memberikan hasil ukur yang sesuai dengan pengukuran penelitian tersebut. Suatu alat ukur yang valid mampu mengungkapkan data dengan tepat dan memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Cermat artinya pengukuran tersebut mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya diantara subyek yang satu dengan lainnya.

Uji validitas dilakukan dengan korelasi *product moment pearson's* yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pernyataan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus Prayitno (2010:70):

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r = korelasi *product pearson moment*

x = nilai variabel

y = nilai total variabel

n = jumlah data



Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel dan signifikansi  $< 5\%$ , maka data tersebut valid.
- 2) Jika nilai nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel dan signifikansi  $> 5\%$ , maka data tersebut tidak valid. Perbaikan data yang tidak valid dapat dilakukan dengan cara mengeluarkan item pernyataan tersebut dari kuesioner atau digantikan dengan pernyataan lain, kemudian dilakukan pengumpulan data lanjutan.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih Prayitno (2010:75). Jawaban kuesioner dari karyawan dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika jawaban responden tetap sama meskipun telah dilakukan berulang-ulang. Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama.

Pengujian kendala alat ukur dalam penelitian ini menggunakan reliabilitas metode *alpha* ( $\alpha$ ) yang menggunakan metode *cronbach* dengan rumus :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

$r$  = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

$k$  = jumlah variabel bebas

Dasar pengambilan keputusan dengan kriteria:

- 1) Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ , maka data reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$ , maka data tidak reliabel. Perbaikan data yang tidak reliabel dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pernyataan kuesioner dan mengumpulkan data lanjutan.

### 3) Uji Normalitas data

Uji normalitas adalah sebaran data yang akan dianalisis, untuk melihat apakah asumsi normalitas data dapat terpenuhi sehingga dapat diolah lanjut untuk permodelan analisis regresi linier berganda. Uji normalitas dibutuhkan pada pengujian-pengujian variabel lainnya yang diasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan *Kolmogorof-smirnov test* dengan drajat keyakinan ( $\alpha$ ) 5%. Prayitno (2010:71) menyatakan bahwa uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Kriteria pengujian dengan melihat besaran Kolmogorof-smirnov test adalah sebagai berikut:

- 1) Jika taraf signifikansi ( $\alpha$ )  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal
- 2) Jika taraf signifikansi ( $\alpha$ )  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

Untuk perbaikan data yang tidak berdistribusi normal dapat dilakukan dengan cara melakukan transformasi data ke dalam bentuk akar kuadrat atau melakukan *trimming* data *outliers*.

#### 3.8.2 Analisis Deskriptif

Menurut Hasan (2004:185) statistik deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistika deskriptif hanya berhubungan dengan hal yang menggambarkan atau memberikan sebuah keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan, dengan kata lain statistika deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala atau persoalan. Penarikan kesimpulan pada statistika deskriptif jika ada hanya ditujukan pada data yang terkumpul.

#### 3.8.3 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan.
- a = Harga Y bila  $X = 0$  (harga konstan)
- b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila  $b (+)$  maka naik, dan bila  $(-)$  maka terjadi penurunan.
- X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

### 3.8.4 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain (Sujarweni:186). Pada penelitian ini menggunakan teknik *scatter plot*. Dasar pengambilan keputusannya, yaitu:

- 1) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

Jika terdapat heteroskedastisitas maka diperbaiki dengan melakukan transformasi log, yaitu membagi model regresi asal dengan salah satu variabel bebas.

### 3.8.5 Uji Hipotesis (Uji t)

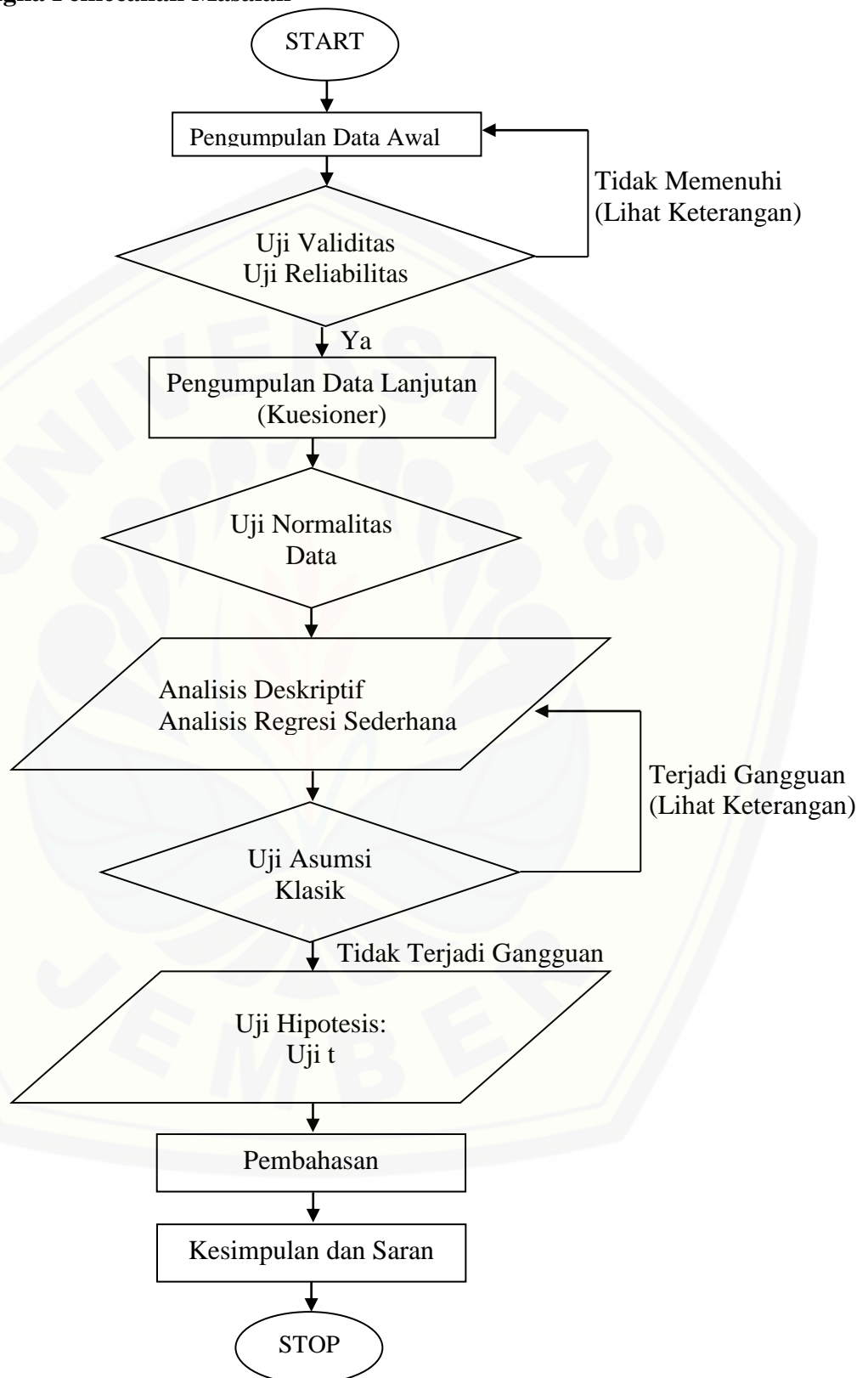
Uji Hipotesis bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen). Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t (parsial). Menurut Ghazali (2016:99) menyatakan uji t dalam analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel

(Y). Pengujian pada uji hipotesis secara parsial ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Kriteria pengujiannya adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi  $t < 0,05$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi  $t > 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel independen.



### 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

1. *Start* adalah tahap persiapan untuk mencari data
2. Pengumpulan data awal adalah mengumpulkan data penelitian dengan penyebaran kuesioner,
3. Melakukan uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas adalah untuk mengetahui layak atau tidaknya alat pengukuran yang digunakan dan untuk mengetahui ketepatan konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Jika data tersebut tidak valid maka akan dilakukan pengumpulan data kembali.
4. Pengumpulan data lanjutan dengan menyebar kuesioner jika uji instrumen lolos sesuai kriteria.
5. Uji Normalitas data dilakukan untuk mengetahui data yang digunakan sudah berdistribusi normal atau tidak. Jika tidak maka akan dilakukan perbaikan terhadap kuesioner.
6. Data dianalisis menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis deskriptif, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja berbasis perilaku dan kepuasan masyarakat terhadap Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.
7. Uji asumsi klasik. Dimana kriteria harus terpenuhi tidak ada heteroskedastisitas.
8. Uji hipotesis, dalam pengujian ini peneliti menggunakan uji t yakni untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada setiap variabel yang diukur.
9. Pembahasan merupakan tahap melakukan pembahasan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.
10. Kesimpulan dan saran adalah mengambil kesimpulan dari data-data yang diperoleh dari pembahasan hasil analisis data dan saran-saran yang diperlukan terhadap pihak-pihak terkait.
11. *Stop* yaitu akhir dari penelitian dilakukan.

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh kinerja berbasis perilaku terhadap kepuasan masyarakat, maka dapat diambil kesimpulan yaitu.

- a. Mayoritas masyarakat berpersepsi bahwa kinerja pegawai pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi sangat baik dengan rata-rata jawaban sangat setuju responden sebanyak 31%, namun sebagian masyarakat masih mengeluhkan adanya pegawai yang memiliki kinerja kurang baik seperti pegawai yang masih tidak berkompeten dalam memberikan pelayanan dan kurangnya daya tanggap terhadap keluhan masyarakat dengan rata-rata jawaban tidak setuju 12% dan sangat tidak setuju 5%.
- b. Mayoritas masyarakat berpersepsi sangat puas dengan rata-rata jawaban sangat setuju 28% terhadap pelayanan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan ketidakpuasan terutama pada ketepatan waktu pelayanan dengan rata-rata jawaban tidak setuju 18% dan sangat tidak setuju 6%.
- c. Berdasarkan hasil uji t, kinerja berbasis perilaku mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 89,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja berbasis perilaku pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data, kesimpulan dan keterbatasan penelitian maka saran yang diberikan antara lain.

- a. Lebih ditingkatkannya kinerja berbasis perilaku pegawai sub unit pelayanan pada indikator kualitas kerja karena masih mendapat penilaian tidak setuju (22%) dan sangat tidak setuju (10%) dikarenakan kecepatan pelayanan yang kurang memuaskan yang berdampak pada lamanya proses pelayanan. Untuk

perbaikan dapat dilakukan dengan menambah pegawai yang bertugas agar pelayanan dapat lebih cepat selesai dan tidak terjadi antrian yang banyak.

- b. Pada variabel kepuasan masyarakat terdapat indikator yang membuat masyarakat kurang puas yaitu kedisiplinan dengan jumlah tidak setuju 25% dan sangat tidak setuju 15%. Sebaiknya setiap dinas yang mendapatkan tugas untuk memberikan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai berupa sanksi yang jelas bagi pegawai sehingga memberikan efek jera dan agar tidak mengulangi lagi perbuatannya.
- c. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel selain kinerja pegawai berbasis perilaku untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi. Selain itu peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas kajian teoritis dan empiris sehingga meningkatkan keakuratan variabel penelitian.
- d. Bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sebaiknya lebih meningkatkan kinerja pada pegawai yang bertugas melayani masyarakat seperti memberikan motivasi, pemberdayaan pegawai dan evaluasi kinerja sehingga dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai yang akan berdampak terhadap kinerja pegawai untuk menjadi lebih baik. Apabila kinerja pegawai pada Mall Pelayanan Publik mendapat penilaian kurang baik atau kinerjanya buruk maka sebaiknya Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menetapkan indikator kerja agar para pegawai termotivasi untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja dalam melayani masyarakat. Selain itu Pemerintah dapat melakukan upaya lain seperti mengadakan pendidikan dan pelatihan (diklat) pegawai mengenai kepemimpinan, fungsional dan teknis serta memotivasi pegawai dengan remunerasi yaitu pemberian imbalan kerja.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Remaja Rosda karya: Bandung.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, M. 2003. *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia*:Liberty. Yogyakarta.
- Alfa Sakinata Mahardika. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya*.
- Bryson, J.M. (2003). *Strategi perencanaan strategis bagi organisasi sosial*. (M. Miftahuddin, Trans.).Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- DetikNews. 2018. Mall Pelayanan Publik Banyuwangi Kembali Raih Penghargaan. Dalam <https://m.detik.com/news/berita-jawa-timur/d-4274876/mal-pelayanan-publik-banyuwangi-kembali-raih-penghargaan>.Diakses pada 24 Januari 2019.
- Dr.Hanan Saad Kattara, Dr.Dina Weheba, dan Ossman Ahmed.2015. *The impact of employees "behavior on cutomer"service quality perceptions and overall satisfaction*. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure. Volume 4 (2) 2015.
- Edi Sutrisno dan Joko Maryono. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi*. Multiplier. Volume 1 No. 1 November 2016.
- Emery, Charles R., and Fedendall, Lawrence D. (2002). " *The Effect of Teams on Firm Profitability and Customer Satisfaction*", Journal of Service Research, 4(3), 217-229.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gray, J. (2003). *Mars and venus in the workplace*, Jakarta : Gramedia.
- Handoko, T. Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasan. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ibnu, Widiyanto, 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jayanti, Reny Tri. 2018. Pelayanan Publik dalam Pemerintah yang Baik (Good Governance). Dalam <https://www.google.com/amp/s/sfaktualnews.co/2018/07/22/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/89698/amp/?espv=1> diakses pada 24 Januari 2019.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.

Mustopadidjaja.2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*.Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: karangan Sutisna.

Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Robbin, Stephen dan Mary Coulter. 2010. *Manajemen*. Edisi Kesepuluh. Jakrta: Erlangga.

Robbins, Stepen P dan Judge. 2002. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat Hal 284.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Transito

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Veithzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Wirawan.(2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*.Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth. Bapak/ Saudara

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi, kuesioner ini merupakan alat pengumpulan data penelitian. Adapun judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kinerja Pegawai Berbasis Perilaku Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi”

Sesuai dengan etika penelitian, peneliti mohon untuk kesediaan responden mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya. Informasi terkait jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya, karena hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini.

Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti,

Bagoes Handayani

NIM. 140810201162

## Lembar Kuesioner

## I. Identitas Responden

1. No.Responden : (diisi peneliti)
2. Nama :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :

## II. Petunjuk Pengisian

1. Pertanyaan ini mohon diisi dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
2. Berikan tanda *Checklist* (√) pada salah satu jawaban pertanyaan yang sesuai dengan yang anda alami dan rasakan. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban pernyataan, yaitu sebagai berikut.
  - a. Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
  - b. Skor 4 : Setuju (S)
  - c. Skor 3 : Cukup Setuju (CS)
  - d. Skor 2 : Tidak Setuju (TS)
  - e. Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

## III. Daftar Pernyataan

## Kinerja Berbasis Perilaku (X)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Pegawai sudah bekerja sesuai dengan harapan saya.					
2	Pegawai selalu bertanggung jawab dalam memberikan layanan.					
3	Pegawai selalu bekerjasama dalam melakukan pekerjaan.					
4	Pegawai mampu berhubungan sosial yang baik dengan orang lain					
5	Pegawai selalu berperilaku positif terhadap saya.					
6	Pegawai selalu profesional dalam bekerja					

## Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan kemudahan pelayanan yang diberikan.					
2	Saya merasa puas dengan keringanan persyaratan teknis dan administratif dalam proses layanan.					
3	Saya merasa puas dengan pegawai yang selalu ada kapan saja saya membutuhkan proses layanan.					
4	Saya puas dengan kejelasan waktu dalam proses layanan.					
5	Saya puas dengan keahlian yang dimiliki pegawai saat memberikan pelayanan.					
6	Saya merasa puas dengan cepatnya waktu pelayanan yang diberikan.					
7	Saya merasa puas dengan kesopanan dan keramahan pegawai					
8	Saya merasa puas dengan sikap pegawai yang tidak membeda-bedakan status masyarakat yang dilayani.					
9	Saya merasa puas dengan terjaminnya keamanan saat mendapatkan pelayanan dari pegawai.					

**Lampiran 2. Karakteristik Responden**

No	Umur	Jenis Kelamin	No	Umur	Jenis Kelamin	No	Umur	Jenis Kelamin
1	28	Perempuan	37	40	Perempuan	73	43	Perempuan
2	30	Laki-laki	38	29	Laki-laki	74	31	Laki-laki
3	22	Perempuan	39	29	Laki-laki	75	40	Laki-laki
4	33	Perempuan	40	40	Perempuan	76	26	Perempuan
5	27	Perempuan	41	24	Perempuan	77	40	Laki-laki
6	38	Laki-laki	42	26	Perempuan	78	31	Laki-laki
7	24	Perempuan	43	35	Laki-laki	79	24	Perempuan
8	34	Perempuan	44	35	Laki-laki	80	40	Laki-laki
9	26	Perempuan	45	29	Laki-laki	81	28	Laki-laki
10	30	Perempuan	46	31	Perempuan	82	35	Perempuan
11	29	Laki-laki	47	27	Laki-laki	83	31	Laki-laki
12	17	Perempuan	48	29	Perempuan	84	20	Perempuan
13	33	Perempuan	49	23	Perempuan	85	27	Laki-laki
14	25	Perempuan	50	40	Laki-laki	86	32	Perempuan
15	39	Laki-laki	51	26	Perempuan	87	18	Perempuan
16	22	Perempuan	52	29	Perempuan	88	40	Perempuan
17	27	Perempuan	53	43	Laki-laki	89	32	Laki-laki
18	30	Perempuan	54	27	Laki-laki	90	28	Laki-laki
19	43	Perempuan	55	35	Perempuan	91	37	Perempuan
20	40	Laki-laki	56	28	Laki-laki	92	28	Perempuan
21	34	Perempuan	57	31	Perempuan	93	35	Laki-laki
22	34	Laki-laki	58	27	Laki-laki	94	23	Perempuan
23	39	Perempuan	59	22	Laki-laki	95	32	Perempuan
24	27	Laki-laki	60	29	Perempuan	96	28	Laki-laki
25	25	Perempuan	61	19	Laki-laki	97	43	Perempuan
26	40	Laki-laki	62	17	Perempuan	98	41	Perempuan
27	19	Laki-laki	63	29	Laki-laki	99	37	Perempuan
28	34	Laki-laki	64	28	Laki-laki	100	28	Perempuan
29	29	Perempuan	65	29	Perempuan	101	32	Laki-laki
30	35	Perempuan	66	21	Perempuan	102	28	Perempuan
31	27	Laki-laki	67	20	Laki-laki	103	35	Perempuan
32	31	Laki-laki	68	28	Perempuan	104	27	Perempuan
33	29	Laki-laki	69	38	Laki-laki	105	22	Laki-laki
34	34	Laki-laki	70	20	Perempuan			
35	21	Perempuan	71	26	Perempuan			
36	35	Perempuan	72	35	Laki-laki			

**Lampiran 3.Rekapitulasi Jawaban Kuesioner**

No	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	$\Sigma$	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	$\Sigma$
1	4	5	4	5	5	4	27	4	5	4	5	5	4	5	5	5	42
2	2	3	2	3	4	3	17	2	1	2	1	3	1	3	3	3	19
3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	5	5	4	5	27	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42
5	1	2	2	1	2	2	10	1	3	1	2	3	1	3	2	3	19
6	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
8	4	5	4	4	5	4	26	5	4	5	4	5	5	4	4	4	40
9	3	2	1	1	1	3	11	2	3	3	2	1	2	4	3	3	23
10	1	3	3	4	2	3	16	1	1	2	1	2	2	2	2	1	14
11	4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
12	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
13	2	3	4	3	4	3	19	3	3	4	4	4	2	4	4	3	31
14	3	5	5	4	5	5	27	5	5	4	4	5	4	5	4	5	41
15	2	1	3	2	3	3	14	2	3	2	2	3	2	2	3	2	21
16	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	4	3	4	5	5	40
17	3	4	5	3	5	5	25	4	4	3	3	5	4	5	5	4	37
18	1	3	4	2	4	3	17	3	3	4	4	4	2	4	4	3	31
19	5	5	4	4	5	4	27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
20	2	2	4	4	4	3	19	2	3	1	1	2	2	3	3	2	19
21	3	4	5	3	3	5	23	3	4	4	4	5	3	4	5	5	37
22	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42
23	5	5	5	4	5	4	28	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42
24	4	4	5	5	5	5	28	4	5	5	4	5	3	4	5	5	40
25	4	5	5	5	4	4	27	4	5	5	4	5	4	5	4	4	40
26	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	5	3	4	5	4	38
27	2	3	2	2	3	3	15	2	3	2	2	3	2	3	3	3	23
28	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	4	3	5	4	4	39
29	5	5	4	5	4	5	28	3	5	4	4	5	5	5	5	5	41
30	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	4	4	3	5	4	4	37
31	4	5	5	5	4	4	27	3	5	4	4	5	4	4	5	4	38
32	2	1	3	2	2	3	13	2	3	2	2	4	2	3	3	3	24
33	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	5	5	3	4	5	5	40
34	2	3	4	4	3	4	20	2	3	2	2	3	2	1	2	3	20
35	5	5	4	3	4	5	26	4	5	5	4	4	3	4	4	4	37
36	1	3	4	2	3	3	16	2	3	2	2	3	2	3	3	3	23



No	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	$\Sigma$	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	$\Sigma$
37	5	5	4	5	5	5	29	3	4	3	3	5	4	5	5	4	36
38	5	4	5	3	5	4	26	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43
39	5	5	4	4	4	5	27	3	3	4	4	5	2	4	5	4	34
40	1	3	3	2	1	3	13	1	1	2	1	2	2	3	3	2	17
41	4	4	4	5	5	4	26	4	5	5	4	4	5	5	5	5	42
42	4	4	5	4	3	5	25	3	4	2	3	4	4	5	4	4	33
43	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
44	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
45	4	4	5	3	5	4	25	3	3	3	3	4	5	5	5	4	35
46	4	4	5	4	4	5	26	4	5	4	4	5	3	4	4	5	38
47	5	5	4	3	4	4	25	3	5	3	3	5	3	4	5	5	36
48	4	5	4	5	5	4	27	5	3	5	5	4	5	5	4	5	41
49	2	1	3	2	1	3	12	2	3	2	2	3	2	3	3	3	23
50	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40
51	3	4	4	4	5	5	25	3	3	2	1	4	3	4	4	5	29
52	2	4	4	2	3	3	18	2	2	2	1	2	2	3	3	3	20
53	2	3	4	2	4	2	17	2	3	2	2	3	2	3	3	2	22
54	4	5	5	4	4	5	27	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42
55	4	4	4	3	5	4	24	3	3	2	2	4	4	4	5	5	32
56	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	3	4	4	4	39
57	5	5	5	3	4	5	27	4	4	5	5	5	4	5	4	4	40
58	4	5	4	5	5	5	28	5	5	4	4	5	5	5	5	4	42
59	3	3	4	2	4	3	19	2	3	2	2	4	3	4	4	5	29
60	2	4	4	2	4	3	19	2	2	1	1	3	1	3	3	2	18
61	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
62	2	2	4	2	3	3	16	2	3	2	1	3	2	3	3	3	22
63	4	4	5	5	4	4	26	4	4	5	4	5	5	5	5	4	41
64	4	5	4	5	4	5	27	5	5	5	5	5	3	4	4	5	41
65	4	4	5	4	5	5	27	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
66	5	5	5	3	5	4	27	5	5	4	4	4	5	4	4	5	40
67	2	3	3	4	3	4	19	2	2	2	2	3	2	3	2	3	21
68	3	4	4	3	4	5	23	3	4	3	3	5	4	4	5	5	36
69	4	3	5	5	5	4	26	5	5	4	5	5	3	3	4	4	38
70	4	4	5	2	4	5	24	5	5	5	4	5	4	4	4	5	41
71	4	5	5	4	5	3	26	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
72	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	2	2	2	4	4	3	20

No	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	$\Sigma$	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	$\Sigma$
73	2	2	4	3	4	4	19	2	2	2	2	3	2	4	2	3	22
74	1	3	3	2	2	3	14	2	2	2	1	2	1	3	2	2	17
75	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	3	4	4	4	40
76	4	5	5	2	4	4	24	3	5	3	3	4	3	4	5	4	34
77	4	4	4	5	4	5	26	4	3	4	2	4	4	4	4	4	33
78	2	4	4	4	5	4	23	3	2	3	2	1	2	3	2	2	20
79	1	3	1	2	3	3	13	2	2	2	2	3	2	4	2	3	22
80	2	1	2	1	2	3	11	1	1	2	1	2	2	3	2	2	16
81	4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	4	5	3	4	5	4	40
82	3	4	3	3	4	4	21	3	4	3	2	4	3	4	4	4	31
83	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	4	3	2	4	5	4	37
84	2	2	2	1	2	3	12	1	2	2	1	3	1	3	2	2	17
85	2	4	3	3	4	4	20	2	1	2	2	4	2	4	4	3	24
86	2	3	3	1	3	3	15	2	1	1	1	2	1	3	2	3	16
87	4	5	5	4	5	4	27	4	4	5	4	5	3	4	4	4	37
88	3	1	2	2	3	2	13	2	2	3	2	2	1	3	2	2	19
89	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	4	5	3	4	5	4	40
90	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	2	5	5	4	4	3	36
91	2	3	3	2	3	4	17	2	2	1	2	4	2	4	4	3	24
92	1	3	2	1	3	1	11	1	2	2	1	2	2	3	2	2	17
93	3	4	5	5	5	4	26	5	5	4	4	5	3	5	5	3	39
94	2	3	2	1	4	3	15	2	2	2	2	4	2	3	2	2	21
95	1	2	4	3	4	4	18	2	2	1	1	2	1	2	2	2	15
96	3	2	4	4	5	4	22	4	5	5	4	5	3	4	5	3	38
97	2	3	3	2	3	3	16	4	3	3	2	3	2	3	2	2	24
98	3	4	4	3	5	4	23	3	4	4	2	4	2	4	4	3	30
99	1	2	2	1	2	3	11	1	1	2	1	2	1	3	2	1	14
100	3	3	5	4	4	4	23	5	5	4	4	5	5	4	5	3	40
101	3	4	3	3	5	4	22	4	4	3	2	4	2	3	4	2	28
102	1	1	2	1	3	3	11	1	1	2	1	2	2	2	2	1	14
103	3	4	5	5	5	4	26	4	3	3	2	4	3	4	4	2	29
104	2	3	4	2	4	4	19	2	1	2	1	2	1	3	2	2	16
105	5	5	5	4	5	4	28	5	4	4	5	5	5	4	5	3	40



## Kepuasan Masyarakat (Y)

## Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	SKOR TOTAL
Y.1	Pearson	1	.840**	.854**	.836**	.763**	.715**	.666**	.725**	.674**	.904**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y.2	Pearson	.840**	1	.803**	.813**	.803**	.704**	.655**	.769**	.726**	.907**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y.3	Pearson	.854**	.803**	1	.875**	.725**	.665**	.675**	.690**	.639**	.886**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y.4	Pearson	.836**	.813**	.875**	1	.800**	.701**	.723**	.747**	.731**	.921**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y.5	Pearson	.763**	.803**	.725**	.800**	1	.718**	.693**	.814**	.727**	.890**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y.6	Pearson	.715**	.704**	.665**	.701**	.718**	1	.751**	.725**	.690**	.840**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y.7	Pearson	.666**	.655**	.675**	.723**	.693**	.751**	1	.772**	.728**	.829**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y.8	Pearson	.725**	.769**	.690**	.747**	.814**	.725**	.772**	1	.760**	.879**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y.9	Pearson	.674**	.726**	.639**	.731**	.727**	.690**	.728**	.760**	1	.838**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
SKOR TOTAL	Pearson	.904**	.907**	.886**	.921**	.890**	.840**	.829**	.879**	.838**	1
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 5. Uji Reliabilitas**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	105	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	15

**Lampiran 6. Uji Normalitas Data**

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.22379723
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.108
	Positive	.050
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.175

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Lampiran 7. Regresi Linier Sederhana**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KinerjaBerdasarkanPerilaku <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 <sup>a</sup>	.808	.806	4.244

a. Predictors: (Constant), KinerjaBerdasarkanPerilaku

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7820.439	1	7820.439	434.139	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1855.408	103	18.014		
	Total	9675.848	104			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), KinerjaBerdasarkanPerilaku

Coefficients<sup>a</sup>

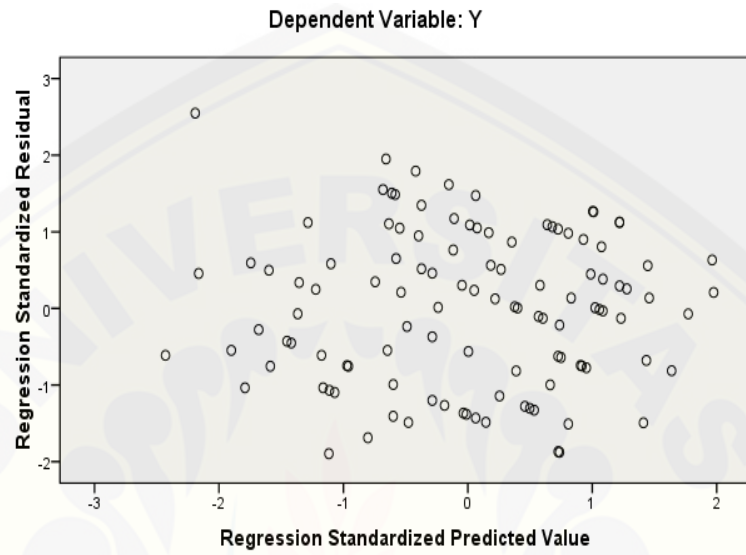
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.928	1.632		-.568	.571
	KinerjaBerdasarkanPerilaku	1.465	.070	.899	20.836	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik**

## Uji Heterokedastisitas

Scatterplot

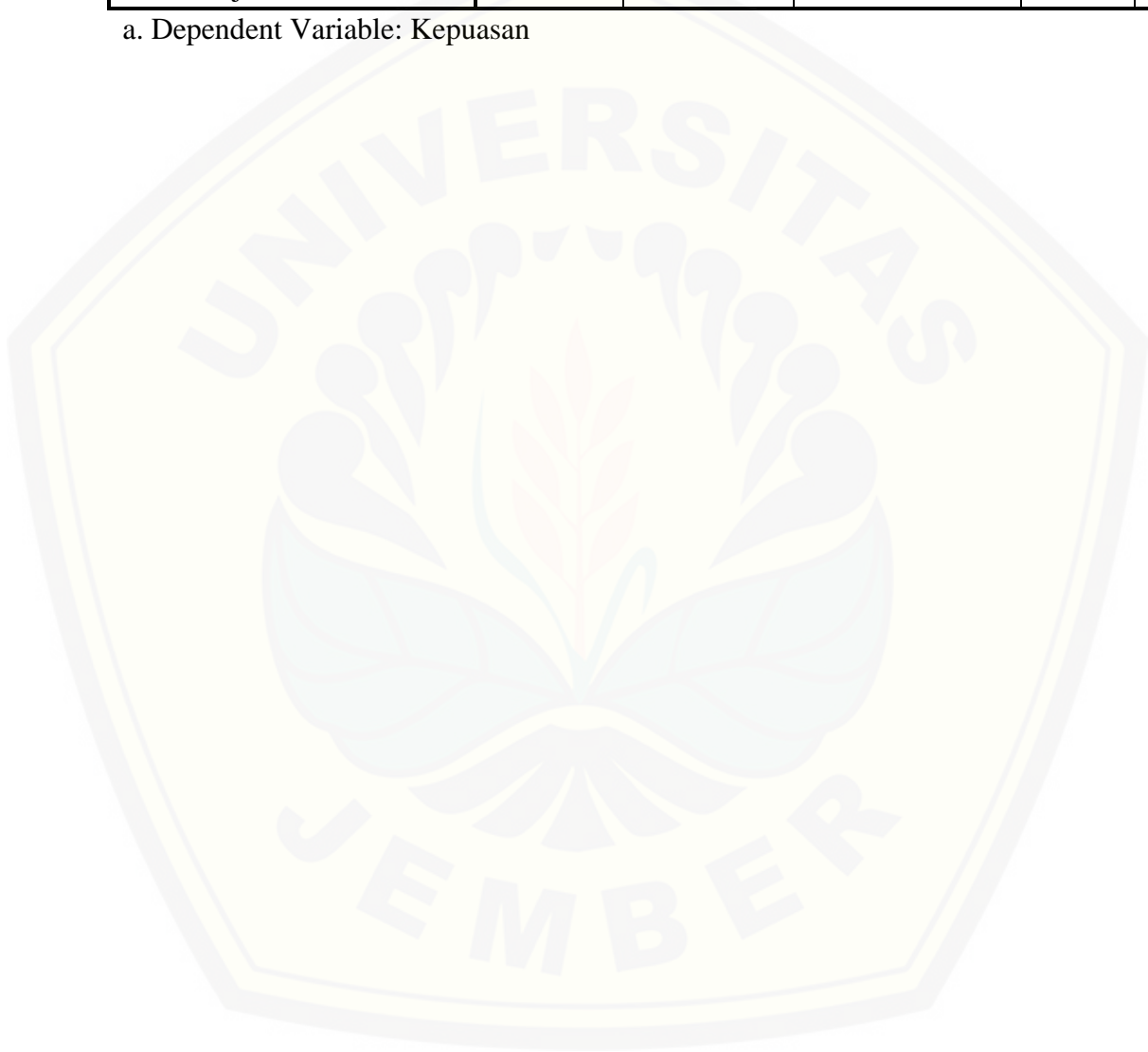




**Lampiran 9. Uji t**Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.928	1.632		-.568	.571
KinerjaBasisPerilaku	1.465	.070	.899	20.836	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan



Lampiran 10. R tabel

N	r	N	R	N	R	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126