

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DATA PADA PERPUSTAKAAN BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURAKARTA

Bagus Oktafian Sudibyo¹ dan Dra. Hj. Istiatin, SE, MM²

Fakultas Ekonomi, Progam Studi Akuntansi Universitas Islam Batik Surakarta
Jl.KH.Agus Salim No.10, Jawa Tengah 57147, Indonesia
E-mail: adheosh@gmail.com

Dra. Eny Kustiyah, MM³

Fakultas Ekonomi, Progam Studi Akuntansi Universitas Islam Batik Surakarta
Jl.KH.Agus Salim No.10, Jawa Tengah 57147, Indonesia
E-mail:kustiyah_uniba@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of service quality which consist of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy to the satisfaction of data users at Library of Central Statistic Agency of Surakarta. both partially and simultaneously.

The methodology of research, this is a quantitative descriptive study, by taking the population of all users of data in the library BPS Surakarta, which amount is not infinitely with a sample of a number of 100 people. Methods of data collection in this study include using questionnaires as a tool to obtain data on the influence of service quality impact on user satisfaction data both partially and simultaneously. Data analysis techniques used include test instrument research, multiple linear regression test, F test and t test using SPSS 23.0 for Windows.

The result of this research shows that simultaneously tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy have positive and significant influence to satisfaction proved by F test value equal to 22,102. While for t test of tangible variable equal to 2,736; variable reliability 2.207; variable responsiveness gives result 2,039; on the assurance variable 2.73; and for empathy variable gives result 2,980, so it can be concluded that both simultaneously and partially independent variable (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) give positive and significant influence to to data user satisfaction of Surakarta BPS data. The result of multiple linear regression gives result $Y = 13,488 + 0,393x_1 + 0,336x_2 + 0,630x_3 + 0,978x_4 + 0,967x_5$, which mean five service quality variable give positive influence

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Satisfaction.

1. Pendahuluan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang subyektif, yaitu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Susilo, 2015). Ekspektasi yang terlalu tinggi terhadap pelayanan yang diangankan kerap kali menjadi kecewa dan merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Dari sisi penyedia jasa, pelayanan yang diberikan sudah berdasarkan terhadap *Standar Operasional Procedure (SOP)*, sehingga

permintaan pelanggan yang tidak termasuk dalam SOP sering kali tidak dapat dilakukan.

Membangun kualitas dimulai dari apa yang diperlukan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan jasa yang diberikan oleh Perpustakaan Badan Statistik Kota Surakarta, tidak selalu data yang diminta oleh pelanggan dapat diberikan saat itu juga karena berbagai faktor, misalnya ketersediaan data yang belum ada, atau data yang diminta bersifat rahasia dan tidak dapat dibuka kepada seluruh pengguna. Ketidakmampuan untuk memberikan data tersebut sering dipahami oleh pelanggan sebagai kualitas pelayanan yang buruk atau tidak sesuai. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja (Kurniasih, 2012). Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Normasari, 2013).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berkaitan dengan erat. Kepuasan pelanggan yang dapat dilihat dengan kembalinya pelanggan untuk menggunakan jasa yang ada juga terbukti pada penelitian yang dilakukan oleh Normasari (2013), pada penelitian tersebut terbukti bahwa kualitas pelayanan yang baik dirasakan oleh pelanggan Grab Taxi. Dimana kualitas pelayanan tidak saja membuat pelanggan puas namun juga menumbuhkan loyalitas dan memberikan citra yang baik terhadap perusahaan. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Kurniasih (2012) pada pelanggan Astra Motor Siliwangi Bandung, kualitas pelayanan yang baik mendorong pelanggan untuk tidak menggunakan perusahaan lain yang memberikan jasa sejenis namun tetap menggunakan Astra Motor Siliwangi Bandung. Penelitian lain yang menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan juga dilakukan oleh Susilo (2012), Indrihapsari (2010) dan pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012), bahwa loyalitas, dan kepuasan diperoleh perusahaan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Dari pengamatan awal yang peneliti lakukan di BPS Kota Surakarta, data yang berada di perpustakaan sudah cukup lengkap dan memiliki data yang selalu diperbaharui, didukung oleh pelayanan dari petugas yang baik. Dari pelayanan yang diberikan dan kelengkapan data yang ada, peneliti melihat ada beberapa data yang tidak dapat diakses, terutama pada kependudukan terbaru, berkenaan dengan topik yang sedang menjadi

pembicaraan, dan juga pada akhir jam pelayanan sering dijumpai petugas tidak ada ditempat atau berkurangnya jumlah petugas yang melayani. Faktor ini memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan perpustakaan di BPS Kota Surakarta.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menganggap layak untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pengguna data Pada Perpustakaan Badan Pusat Statistik Surakarta”

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dimana perhitungan dengan angka-angka diperkirakan lebih obyektif karena untuk menentukan kesimpulan yang akan diperoleh, penelitian merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Metode analisis data meliputi: uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, serta uji hipotesis berupa uji regresi linear berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi.

3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS 23 diperoleh hasil analisis data meliputi: uji deskriptif data penelitian, uji instrument penelitian, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

1. Deskripsi Umum Data Penelitian

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel.1

Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SMA/ Sederajat	25	25
Sarjana	69	69
Pasca Sarjana	6	6
TOTAL	100	100

Sumber: Data Sekunder Yang Diolah. 2018

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel.2

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
Laki-Laki	58	58
Perempuan	42	42
TOTAL	100	100

Sumber: Data Sekunder Yang Diolah. 2018

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel.3

Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	Prosentase
< 20 tahun	22	22
20 – 30 tahun	41	41
31 – 40 tahun	19	19
> 40 tahun	18	18
TOTAL	100	100

Sumber: Data Sekunder Yang Diolah. 2018.

2. Uji Analisis Prasyarat

a. Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

No. Butir Kuesioner	r_{hit}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,621	0,195	Valid
2	0,685	0,195	Valid
3	0,641	0,195	Valid
4	0,626	0,195	Valid
5	0,657	0,195	Valid
6	0,653	0,195	Valid
7	0,754	0,195	Valid
8	0,759	0,195	Valid

9	0,743	0,195	Valid
10	0,759	0,195	Valid
11	0,463	0,195	Valid
12	0,497	0,195	Valid
13	0,468	0,195	Valid
14	0,419	0,195	Valid
15	0,561	0,195	Valid
16	0,754	0,195	Valid
17	0,759	0,195	Valid
18	0,743	0,195	Valid
19	0,759	0,195	Valid
20	0,463	0,195	Valid
21	0,463	0,195	Valid
22	0,610	0,195	Valid
23	0,492	0,195	Valid
24	0,358	0,195	Valid
25	0,526	0,195	Valid
26	0,626	0,195	Valid
27	0,657	0,195	Valid
28	0,653	0,195	Valid
29	0,754	0,195	Valid
30	0,743	0,195	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Seluruh nilai butir pada pertanyaan kuesioner lebih besar dari nilai r_{tabel} , atau $0,625 > 0,195$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada kuesioner kepuasan pengguna data BPS Surakarta, adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r_{hitung}	Keterangan
Tangibles	0,964	<i>Reliabel</i>
Reliability	0,910	<i>Reliabel</i>
Responsivvenes	0,807	<i>Reliabel</i>
Assurance	0,723	<i>Reliabel</i>
Emphaty	0,832	<i>Reliabel</i>
Kepuasan	0,887	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Dari Data Primer Yang Diolah, dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan, baik dengan analisis yang dilakukan berdasarkan pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner maupun dari hasil analisis menggunakan *software* SPSS versi 23, ternyata menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} diatas 0,7 atau lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,6 atau $0,7 > 0,6$. Dengan demikian, maka kuesioner yang dipergunakan adalah reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel. 6 Hasil Uji Normalitas

Vaiabel	N	Nilai Probalitas (P)		Keterangan
		P	α	
<i>Tangibles</i>	100	0,083	0,05	Normal
<i>Responsiveness</i>	100	0,336	0,05	normal
<i>Reliability</i>	100	0,103	0,05	normal
<i>Assurance</i>	100	0,802	0,05	normal
<i>Emphaty</i>	100	0,304	0,05	normal
Kepuasan Pengguna	100	0,122	0,05	normal

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Hasil uji *Kolmogorov Smirnov* diketahui harga *p-value* dari *Tangibles, responsiveness, reliability, assurance, emphaty*, dan kepuasan pengguna data adalah sebesar 0,083: 0,336: 0,103: 0,802: 0,304 dan 0,122.

Nilai *p-value* ternyata lebih besar dari α ($p > 0,05$), sehingga disimpulkan bahwa pernyataan responden tentang kepuasan pengguna data memiliki sebaran data yang normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Tabel.7
 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	2,736	1,660	tidak terjadi heterokedastisitas
<i>Responsiveness</i>	2,207	1,660	tidak terjadi heterokedastisitas
<i>Reliability</i>	2,039	1,660	tidak terjadi heterokedastisitas
<i>Assurance</i>	2,736	1,660	tidak terjadi heterokedastisitas
<i>Emphaty</i>	2,980	1,660	tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber: Data Sekunder Yang Diolah. 2018

Dari hasil tersebut terlihat bahwa seluruh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ semua koefisien regresi tersebut signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam persamaan

c. Uji Multikolinearitas

Tabel.8
 Uji Multikolineritas

Variabel	Toleransi	VIF	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	0,242	1,418	tidak terjadi
<i>Responsiveness</i>	0,166	7,078	tidak terjadi
<i>Reliability</i>	0,728	1,897	tidak terjadi
<i>Assurance</i>	0,190	7,274	tidak terjadi
<i>Emphaty</i>	0,707	8,799	tidak terjadi

Sumber: Data Sekunder Yang Diolah. 2018.

Berdasarkan Tabel 8 tersebut di atas, nampak bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas karena nilai VIF < 10 dan Toleransi > 0,1: serta diperkuat dengan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa nilai R^2 adalah 0,856 sehingga tidak melebihi 0,9

4. Uji Regresi

$$Y = 13,488 + 0,393x_1 + 0,336x_2 + 0,630x_3 + 0,978x_4 + 0,967x_5$$

Dari persamaan tersebut di atas, dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

- 1) $= 13,488$, jika x_1 (*Tangible*), x_2 (*Reliability*), x_3 (*Responsiveness*), x_4 (*Assurance*) dan x_5 (*emphaty*) konstan atau tidak ada perubahan, maka Y (Kepuasan pengguna data) akan mengalami perubahan sebesar 13,488 satuan.
- 2) $x_1 = 0,393$, jika x_1 (*tangibles*) terdapat pertambahan 1 satuan maka Y (Kepuasan pengguna data) akan bertambah 0,393 satuan dengan asumsi x_2 (*Reliability*), x_3 (*Responsiveness*), x_4 (*Assurance*) dan x_5 (*emphaty*) adalah konstan.
- 3) $x_2 = 0,336$, jika x_2 (*Responsiveness*) terdapat pertambahan 1 satuan maka Y (Kepuasan pengguna data) akan bertambah 0,336 satuan dengan asumsi x_1 (*Tangible*), x_3 (*Responsiveness*), x_4 (*Assurance*) dan x_5 (*emphaty*) adalah konstan.
- 4) $x_3 = 0,630$, jika x_3 (*Reliability*) terdapat pertambahan 1 satuan maka Y (Kepuasan pengguna data) akan bertambah 0,630 satuan, dengan asumsi x_1 (*Tangible*), x_2 (*Reliability*), x_4 (*Assurance*) dan x_5 (*emphaty*) adalah konstan.
- 5) $x_4 = 0,987$, jika x_4 (*Assurance*) terdapat pertambahan 1 satuan maka Y (Kepuasan pengguna data) akan bertambah 0,978 satuan dengan asumsi x_1 (*Tangible*), x_2 (*Reliability*), x_3 (*Responsiveness*), dan x_5 (*emphaty*) adalah konstan.
- 6) $x_5 = 0,967$, jika x_5 (*emphaty*) terdapat pertambahan 1 satuan, maka Y (Kepuasan pengguna data) akan bertambah 0,967 satuan dengan

asumsi x_1 (*Tangible*), x_2 (*Reliability*), x_3 (*Responsiveness*), dan x_4 (*Assurance*) adalah konstan.

a. Uji Ketepatan Model

Hasil analisis menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,120 > 2,70$) H_0 ditolak dan H_a artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat

b. Uji Hipotesis

Hasil analisis uji t didapat hasil untuk variabel bukti fisik sebesar 2,736, variabel keandalan 2,207, variabel daya tanggap sebesar 2,039, variabel jaminan 2,736 dan variabel empati sebesar 2,980, sehingga masing-masing variabel bebas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data pada perpustakaan BPS Kota Surakarta.

c. Uji Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan yang dilakukan dengan analisis statistik terhadap 100 orang responden dengan kuesioner didapat nilai *R Square* (R^2) 0,856 dan nilai *Adjusted R Square* (*Adjusted R²*) 0,822. Besar hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa model yang dipergunakan variabel-variabel bebasnya memberikan sumbangan positif yaitu sebesar 85,6% terhadap variabel terikat. Sedangkan variabel lain yang memberikan kontribusi terhadap loyalitas namun tidak diikutsertakan sebagai variabel dalam penelitian ini adalah sejumlah 14,4%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tercantum diatas maka:

1. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis pertama dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_1 dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu (+0,393) dan uji t bahwa $t_{hitung} (2,736) > t_{tabel} (1,660)$, maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *tangibles* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yamin (2013) dan Mongkaren (2013) bahwa kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh secara bersama-sama untuk memberikan pengaruh terhadap kepuasan. Selain itu, hasil penelitian ini sesuai dengan Kotler

(2005: 45) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan adalah kualitas layanan, citra, fasilitas, harga dan lokasi. Pendapat berbeda yang sesuai dengan penelitian ini, dikemukakan oleh Susilo (2012) dalam penelitiannya yang berjudul analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen, yang mengemukakan bahwa baik secara bersama-sama maupun parsial bahwa citra dan fasilitas tidak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian tersebut Susilo mendapatkan hasil bahwa yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah bauran pemasaran terutama faktor lokasi dan harga yang diberikan terhadap konsumen.

2. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis ke dua dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_2 dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu (+0,336) dan uji t bahwa $t_{hitung} (2,207) > t_{Tabel IV.} (1,660)$, maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta. Hasil penelitian ini sesuai atau sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mongkaren (2013) dan Kurniawan (2012) bahwa pelayanan, citra dan fasilitas akan memberikan pengaruh secara bersama-sama untuk memberikan pengaruh terhadap kepuasan. Selain itu, hasil penelitian ini sesuai dengan Kotler (2005: 45) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan adalah layanan, citra, fasilitas, harga dan lokasi. Pendapat lain yang sesuai dengan penelitian ini, dikemukakan oleh Sugiyono (2012) bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen mengguna bidang jasa. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2010) mendapatkan hasil bahwa fasilitas yang diberikan tidak selalu memberikan kepuasan konsumen. Dalam penelitian tersebut Agnes menadaptakan bahwa hanya kualitas pelayanan yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis ke tiga dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_3 dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu (+0,630) dan uji t bahwa $t_{hitung} (2,039) > t_{tabel} (1,660)$, maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012) dan Susilo (2012) bahwa pelayanan, citra dan fasilitas akan memberikan pengaruh secara bersama-sama untuk memberikan pengaruh terhadap kepuasan. Selain itu, hasil penelitian ini sesuai dengan Kotler (2005: 45) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan adalah layanan, citra, fasilitas, harga dan lokasi. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilo (2012) yang mengemukakan bahwa baik secara bersama-sama maupun parsial bahwa citra dan fasilitas tidak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian tersebut Susilo mendapatkan hasil bahwa yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah bauran pemasaran terutama faktor lokasi dan harga yang diberikan terhadap konsumen.

4. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis ke empat dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_4 dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu $(+0,978)$ dan uji t bahwa $t_{hitung} (2,736) > t_{tabel} (1,660)$, maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *assurance* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta. Selain itu, hasil penelitian ini sesuai dengan Kotler (2005: 45) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan adalah layanan, citra, fasilitas, harga dan lokasi. Pendapat lain yang sesuai dengan penelitian ini, dikemukakan oleh Sugiyono (2012) bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna bidang jasa. Hasil ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Kurniawan (2012) yang mendapatkan hasil bahwa fasilitas yang diberikan tidak selalu memberikan kepuasan konsumen. Dalam penelitian tersebut Kurniawan mendapatkan bahwa hanya bauran pemasaran yang meliputi, iklan, promosi, lokasi, harga yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis ke lima dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_5 dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu

(+0,967) dan uji t bahwa $t_{hitung} (2,980) > t_{tabel} (1,660)$, maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *emphaty* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta. Selain itu, hasil penelitian ini sesuai dengan Kotler (2005: 45) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan adalah layanan, citra, fasilitas, harga dan lokasi. Pendapat lain yang sesuai dengan penelitian ini, dikemukakan oleh Sugiyono (2012) bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen mengguna bidang jasa. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2010) mendapatkan hasil bahwa fasilitas yang diberikan tidak selalu memberikan kepuasan konsumen. Dalam penelitian tersebut Putri mendapatkan bahwa hanya kualitas pelayanan yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

6. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis ke enam dapat dijelaskan melalui uji ketepatan parameter (uji F/*overall test*), bahwa $F_{hitung} (22,120) > F_{tabel} (2,70)$, maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta .

Dari hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai *R Square* (R^2) 0,856 dan nilai *Adjusted R Square* (*Adjusted R²*) 0,822. Hal ini berarti bahwa determinasi variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*, dalam mempengaruhi kepuasan pengguna data adalah sebesar 85,6 %.

7. Berdasarkan hasil pengujian melalui hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 13,488 + 0,393x_1 + 0,336x_2 + 0,630x_3 + 0,978x_4 + 0,967x_5$$

Hasil uji regresi berganda menghasilkan nilai signifikan dan positif untuk variabel *tangible* sebesar 0,393, dan *reliability* sebesar 0,336, *responsiveness* sebesar 0,630, *assurance* sebesar 0,978, dan *emphaty* 0,967 sebesar. Dengan demikian tampak bahwa nilai koefisien regresi variabel *assurance* merupakan nilai koefisien variabel tertinggi. Hal ini berarti bahwa variabel *assurance* ternyata merupakan variabel yang

paling signifikan berpengaruh terhadap loyalitas kepuasan pengguna data BPS Surakarta .

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta .

1. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa
 - a. Terdapat pengaruh positif signifikan *tangibles* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta.
 - b. Terdapat pengaruh positif signifikan *reliability* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta.
 - c. Terdapat pengaruh positif signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta.
 - d. Terdapat pengaruh positif signifikan *assurance* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta.
 - e. Terdapat pengaruh positif signifikan *emphaty* terhadap kepuasan pengguna data BPS Surakarta.
2. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai 0,856, artinya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah 85,60%, sedangkan sisanya (14,40%) adalah variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini misalnya, kelengkapan data, kemudahan menjangkau lokasi dan sarana transportasi

Saran

1. Disarankan BPS Surakarta melakukan peremajaan cat gedung maksimal 5 tahun sekali agar suasana gedung tetap nyaman. Disarankan BPS Surakarta melakukan penambahan fasilitas gedung berupa lukisan dinding, pot bunga, kursi tunggu dan melakukan setting ruangan dengan cermat agar kenyamanan karyawan maupun pengguna terjaga.
2. Diharapkan kepada karyawan BPS Surakarta mengadakan rapat evaluasi pada tiap periode, serta penyelenggaraan program pelatihan bagi para karyawan agar lebih memahami dan mampu melaksanakan kinerja sesuai SOP yang ada.

3. Sebaiknya BPS dapat meningkatkan fasilitas PST(Pelayanan Statistik Terpadu) salah satunya pada ketersediaan website yang lengkap dan up to date agar pengguna data dapat mengakses data terbaru dengan cepat dan sesuai kebutuhan pengguna data.

Daftar Pustaka

- Agyapong, Gloria K.Q. 2011. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *www.ccsenet.org/ijbm International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 5: May 2011*
- Andayani dan Agung Yuniarinto, et all. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya). *WACANA Vol. 13 No. 1 Januari 2010 ISSN. 1411-0199*
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Guspil. Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 ISSN: 2354-869x*
- Haily dan Sri Yanti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Prima Tour And Travel. *Zona Manajerial ISSN 2087 – 7331 Volume 8 No. 2, Oktober 2016, 13- 23*
- J. Joshua Selvakumar. 2015. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks. *SMS Journal. Vol. VIII, No. 1, March 2015 - August 2015*
- Khasanah, Imroatul dan Pertiwi, Octarina Dina. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *ISSN 1693-928x. Aset, Februari 2010, hal. 117-124 Vol. 12 No. 2*
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 2. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta
- Kurniasih Indah Dwi. 2012. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Bandung. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Padjajaran Bandung. Jakarta
- Kurniawan. Adi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pos Expres di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cukir*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Surakarta. Surakarta
- Lupiyadi, Rambat dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Mahendra, I Komang Gede. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia*
- Majid Esmailpour, Manije Bahraini Zadeh, et all. 2012. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Customers of Boushehr Bank Sepah as a Case Study. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business Copy Right © 2012 Institute of Interdisciplinary Business Research 1149 January 2012 Vol 3, No 9*
- Mastuti. Dian. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Go Infotech Volume 19 No. 2, Desember 2013 ISSN : 1693-590x*

- Mokhlis. Safiek. 2012. The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison. *Public Administration Research: Vol. 1, No. 1: 2012. ISSN 1927-517x E-ISSN 1927-5188. Published by Canadian Center of Science and Education*
- Nilasari, Eswika & Istiatin. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pada dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *ISSN : 1693-0827. Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015*
- Normasari. Selvy. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Nugroho, Novemy Triyandari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). *ISSN :1693-0827. Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 02, Agustus 2014 – Januari 2015*
- of Retailing, Vol. 64, No.1. New York
- Parasuraman, A, V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 2012, *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality*, Journal
- Putri Indrihapsari. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas kepuasan pengguna data Kredit (study kasus BPR Artha guna Sejahtera)*. Skripsi tidak diterbitkan. UNIVET. Sukoharjo.
- Robert AB and Cindy Prishila Wowor. 2015. The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction And Service (Empirical Study At Celebrity Fitness Jakarta). *Journal of Business Strategy and Execution*, 3(2), 154 – 175.
- Robin. Jonathan. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Publik di kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur. Jurnal Keuangan dan perbankan*. Th. IX. No. 2, Mei. Universitas 17 Agustus 1945. Samarinda
- Sachro, Sri Rahayu Pudjiastuti. 2013. The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-Surabaya in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487x, p-ISSN: 2319-7668. Volume 12, Issue 1 (Jul. - Aug. 2013), PP 33-38*
- Sugiyono. 2014 *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung
- Suharto. Akhmad. 2014. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember. *Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. ISSN: 1412-5366*
- Sumarwan, Ujang. 2012. *Perilaku konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Susilo. Budi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Indonesia. Jakarta
- Tambunan. Putri Rahmayanti dan Suryawardani, Bethani. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014. *ISSN 2252- 8520. Jurnal Banking and Management Review Vol 4 No 2 2015*
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Cetakan ke x. Andi. Yogyakarta
- Utami, Ida Ayu Inten Surya dan Jatra, I Made Jatra. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *ISSN: 2302-8912. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000*