

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FAKTOR
LINGKUNGAN , DAN PROFESIONALITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SIM DI
SATPAS POLRES PONOROGO**



Ilham Gali Candra
18414798

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PONOROGO**

Tahun 2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FAKTOR
LINGKUNGAN , DAN PROFESIONALITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SIM
DI SATPAS POLRES PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada
program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Ponorogo

Ilham Gali Candra
18414798

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PONOROGO**

Tahun 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Lingkungan , Dan Profesionalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Sim Di Satpas Polres Ponorogo

Nama : Ilham Gali Candra

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 10 Februari 1998

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memneuhi syarat untuk diujikan gunamemperoleh Gelar Sarjana Program Strata (S-1) Pada Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo ,13 Januari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M. Kom

NIDN. 0025057401



Naning Kristiyana., SE., MM

NIDN. 0721117501

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M. Si

NIP.19760508 200501 1002

Dosen Penguji :

Ketua

Sekretaris

Anggota




Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M. Kom

NIDN. 0025057401



Drs. Setyo Adji, MM.

NIDK.8856080018



Wahna Widhianingrum, SP., MM

NIDN. 0707118602

RINGKASAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah maupun di Pemerintah Daerah guna sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan pembuatan SIM C merupakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena di Kota Ponorogo sendiri banyak terdapat kendaraan bermotor dengan berbagai macam bentuk, dari kendaraan roda dua sampai kendaraan berat. Dengan demikian masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor khususnya kendaraan roda dua wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM). Unit pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dilakukan di Satuan Lalu Lintas atau disebut dengan Satpas.

Dapat disimpulkan dari penjelasan di atas penulis mengambil studi yang mendeskripsikan tentang peningkatan pelayanan dengan memperhatikan kualitas pelayanan, dari segi profesionalitas dan juga dari faktor lingkungannya. Untuk itu maka penulis mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Lingkungan, dan Profesionalitas terhadap Kepuasan Konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo”.

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan pengujian statistik regresi linier berganda adalah :

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen . Artinya kualitas pelayanan yang baik dan juga cepat adalah faktor pemicu kepuasan konsumen. karena hasil dari penelitian ini semakin tinggi kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan konsumen akan semakin tinggi atau semakin baik.
- b. Faktor Lingkungan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya faktor lingkungan yang baik bukanlah faktor pemicu kepuasan konsumen. karena hasil dari penelitian ini semakin tinggi faktor lingkungan maka tingkat kepuasan konsumen juga tidak berpengaruh.
- c. Profesionalisme tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya profesionalisme yang baik bukanlah faktor pemicu kepuasan konsumen. karena hasil dari penelitian ini semakin tinggi profesionalisme maka tingkat kepuasan konsumen juga tidak berpengaruh.

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat , hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis., sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Lingkungan , Dan Profesionalitas TerhadapKepuasan Konsumen Sim Di Satpas Polres Ponorogo”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melalui berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Dr. Hadi Sumarsono,SE.,M.si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristiyana,SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Dr. Heri Wijayanto,ST.,MM.,M.Kom, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Naning Kristiyana,SE.,MM, selaku dosen Pembimbing 2 yang senantiasa memberikan arahan dalam menyusun skripsi.
5. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan ilmunya pendidikanya kepada penulis dalam menempuh pendidikan.
6. Kedua Orang Tua, Istri serta anak semata wayangku shaqeena dan juga Seluruh Anggota Keluarga penulis yang telah memberikan doa dan dukungan selama menempuh pendidikan dan proses menyusun skripsi

7. Seluruh rekan seperjuangan Angkatan 2022, khususnya manajemen Prosus yang selalu kompak dan saling membantu.

Dan seluruh pihak yang tidak sapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu memberikan dukungan dalam menyusun skripsi. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik sengaja maupun tidka disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan guna untuk mendorong penelitian penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 13 Januari 2023



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 13 Januari 2023



ILHAM GALI CANDRA
NIM 18414798

MOTO

“Hidup, perjalanan, pengalaman, luka, dan pelajaran yang akan menuntun jalan hidup yang akan kita lalui, jadi pilihlah yg terbaik yg menuntun kesuksesan melalui itu semua”



DAFTAR ISI

BAB I

Pendahuluan	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan dan manfaat penelitian	6

BAB II

Kajian teori	7
A. Landasan teori	7
2.1 Manajemen Pemasaran	7
2.2 Pelayanan Publik	9
2.3 Kualitas pelayanan	12
2.4 Lingkungan	15
2.5 Profesionalitas	18
2.6 Kepuasan	20
2.7 Pelayanan SIM Satpas	24
2.8 Kelompok Kerja Satpas	25
2.9 Job Deskripsi	25
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka penelitian	33
D. Definisi Operasional Variabel	33

BAB III

Metode penelitian	37
A. Batasan dan waktu penelitian	37
B. Jenis Penelitian	37
C. Metode Pengambilan Data	38

BAB IV

Hasil penelitian dan Pembahasan	
A. Gambaran Umum.....	45
B. Hasil Pengujian	46

BAB V

A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	60



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	
Standart Pengujian SIM Satpas.....	27
Tabel 2.2	
Penelitian terdahulu	30
Tabel 3.1	
Kuesioer	54
Daftar pengujung.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1

Kerangka Penelitian.....32

