

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PELAYANAN KANTOR KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL (SIAK) SISTEM
INFORMASI ADMINITRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN
PONOROGO, JAWA TIMUR.



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1) Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Nama : Dawam Muhammad Ramdhani

NIM : 13413203

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Berbasis Teknologi Digital (SIAR) SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur.

Nama : Dawan Muhammad Raudhani

NIM : 13413203

Program Studi : Manajemen

Isi dari formulir telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Sarjana (S- I) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo,

Pembimbing I



Titi Raniati, SE,MM
NIDN. 0005056301

Pembimbing II



Naning Kristivana, SE,MM
NIDN. 0721117501

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Raniati, SE,MM
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji :

Ketua



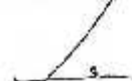
Titi Raniati, SE,MM
NIDN. 0005056301

Sekretaris



Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101

Anggota



Hadi Sumarso, SE, M.Si
NIDN. 0008057601

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor kependudukan dan catatan sipil berbasis teknologi digital (siak) sistem informasi adminitrasi kependudukan kota ponorogo, jawa timur.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. data primer yang diperoleh dari lapangan melalui kuisionier yang disebarkan kepada para masyarakat yang berkunjung di kantor Dukcapil Ponorogo dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan pustaka melalui studi kasus, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling dengan pembagian kuesioner kepada responden sebanyak 259 masyarakat. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2) sedangkan untuk menguji hipotesis digunakan alat uji t dan uji f yang dibantu dengan program SPSS For 16.0.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa, hasil penelitian ini adalah variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu dengan uji regresi linier berganda t hitung $2,587 > T$ tabel sebesar 1,64 dan nilai signifikan (sig) $0,010 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, kehandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yaitu dengan uji regresi linier berganda t hitung $1,284 < t$ tabel sebesar 1,64 dan nilai signifikan (sig) $0,200 > 0,05$ Maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, Daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yaitu dengan uji regresi linier berganda t hitung $1,066 < t$ tabel sebesar 1,64 dan nilai signifikan (sig) $0,287 > 0,05$ Maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yaitu dengan uji regresi linier berganda t hitung $0,461 < t$ tabel sebesar 1,64 dan nilai signifikan (sig) $0,645 > 0,05$ Maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sedangkan variabel empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yaitu dengan uji regresi linier berganda t hitung $2,081 < t$ table 1,64 dan nilai signifikan (sig) $0,038 > 0,05$ Maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci : bukti fisik,kehandalan,daya tanggap,jaminan,empati dan kepuasan masyarakat

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Allah SWT, yang Maha Kasih Sayang, yang telah memberikan kesehatan, rezeki, nikmat dan rahmat- NYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tuaku tercinta “ Indrastutik“ dan “ Bonawan”, yang telah mendoakan serta mencurahkan kasih sayangnya kepada peneliti selama ini, semoga Allah SWT memberikan berkah, kesehatan dan umur panjang kepada ibu dan bapakku tecinta, amin.
3. Dr. H.Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan dan Dosen Pembimbing 1 dengan kesabarannya memberikan bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas skripsi.
5. Dra. Umi Farida, MM selaku Ka. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ponorogo.
6. Naning Kristiyana, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 2 dengan kesabarannya memberikan bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas skripsi.
7. Seluruh saudarku yang telah memberikan semangat yang luar biasa sehingga skripsi ini cepat selesai.

8. Seseorang yang spesial dalam hidupku yang telah memberikan semangat, selalu menemani dan memotivasi serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh pegawai DISPENDUKAPIL Kabupaten Ponorogo dan Masyarakat Ponorogo yang membantu dalam pengumpulan data kepada peneliti sehingga skripsi ini cepat selesai.
10. Teman – teman seperjuangan Kelas Manajemen C angkatan 2013, yang senantiasa menemani dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, maka dari itu peneliti berharap saran dan kritik sebagai masukan yang positif dan bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak.

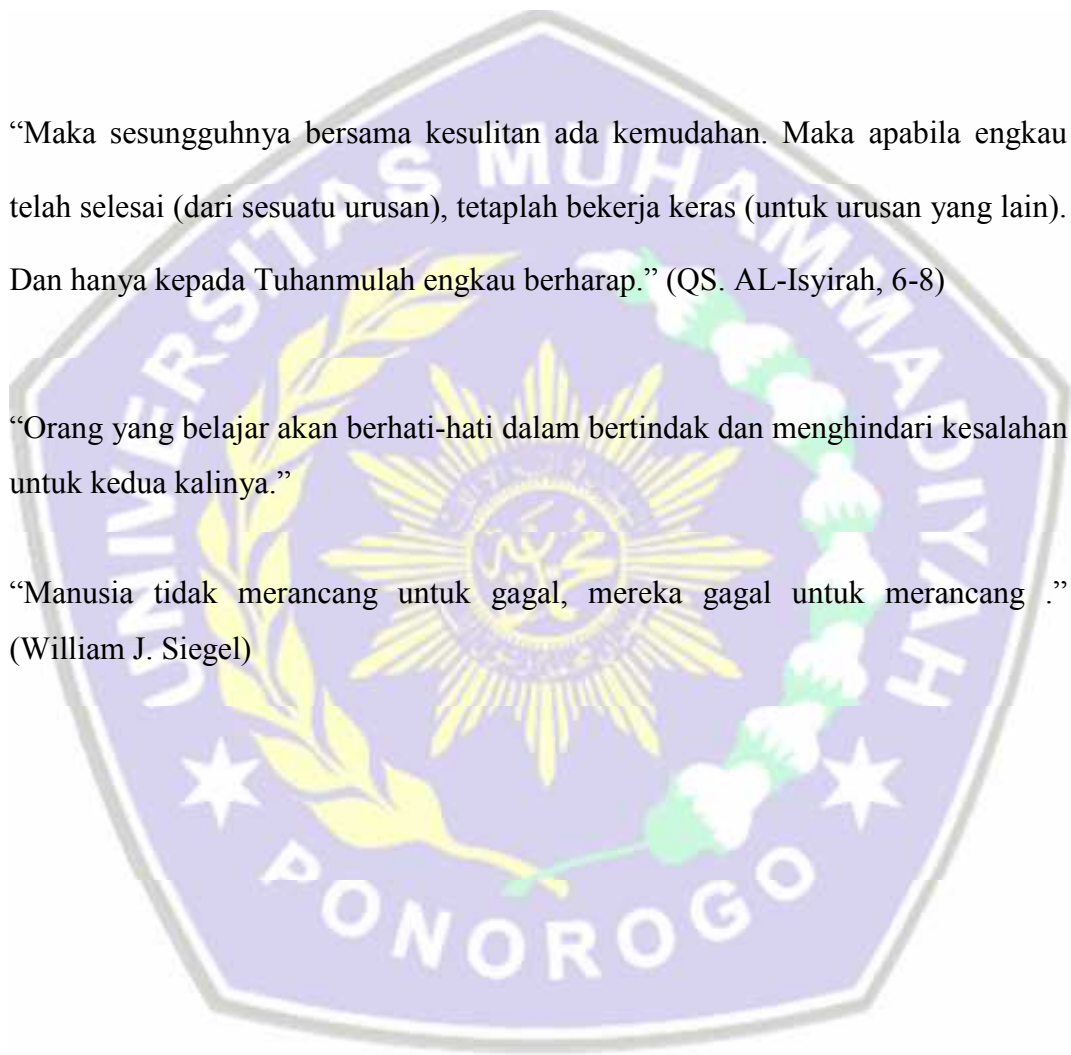


MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. AL-Isyirah, 6-8)

“Orang yang belajar akan berhati-hati dalam bertindak dan menghindari kesalahan untuk kedua kalinya.”

“Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang .”
(William J. Siegel)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberi rahmat dan hidayah- Nya sehingga peneliti dengan lancar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Berbasis Teknologi Digital (SIAK) SISTEM INFORMASI ADMINITRASI KEPENDUDUKAN Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur**. Peneliti menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dosen pembimbing. Serta tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil, untuk itu peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada kita semua.
2. Drs. H. Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Ponorogo dan Dosen Pembimbing 1 dengan kesabarannya memberikan bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas skripsi.

4. Dra. Umi Farida, MM selaku Ka. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ponorogo.
5. Naning Kristiyana, SE, MM selaku dosen pembimbing 2 dengan kesabarannya memberikan bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas skripsi.
6. Orang tua tercinta dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan semangat, doa untuk keberhasilan dalam penulisan skripsi ini.
7. Kepala dan Staf DISPENDUKAPIL yang telah mengizinkan penelitian disana, serta para masyarakat Ponorogo yang telah ikut berpartisipasi dalam penelitian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti jauh lebih baik dari yang peneliti terima, untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari telah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan skripsi ini namun masih jauh dari sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah swt semata. Maka dari itu saan dan kritik yang bersifat membangun maka peneliti terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi di masa yang akan datang.

Ponorogo,
Penulis

DAWAM MUHAMMAD RAMDHANI

NIM. 134132



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 ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo,



DAWAM MUHAMMAD RAMDHANI

NIM. 11413203

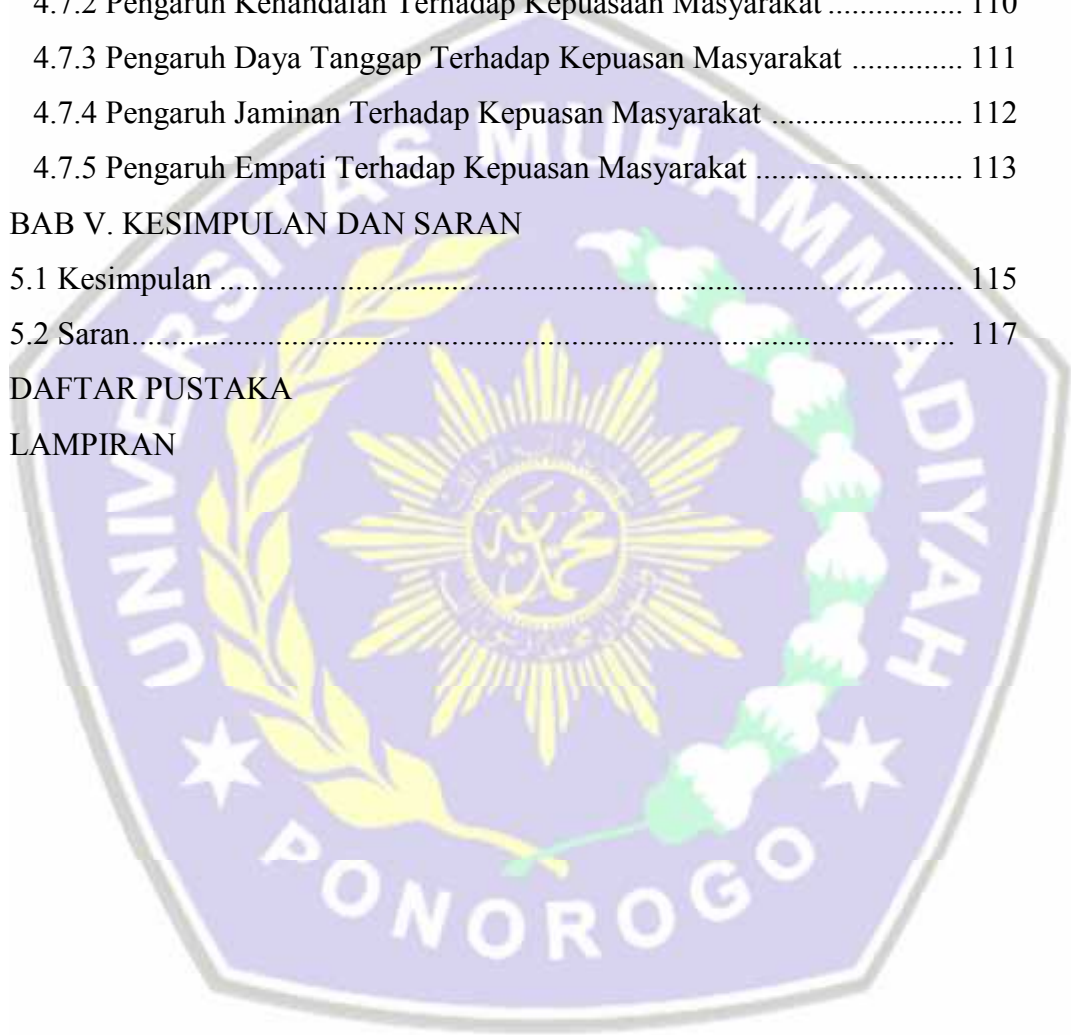
DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.1.2 Bauran Pemasaran	11
2.1.2 Jasa	17
2.1.2.1 Pengertian Jasa	17
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	18
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	20
2.1.3 Pengertian Kualitas	21
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Jasa atau Pelayanan	23

2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	24
2.1.4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	25
2.1.4.3 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	29
2.1.4.4 Mengukur Kepuasan Konsumen	30
2.1.4.5 Hubungan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.1.4.6 Indikator Kepuasan Konsumen	32
2.1.5 Perilaku Konsumen	33
2.1.5.1 Pengertian Perilaku Konsumen	33
2.1.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	34
2.1.5.3 Model Perilaku Konsumen	38
2.1.5.4 Karakteristik Perilaku Konsumen.....	40
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.3 Kerangka Pemikiran.....	44
2.4 Hipotesis.....	45
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	51
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	51
3.2.1 Populasi	51
3.2.2 Sampel	52
3.3 Jenis Data dan Metode Pengambilan Data	53
3.3.1 Jenis Data	53
3.3.1.1 Data Primer	53
3.3.1.2 Data Sekunder	53
3.3.2 Metode Pengambilan Data	54
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian	55
3.4.1 Variabel Dependen.....	56
3.4.2 Variabel Independen	57
3.5 Metode Analisis Data.....	60
3.5.1 Uji instrumen	61
3.5.1.1 Uji Validitas	61

3.5.1.2 Uji Reliabilitas	61
3.5.2 Menentukan Persamaan Regresi linier berganda	62
3.5.3 Metode Koefisien Determinasi (R^2).....	63
3.5.4 Melakukan Pengujian Hipotesis	64
3.5.4.1 Uji T	64
3.5.4.2 Uji F	65
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
4.1.1 Kondisi Geografis Obyek Penelitian	66
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Dukcapil	67
4.1.3 Struktur Organisasi	68
4.1.4 Deskripsi Jabatan	69
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	79
4.2.1 Deskripsi Responden.....	79
4.2.1.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	79
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	80
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.2.1.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	82
4.3.1 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X1)	82
4.3.2 Deskripsi Variabel Keandalan (X2).....	83
4.3.3 Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X3).....	85
4.3.4 Deskripsi Variabel Jaminan (X4).....	86
4.3.5 Deskripsi Variabel Empati (X5)	87
4.3.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	89
4.4 Teknik Analisis Data.....	90
4.4.1 Uji Instrumen	91
4.4.1.1 Uji Validitas	91
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	95
4.5 Analisis Data	95
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	95

4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	99
4.6 Uji Hipotesis	100
4.6.1 Uji T (Uji Parsial)	100
4.6.2 Hasil Uji F (serempak)	107
4.7 Pembahasan	109
4.7.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat	109
4.7.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat	110
4.7.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat	111
4.7.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat	112
4.7.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat	113
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

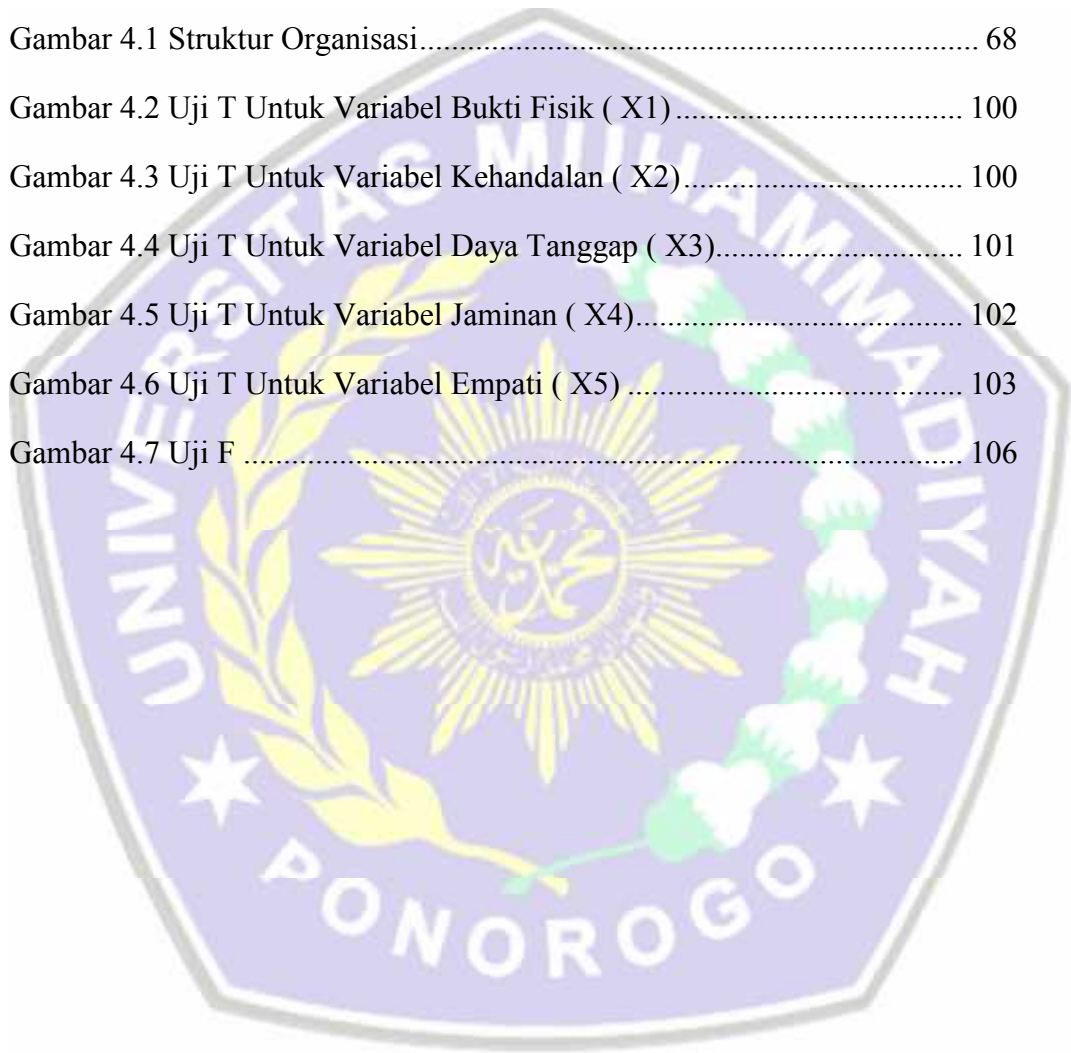


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	39
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Status Perkawinan	80
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X1)	82
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kehandalan (X2).....	83
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X3).....	85
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Jaminan (X4).....	86
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Empati (X5)	87
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	93
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Analisa Regresi Linier Berganda	94
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	97
Tabel 4.15 Hasil Uji T (uji parsial)	99
Tabel 4.16 Hasil Hasil Kesimpulan Uji T	103
Tabel 4.17 Hasil Hasil Uji F	105
Tabel 4.18 Hasil Kesimpulan Uji Hipotesis.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3.1 Uji T	64
Gambar 3.2 Uji F	65
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	68
Gambar 4.2 Uji T Untuk Variabel Bukti Fisik (X1).....	100
Gambar 4.3 Uji T Untuk Variabel Kehandalan (X2).....	100
Gambar 4.4 Uji T Untuk Variabel Daya Tanggap (X3).....	101
Gambar 4.5 Uji T Untuk Variabel Jaminan (X4).....	102
Gambar 4.6 Uji T Untuk Variabel Empati (X5)	103
Gambar 4.7 Uji F	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan
Lampiran 2. Hasil Pengumpulan Data
Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS.....
Lampiran 4. Tabel Angka Nilai Kritik r
Lampiran 5. Tabel Nilai Kritik Distribusi t.....
Lampiran 6. Tabel Nilai Kritik Distribusi $f = 0,05$

