

ABSTRAK

**PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS,
ASSURANCE, DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM RANGKA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH**

**Studi Kasus di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan
Terpadu Pemerintah Kabupaten Batang Hari**

Yosafat Novria Prasetya
NIM : 102114101
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Latar belakang penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan secara tidak langsung akan meningkatkan Pendapatan Asli daerah melalui retribusi yang diterima. Kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* diduga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner secara *convenience sampling* dan studi dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Tahap selanjutnya data dianalisis dengan regresi berganda dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan dimensi *assurance*. Sedangkan dimensi *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan
Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE,
AND EMPATHY ON THE COMMUNITY SATISFACTION IN ORDER TO REALIZE
THE REGIONAL INCOME**

**A Case Study in Capital Investment Agency and Integrated Licensing Services
Local Government of Batang Hari Regency**

Yosafat Novria Prasetya
NIM : 102114101
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2014

The research aimed at finding the influence of the service quality to the community satisfaction. Background of this research was that improvement of public services quality is expected can increase local tax contribution received. Service quality through the *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* dimensions were the important factors on community satisfaction.

This research was the case study. Data on this research gathered by questionnaire using *convenience sampling* and documentation method. Data analysis technique employed in this research was validity test, reliability test and multiple linier regressions at the level of significance 5% or 0,05.

Based on the research result, it was found that quality of service through the *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* dimensions simultaneously influence to the community satisfaction. Partially, *Tangible*, *reliability*, *responsiveness* and *assurance* dimension have a positive and significant influence to the community satisfaction, while *empathy* dimension has not a positive influence to the community satisfaction.

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