



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN BADAN  
PELAYANAN PERIJINAN TERPADU DAN PENANAMAN  
MODAL KABUPATEN DEMAK**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**TRI REJEKI ANDAYANI**

NIM : 2010-12-040

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2014**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA PELAYANAN BADAN PELAYANAN PERIJINAN  
TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN DEMAK**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2014

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Pembimbing I

**ASHARI, SE. M.Si. Akt**  
NIS. 0610701000001162

**WAHIDIL, SE, M.Si.Akt**  
NIS. 0610702010101149

Mengetahui,

Dekan

Pembimbing II

**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIS. 0610702010101021

**DWI SOEGIARTO, SE, MM**  
NIS. 0610701000001213

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhan-mu yang menciptakan.*

*(Al-'Alaq : 1)*

*"Hanya kepada Engkau-lah kami menyembah dan Hanya kepada Engkau-lah kami mohon pertolongan"*

*(Q.S Al Fatihah: 5)*

### PERSEMBAHAN :

*Skripsi ini kupersembahkan untuk:*

1. *Orangtua*
2. *Suami*
3. *Putra-putraku*
4. *Teman-teman*
5. *Almamater UMK*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN DEMAK”**. Maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman. Oleh karena itu penulis sadar bahwa keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan penghargaan serta terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus yang telah memberi izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Bapak Ashari, SE, Akt, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi UMK yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu serta dengan kesabarannya membimbing peneliti sampai selesainya skripsi ini.
3. Bapak Wahidil, SE, Akt, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu serta dengan kesabarannya membimbing

peneliti sampai selesainya skripsi ini.

4. Bapak Dwi Soegiarto, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Para responden yang telah memberikan waktu luangnya guna pengisian angket atau kuesioner yang telah dibagikan.
7. Orangtua, suami, dan putra-putraku erima kasih yang sebesar-besarnya, atas dorongan dan semangat baik material maupun spiritual serta memberikan curahan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat-Nya atas semua bantuan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dengan terbatasnya pengalaman serta kemampuan itu maka memungkinkan sekali bahwa bentuk maupun isi skripsi ini.

Kudus, 2014

**TRI REJEKI ANDAYANI**

## ABSTRAKSI

Mutu pelayanan perlu diselenggarakan semaksimal mungkin berorientasi pada kepentingan masyarakat selaku pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Di beberapa kota, peningkatan pelayanan publik terus ditingkatkan, salah satunya adalah kota Demak. Pemerintah Kota Demak telah berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh mutu pelayanan dan prosedur pelayanan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Demak terhadap kepuasan masyarakat baik secara parsial maupun secara berganda.

Dalam penelitian ini, variabel dependen (Y) yang digunakan adalah kepuasan masyarakat sedangkan variabel independennya terdiri dari mutu pelayanan ( $X_1$ ), prosedur pelayanan ( $X_2$ ).

Jenis dan adalah data primer yang bersumber dari jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Demak sebanyak 2.124 izin dengan rumus Slovin maka diambil sebanyak 96 responden. Pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner dan dokumentasi. Pengolahan data menggunakan proses olah data *tabulating* dan *scoring*. Uji Instrumen digunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif meliputi uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan uji koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*).

Dari hasil analisis data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; Prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Mutu pelayanan dan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Demak.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, prosedur pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

## **ABSTRACT**

*Quality of service should be organized as much as possible as the public interest-oriented service users. Service procedures must be owned by the institution of public service providers to ensure the quality of service rendered by providers of public services so that people feel the service recipient is a high value on these services. In some cities, improved public services continue to be improved, one of which is the city of Demak. City Government has sought to improve the performance of public services.*

*The purpose of this study was to examine the effect of test the effect of service quality and service procedures of the Agency for Integrated Care Licensing and Investment Demak to the satisfaction of the people either partially or multiple. In this study, the dependent variable (Y) that is used is the satisfaction of the people while the independent variable is made up of quality of service (X1), the procedure of service (X2).*

*And primary data type is derived from answers to a questionnaire distributed to respondents. The population in this study is the service user and the Integrated Licensing Service Agency Investment Demak many as 2,124 license with Slovin formula then taken as many as 96 respondents. Data collection using questionnaires and documentation. Processing data using the process if the data tabulating and scoring. Instruments used test validity and reliability. Data were analyzed using descriptive analysis and quantitative analysis includes assumptions of classical test, test multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and test the coefficient of determination (adjusted R<sup>2</sup>).*

*From the results of the data analysis can be concluded positive effect of service quality and satisfaction significantly to the community; Service procedures and a significant positive effect on community satisfaction. Quality of service and service procedures and a significant positive effect on people's satisfaction on the Integrated Licensing Service Agency and Investment Demak.*

*Keywords: Quality of service, service procedures, and community satisfaction.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	5
1.3. Perumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Theory of Planned Behavior (TPB) .....	8
2.2. Pelayanan .....	8
2.2.1. Mutu Pelayanan .....	8
2.2.2. Mutu Pelayanan Publik .....	12
2.3. Prosedur Pelayanan .....	16



	Halaman
2.4. Kepuasan .....	19
2.4.1. Definisi Kepuasan .....	19
2.4.2. Konsep Kepuasan .....	22
2.5. Penelitian Terdahulu .....	25
2.6. Kerangka Pemikiran .....	29
2.7. Hipotesis .....	29
<b>BAB. III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	33
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	33
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	36
3.4. Populasi dan sampel .....	36
3.5. Pengumpulan Data .....	38
3.6. Pengolahan Data .....	38
3.7. Metode Analisis .....	39
3.8. Analisis Data .....	29
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	39
3.8.2. Analisis Statistik .....	39
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	49
4.1.1. Sejarah Singkat Berdirinya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pati .....	49
4.1.2. Dasar Hukum Pembentukan BPPTPM .....	50

	Halaman
4.1.3. Visi, Misi, Motto dan Janji Pelayanan.....	50
4.1.4. Nilai-Nilai di BPPTPM .....	52
4.1.5. Tugas Pokok di BPPTPM .....	52
4.2. Penyajian Data .....	53
4.2.1. Karakteristik Responden .....	53
4.2.2. Hasil Tanggapan Responden tentang Mutu Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Demak ..	56
4.3. Analisis Data .....	61
4.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	61
4.3.2. Uji Asumsi Klasik .....	63
4.3.3. Uji Regresi Berganda .....	69
4.3.4. Uji Hipotesis .....	70
4.3.5. Uji Koefisien Determinasi Adj R <sup>2</sup> .....	77
4.4. Pembahasan .....	79
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Keterbatasan .....	84
5.3. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25
4.1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	53
4.2. Distribusi Responden Menurut Usia .....	54
4.3. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan .....	55
4.4. Distribusi Responden Menurut Pendidikan .....	55
4.5. Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan ( $X_1$ ) .....	57
4.6. Frekuensi Variabel Prosedur Pelayanan ( $X_2$ ) .....	59
4.7. Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) .....	60
4.8. Hasil Uji Validitas .....	62
4.9. Hasil Uji Reliabilitas .....	63
4.10. Uji Kolmogororov Smirnov .....	65
4.11. Uji Multikolinieritas .....	66
4.12. Hasil Uji Autokorelasi .....	68
4.13. Koefisien Regresi .....	69
4.14. Uji Hipotesis (Uji t / Parsial) .....	71
4.15. Uji Hipotesis (Uji F/ Berganda) .....	75
4.16. Koefisien Determinasi Model Summary .....	78

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan .....	23
2.2. Kerangka Pemikiran .....	29
4.1. Uji Normalitas Data Grafik P-P Plot .....	64
4.2. Uji Heteroskedastisitas .....	67

