



**PENGARUHNYA KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN PKB DI DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN PATI**



**Diajukan Oleh :**

**HAMIDUN HAFID MUNDIARTO**

**NIM. 2017-11-281**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN PKB DI DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN PATI**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2020

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



**DINA LUSANTI, SE, MM, AAK**  
NIDN. 0630098401

Pembimbing I



**SUTONO, SE, MM, Ph.D**  
NIDN. 0626017003

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**NURUL RIZKA ARUMSARI, SE, MM**  
NIDN. 0628048702

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Barang siapa diuji lalu bersabar, diberi lalu bersyukur,  
didzalimi lalu dimaafkan dan berbuat dzalim lalu istiqfar maka keselamatan  
dan merekalah orang-orang yang memperoleh hidayah  
(**H. R. AL Baihagi**)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN PKB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PATI** dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis dapat membimbing dan bantuan yang berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada :

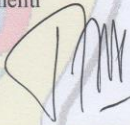
1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Dina Lusianti, SE, MM, selaku Ketua ProgDi Manajemen yang telah memberikan ijin penelitian
3. Sutono, SE, MM, Ph.D, serta selaku dosen pembimbing pertama atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Nurul Rizka Arumsari, SE, MM selaku dosen pembimbing kedua atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis
6. Kadishub Kabupaten Pati Drs. Sudarlan, S.Pd, MM yang telah memberi ijin penelitian.
7. Kedua orang tua H. Suharyanto, SH dan Ibu Hj. Munsri, S.Pd, Sulistyawati (istri), Fitriana Ayu Puspitasari, Hanifatun Salsabila (anak)
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga banyak memberikan dorongan sumbangan tenaga dan pikiran serta doa, sehingga tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon para pembaca memberikan kritik dan saran sebagai bahan masukan penulis. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat Amin.

Kudus, 2020

Peneliti



**Hamidun Hafid Mundiarto**  
NIM. 2017-11-281

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN PKB DI DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN PATI**

**Hamidun Hafid Mundiarto  
NIM: 2017-11-281**

Pembimbing 1. SUTONO, SE, MM, Ph.D  
2. NURUL RIZKA ARUMSARI, SE, MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh positif keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati baik secara parsial maupun secara berganda. Metode yang digunakan adalah *descriptive survey*. Sampel 100 sampel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji Instrumen Data menggunakan validitas dan reliabilitas. Analisis statistik menggunakan uji regresi, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Dari hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Ada pengaruh positif keberwujudan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati (2) Ada pengaruh positif kehandalan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati (3) Ada pengaruh positif ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati (4) Ada pengaruh positif jaminan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati. (5) Ada pengaruh positif kepedulian terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati (6) ada pengaruh positif keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati secara berganda.

Kata kunci : Keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian terhadap kepuasan masyarakat

## ABSTRACT

### *INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE ON PUBLIC SATISFACTION IN THE MANAGEMENT OF PKB IN PATI DISTRICT RELATIONS OFFICE*

*Hamidun Hafid Mundiarto  
NIM: 2017-11-281*

*Advisor 1. SUTONO, SE, MM, Ph.D*

*2. NURUL RIZKA ARUMSARI, SE, MM*

*This research aims to analyse the positive influence of existence, reliability, responsiveness, assurance and concern for public satisfaction in the management of PKB in Pati District Perhuungan office in both partial and double. The method used is descriptive survey. Sample 100 samples. Data collection using questionnaires. Data instrument test uses validity and reliability. The statistic analysis uses regression tests, t tests, F-tests and coesien determinations. From the results of data analysis and discussion in the previous chapter can be concluded as follows: (1) There is a positive influence on the presence of public satisfaction in the management of the administrative department of Pati District (2) There are positive influences of reliability To the public satisfaction in the management of PKB in the Department of Perhuungan Pati District (3) there is a positive influence in response to public administrative in the management of PKB in Pati District administrative (4) There is a positive influence on the guarantee of satisfaction Community in the management of PKB at the Pati district administrative. (5) There is a positive influence on the awareness of public satisfaction in the management of PKB in Pati District administrative (6) There is a positive influence of existence, reliability, responsiveness, assurance and concern for public satisfaction in the management of PKB in the office of Pati District administrative double.*

*Keywords : Existence, reliability, responsiveness, assurance and care to 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.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Kualitas Pelayanan .....	11
2.2. Kepuasan Masyarakat .....	19
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	21
2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	28
2.5. Kerangka Pikir .....	33
2.6. Hipotesis .....	36
BAB. III. METODE PENELITIAN .....	37
3.1. Rancangan Penelitian .....	37
3.2. Variabel Penelitian.....	38
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	41
3.4. Populasi dan Sampel .....	42
3.5. Pengumpulan Data .....	43
3.6. Uji Instrumen Data .....	43



3.7. Pengolahan Data .....	43
3.8. Analisis Data .....	50
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	54
4.2. Penyajian Data .....	55
4.3. Analisis Data .....	64
4.4. Pembahasan .....	69
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
5.1. Kesimpulan .....	72
5.2. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1. Hasil Uji Variabel Tampilan Fisik (Tangible) ( $X_1$ ) .....	44
Tabel 3.2. Analisis Validitas Variabel Keandalan (Reliability) ( $X_2$ ) ...	45
Tabel 3.3. Analisis Validitas Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) ( $X_2$ ) .....	45
Tabel 3.4. Analisis Validitas Variabel Jaminan (Assurance) .....	46
Tabel 3.5. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	47
Tabel 3.6. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 3.7. Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Keberwujudan (Tangible) .....	58
Tabel 4.5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Keberwujudan (Reliability) .....	59
Tabel 4.6. Pengelompokan Responden Berdasarkan Keberwujudan (Responsiveness) .....	60
Tabel 4.7. Tanggapan Responden terhadap Jaminan (Assurance) (Responsiveness) .....	61
Tabel 4.8. Responden Berdasarkan terhadap Kepedulian (Empathy) ...	62
Tabel 4.9. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Masyarakat .....	63
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Secara Simultan .....	67
Tabel 4.18. Koefisien Determinasi .....	68

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kerangka Pikir .....	35

