

ABSTRAK

Sumarno, Didik. 2020. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) Pembuatan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Probolinggo. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Probolinggo, untuk mengetahui adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Probolinggo, dan untuk mengetahui di antara dimensi kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang berengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis kuantitatif dengan pendekatan kausal, dengan variabel yang digunakan terdiri atas berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan masyarakat. Sampel yang digunakan sebanyak 55 orang yang melakukan pengurusan sertifikat tanah. Metode analisis data penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa analisis regresi berganda sebelumnya data diuji dengan validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Probolinggo dengan nilai $F_{hitung} = 73,461 > F_{tabel} = 4,404$ dan $Sig. F = 0,000 < \alpha (0,05)$, dimensi kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Probolinggo, variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat yaitu keandalan dengan nilai koefisien beta variabel $X_2 = 0,295$.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan (Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati), Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Sumarno, Didik. 2020. Dimension of Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) The Creation of a Land Certificate Against Public Satisfaction on the National Land Agency (BPN) of Probolinggo Regency. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University of Probolinggo.

Research aims to determine the influence of quality of service dimensions (tangible, of reliability, responsiveness, assurance, and empathy) simultaneously to the public satisfaction of the National Land Agency (BPN) of Probolinggo Regency, to determine the influence of the dimension of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) in a partial manner to the satisfaction of the community in the National Land Agency (BPN) of Probolinggo District, and to know among the quality of service, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) that are dominant towards the public satisfaction of the National Land Agency (BPN) of Probolinggo Regency.

The type of research used is a quantitative type with a causal approach, with variables used consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and community satisfaction. Samples used as many as 55 people who do land certificate management. This method of research data analysis is a quantitative descriptive method by using statistics in the form of multiple regression analysis of previously tested data with validity, reliability and classic assumption test.

The results showed that the dimensions of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) simultaneously have significant effect on the satisfaction of the community at the National Land Agency (BPN) of Probolinggo district with a value of F count = 73.461 > F table = 4.404 and Sig. F = 0.000 < α (0.05), the dimension of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) has been partially significant effect on the satisfaction of the community at the National Land Agency (BPN) of Probolinggo District, a variable of non-dominant effect on bonded variables, namely the reliability with the value of variable beta coefficient X_2 = 0.295.

Keywords: Dimensions of Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy), Community Satisfaction