

## ABSTRAK

Purnama, Nike Ardila. 2017. **Pengaruh Pelayanan Berupa Daya Tanggap dan Keandalan Pembuatan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada BPN Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan antara daya tanggap dan keandalan secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Probolinggo, variabel di antara daya tanggap dan keandalan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian korelasional, dengan variabel yang digunakan meliputi daya tanggap, keandalan, dan kepuasan konsumen. Sampel yang digunakan sebanyak 55 orang yang melakukan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kota Probolinggo. Metode analisis data penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Adanya pengaruh pelayanan berupa daya tanggap dan keandalan pembuatan sertifikat tanah secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada BPN Kota Probolinggo dibuktikan dari nilai uji hipotesis secara simultan yaitu  $F_{hitung} = 31,598$ . Adanya pengaruh pelayanan berupa daya tanggap dan keandalan pembuatan sertifikat tanah secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada BPN Kota Probolinggo dibuktikan dari nilai uji hipotesis secara pasial variabel daya tanggap dengan nilai  $t_{hitung} X_1 = 5,639$  dan variabel keandalan dengan nilai  $t_{hitung} X_2 = 3,828$ . Besarnya pengaruh daya tanggap dan keandalan 54,90% terhadap kepuasan konsumen pada BPN Kota Probolinggo yang menunjukkan bahwa daya tanggap dan keandalan mempunyai pengaruh yang lebih besar daripada faktor lainnya yang tidak diteliti.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, Keandalan, dan Kepuasan konsumen