

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN DAYA
TANGGAP TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi pada Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Disusun Oleh :

Nama : **Frisco Talisti**

NIM : 17221007

Pembimbing : Tetty Widiyastuti, SE., MM. MOS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA**

BLITAR

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari:

Nama : Frisco Talisti
NIM : 17221007
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :


**“PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP TERHADAP
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI PADA KANTOR KEPALA DESA
SAWENTAR KECAMATAN KANIGORO)”**

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini telah melalui proses bimbingan pada tanggal 28 Februari 2021 sampai dengan 30 Juni 2021 dan memberikan persetujuan atas Skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji Skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 30 Juni 2021

Pembimbing,



Tetty Widiyastuti, SE., MM. MOS

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Frisco Talisti**
NIM : **17221007**
Jurusan : **Manajemen**
Program Studi : **Manajemen**

Judul Skripsi :

“PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI PADA KANTOR KEPALA DESA SAWENTAR KECAMATAN KANIGORO)”

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 30 Juni 2021

Penulis,



Frisco Talisti .

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. Mujiyanto
Jabatan : Kepala Desa Sawentar
Alamat : Kantor Kepala Desa Sawentar, Kec. Kanigoro, Kab. Blitar.

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Frisco Talisti
NIM : 17221007
Fakultas : Manajemen
Jurusan : Manajemen
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Telah selesai melakukan penelitian pada Kantor Desa Sawentar yang beralamatkan di Desa Sawentar, Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar mulai bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Juni 2021 untuk memperoleh data rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT"** (Studi pada Kantor Kepala Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro).

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 28 Juli 2021
Kepala Desa Sawentar

H. Mujiyanto



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :



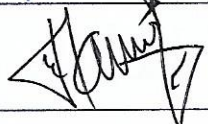
**“PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP
TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI PADA KANTOR
DESA SAWENTAR KECAMATAN KANIGORO)”**

Yang disusun oleh :

Nama : **Frisco Talisti**
NIM : **17221007**
Jurusan : **Manajemen**
Program Studi : **Manajemen**

Telah diuji pada tanggal **1 Juli 2021**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM	Penguji I	
2.	Tetty Widiyastuti, SE, MM	Penguji II	
3.	Dr. Sandi Eka Suprajang, SE, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal **9 September 2021**

Ketua Program Studi Manajemen,


(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)

Mengetahui,

Ketua Dewan Penguji,


(Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. Mujiyanto
Jabatan : Kepala Desa Sawentar
Alamat : Kantor Kepala Desa Sawentar, Kec. Kanigoro, Kab. Blitar.

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Frisco Talisti
NIM : 17221007
Fakultas : Manajemen
Jurusan : Manajemen
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Telah selesai melakukan penelitian pada Kantor Desa Sawentar yang beralamatkan di Desa Sawentar, Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar mulai bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Juni 2021 untuk memperoleh data rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” (Studi pada Kantor Desa Sawentar Kecamatan Kanigoro).**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 29 Juni 2021
Kepala Desa Sawentar

H. Mujiyanto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Sesungguhnya manis adalah ilusi dari apa yang kamu rasakan dan nikmati.
(Ojeb)
- Hasil bukan tujuan hidup karena nomor satu dalam hidup adalah berjuang.
(Talisti)

PERSEMBAHAN

1. Tuhan Yang Maha Besar yang memberikanku pengetahuan, ilmu serta wawasan yang tak ternilai harganya.
2. Kedua orangtua saya Bapak Thomas Ismoyo dan Ibu Harti Yuliasih yang telah membesarkan dan mendidik saya semenjak kecil hingga besar, serta memberikan kasih sayang yang tulus yang tak berujung.
3. Saudara–saudara saya yang mensupport dan memberikan saran hingga saya mencapai titik ini.
4. Teman–teman saya satu angkatan yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan pendidikan S1 di STIE Kesuma Negara Blitar.
5. Serta Almamater Kebanggaan Saya

ABSTRAKSI

PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Kantor Desa Sawentar)

FRISCO TALISTI – 17221007

Kata kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Indeks Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan menjadi komponen yang paling utama dalam menarik minat konsumen, sehingga karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik perlu di perhatikan. Kantor Kepala Desa Sawentar terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen, dalam hal ini kualitas yang diberikan maka akan semakin berkualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kepala Desa Sawentar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Variabel independen pada penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap, sedangkan variabel dependen yaitu indeks kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 64 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kepala Desa Sawentar. Dari variabel bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap yang mendapatkan nilai rata-rata terendah bukti fisik, hal ini mengharuskan Kantor Kepala Desa Sawentar perlu melakukan peningkatan. Sedangkan bila dilihat dari pengujian menggunakan uji validitas, reabilitas maupun regresi, bahwa masing-masing variabel saling berkaitan serta memberikan pengaruh yang signifikan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Karunia – Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Sawentar).**

Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Strata (S1) di Program Studi Manajemen STIE Kesuma Negara Blitar.

Tercapainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak yang telah memberi semangat dan membimbing penulis. Maka dari itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Tanto Akriyandoko Putro, SE., MM., MOS selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
3. Tetty Widiyastuti, SE., MM., MOS selaku Dosen Pembimbing yang sudah membimbing, memberikan saran dan motivasi kepada peneliti.
4. Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
5. Orangtuaku dan keluargaku Harti Yuliasih, Hezkia Bayu Rediawan, Vionita Dilla Riskia Sari dan Cellina Mauretta Laurent yang senantiasa mendoakan dan memberikan suport kepada saya.

6. Teman – Teman Mahasiswa STIE Kesuma Negara Blitar Panca Agung Wicaksono, Moh Rhasul, Aldi Sasmito, Bella Putri Novia Nada Abella Wahyu Sukma dan Gracia Agatha yang senantiasa memberikan doa serta dukungan.

7. Serta segenap jajaran masalalu yang pergi dan tak kembali.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka kami mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Blitar, 28 Juli 2021

(Frisco Talisti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Pengertian Manajemen	14
C. Manajemen Pemasaran.....	17
D. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
E. Kualitas Pelayanan.....	21
F. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	27
G. Hubungan Antar Variabel	30
H. Hipotesis.....	31

BAB III	:	METODE PENELITIAN	
		A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	32
		B. Jenis Penelitian	32
		C. Definisi Operasional Variabel	33
		D. Populasi Dan Sampel	35
		E. Metode Pengumpulan Data	35
		F. Teknik Analisis Data.....	36
		1. Uji Statistik	36
		2. Uji Asumsi Klasik	36
		3. Regresi Linier Berganda.....	38
		4. Uji Hipotesis	38
BAB IV	:	HASIL DAN PEMBAHASAN	
		A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	40
		B. Analisis Data	43
		C. Hasil Frekuensi Variabel Penelitian.....	46
		1. Uji Statistik Deskriptif.....	46
		2. Uji Validitas	58
		3. Uji Reliabilitas	64
		D. Uji Asumsi Klasik	66
		1. Uji Normalitas.....	66
		2. Uji Heteroskedastisitas	67
		3. Uji Multikolinieritas	68
		E. Uji Regresi Linier Berganda.....	69
		F. Uji Hipotesis	71
		1. Uji T	71
		2. Uji F.....	73
		3. Koefisien Determinasi.....	74
		G. Pembahasan	74
BAB V	:	KESIMPULAN DAN SARAN	
		A. Kesimpulan.....	78
		B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA			81
LAMPIRAN - LAMPIRAN			83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2	Usia Responden.....	45
Tabel 4.3	Jenis Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4.4	Frekuensi Variabel Bukti Fisik	47
Tabel 4.5	Frekuensi Variabel Kehandalan	50
Tabel 4.6	Frekuensi Variabel Daya Tanggap.....	52
Tabel 4.7	Frekuensi Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat	55
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	59
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Kehandalan	60
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	61
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat	63
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik	64
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas Variabel Kehandalan	65
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap.....	65
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat	66
Tabel 4.16	Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.17	Uji Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.18	Uji T	72
Tabel 4.18	Uji F.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hubungan Variabel	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.2	Uji Normalitas.....	67
Gambar 4.3	Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 2	Hasil Uji SPSS	88
Lampiran 3	R Tabel	95
Lampiran 4	T Tabel	96
Lampiran 5	F Tabel.....	97