

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAKU USAHA PARIWISATA DAN DINAS KEBUDAYAAN KOTA BATAM, PROVINSI KEPULAYAN RIAU

Sumardin

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia

email: sumardinibnusina@gmail.com

ABSTRACT

Tourism potential in the islands is still quite good. This can be interpreted that Tourism in Batam City can also drive the economy in Indonesia. Tourism in Batam City is one of the sources of Regional Original Opinion. Regional Original Revenue generated from tourism is also one of the sources of development financing and public services in Batam City. In this study, the authors involved 85 respondents of tourism businesses in the city of Batam. With five independent variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and one dependent variable, Business Satisfaction. Basically, the results of the study found that all independent variables have an influence on Business Entrepreneurship. From the results of the study it can be concluded that the responsiveness variable has a significant influence on the satisfaction of Tourism Business Actors in Batam City. In simultaneous testing between all independent variables against independent variables, it can be seen that the calculated F value = 328.8, which means it is greater than the F table value. This means that the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy variables together have an influence on the variables of Tourism Business Satisfaction and Culture in Batam City.

Keywords: *assurance; empathy; reliability; satisfaction of businesses; responsiveness; tangible*

ABSTRAK

Potensi Pariwisata yang ada di Kepulauan masih cukup baik. Ini dapat diartikan bahwasananya Pariwisata di Kota Batam juga dapat menggerakkan perekonomian yang ada di Indonesia. Pariwisata di Kota Batam merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah. Pendapatan Asli Daerah yang dihasilkan dari pariwisata juga merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan serta pelayanan publik di Kota Batam. Dalam penelitian ini, penulis melibatkan 85 orang responden pelaku usaha Pariwisata yang ada di Kota Batam. Dengan Lima variabel bebas yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan Satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pelaku Usaha. Pada dasarnya dari hasil penelitian ditemukan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelaku Usaha. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha Pariwisata di Kota Batam. Dalam pengujian secara simultan antara semua variabel bebas terhadap variabel independen dapat dilihat bahwa nilai F hitung= 328,8 yang berarti lebih besar dari nilai F table. Artinya variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelaku Usaha Pariwisata dan Dinas Kebudayaan di Kota Batam.

Kata kunci: *assurance; empathy; kepuasan pelaku usaha; reliability; responsiveness; tangible*

Detail Artikel :

Diterima : 16 April 2018

Disetujui : 29 Juli 2019

[DOI : 10.22216/jbe.v5i1.3361](https://doi.org/10.22216/jbe.v5i1.3361)

PENDAHULUAN

Memasuki era otonomi daerah, Pemerintah Kota Batam sebagai lembaga eksekutif yang merupakan unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah dituntut untuk bekerja lebih profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pariwisata merupakan suatu keseluruhan elemen-elemen terkait yang didalamnya terdiri dari wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri dan lain sebagainya yang merupakan kegiatan pariwisata. (Devy & Soemanto 2017).

Sikap profesionalisme harus dapat ditunjukkan mulai dari Walikota sebagai Kepala Daerah beserta seluruh jajarannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Oleh karena itu sebagai organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu, untuk kemudian dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat sebagai pemberi mandat. Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam satu organisasi, kegagalan mengelola sumber daya manusia dapat mengakibatkan timbulnya gangguan dalam pencapaian tujuan dalam organisasi, baik dalam kinerja, profit, maupun kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. (Siswadi & Sudirman 2018).

Administrasi publik adalah proses kegiatan kerja sama antara dua orang atau lebih dalam melaksanakan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan pemerintah yang telah ditetapkan. Secara garis besar ruang lingkup administrasi publik merupakan topik-topik yang dibahas dari perkembangan ilmu administrasi publik. (Putra et al. 2006)ⁱ

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan salah satu atribut yang melekat bagi setiap instansi pemerintah terutama instansi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batam. Dengan demikian, kualitas layanan dapat menjadi tolok ukur dalam menilai keberhasilan dan kinerja Pemerintah Kota Batam. Karena pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan kepada masyarakat dan para pelaku usaha yang ada di Kota Batam. Kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam upaya untuk mencari pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. (Putra et al. 2006).

Di Negara kita yaitu Indonesia banyak sekali ditemukan instansi pemerintah yang belum menerapkan Nawa Cita yang diluncurkan Presiden Joko Widodo, yang mempunyai artian pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan Negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. (Putra et al. 2006).

Sedangkan kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda-beda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Karena kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti, kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*aesthetics*), dan sebagainya.

Menurut Rachmawaty (2011:1) yang dimaksud dengan kondisi kerja adalah kondisi yang dapat dipersiapkan oleh manajemen organisasi yang bersangkutan pada organisasi yang didirikan oleh pemerintah. penyelenggara pemerintah daerah yang berkehendak menyatukan tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat maka aparat birokrasi harus sensitif, responsif dan akuntabel. (Neng Kamarni, SE. 2011)

Kondisi kerja yang dimaksudkan dalam uraian ini adalah suasana kerja yang dapat mendorong seorang pegawai/aparat untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Agar kondisi tersebut dapat terwujud, maka suasana kooperatif dan kolaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap aparat, harus diciptakan. (Taufiq Hidayat 2015).

Sementara kepuasan para pelaku usaha diartikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan. (Kuswadi, 2004: 16). Bahwa pelaku usaha akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan

sebaliknya akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapannya. Lambat laun persoalan ini menjadi pemikiran untuk lebih mengedepankan pelayanan kepada para pelaku usaha.

Pelayanan publik yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan kepada pemerintah. Suatu fenomena yang sekaligus menjadi masalah utama yaitu belum optimalnya kinerja aparatur pemda dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yang ditunjukkan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemda selama ini. (Puspitasari & Bendesa 2015).

Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan (*public*) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat. (Neng Kamarni, SE. 2011). Penelitian ini perlu dilakukan dalam rangka memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Kota Batam dalam hal ini adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai penyedia layanan bagi para pelaku usaha dalam upaya peningkatan pelayanan dan memberikan pertimbangan bagi pihak pemerintah dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di Kota Batam.

UMKM merupakan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang sangat berkontribusi bagi perekonomian Indonesia salah satunya terhadap produk domestik Bruto (PDB) yang semakin menggeliat dalam 5 tahun terakhir. (Di & Batam 2018). Pengembangan Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) yang merupakan penggerak utama sektor kepariwisataan membutuhkan kerjasama seluruh pemangku kepentingan yang terdiri dari masyarakat dan pemerintah, kerjasama langsung dari kalangan usaha maupun dari pihak swasta.

Tuntutan masyarakat untuk segera mereformasi model pelayanan publik oleh pemerintah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, wajar adanya. Hal ini merupakan dampak keterpinggiran rakyat atas hak-haknya. (Neng Kamarni, SE. 2011)

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Neng Kamarni, SE. 2011).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memilih judul yang berkaitan yakni : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kota Batam".

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara ilmiah pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan pelaku usaha pada dinas Pariwisata dan kebudayaan kota Batam. Dimana secara khusus untuk mengetahui bagaimana pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelaku usaha, Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelaku usaha pada dinas ke Budaya dan pariwisata di Kota Batam, untuk mengetahui bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelaku usaha pada dinas Pariwisata dan kepuadayaan di Kota Btam, untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelaku usaha pada dinas Pariwisata dan kebudayaan di Kota Batam, Untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelaku usaha pada dinas Pariwisata dan Kebudayaan di kota Batam. Dan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat pada dinas pariwisata dan kebuadayaan di Kota Batam.

METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data, Responden dan Teknik Analisi Data

Adapun tehneik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah menggunakan tehnik kepustakaan, dimana teknik pengumpulan data yang sifatnya teoritis dan

berhubungan dengan bidang ilmu yang penulis teliti, baik berupa buku-buku maupun majalah dan surat kabar. Disamping itu penulis menggunakan study lapangan secara langsung, dimana penulis melakukan wawancara melalui kuisisioner ataupun angket dengan sejumlah responden. Dalam penulisan ini jumlah sample yang penulis jadikan responden adalah sebanyak 85 orang responden. Adapun teknik analisis data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program SPSS 17 yaitu dengan melakukan uji validitas data dimana untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan yang diajukan valid, uji Reliabilitas data dan uji normalitas data.

Tabel 1
Analisis Data

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>
<i>Tangible (X₁)</i>	0,911	3
<i>Reliability (X₂)</i>	0,707	3
<i>Responsiveness (X₃)</i>	0,912	3
<i>Assurance (X₄)</i>	0,885	3
<i>Empathy (X₅)</i>	0,808	3
<i>Kepuasan Pelanggan (Pelaku Usaha) Y</i>	0,873	5

1. Pada tabel menunjukkan nilai *cronbach's alpha* variabel *Tangible (X₁)* 0,911 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.
2. Nilai *cronbach's alpha* variabel *reliability (X₂)* 0,707 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.
3. Nilai *cronbach's alpha* variabel *responsiveness (X₃)* 0,912 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.
4. Nilai *cronbach's alpha* variabel *assurance (X₄)* 0,885 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.
5. Nilai *cronbach's alpha* variabel *empathy (X₅)* 0,808 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.
6. Nilai *cronbach's alpha* variabel *kepuasan pelanggan (pelaku usaha) (Y)* 0,873 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 5 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.

Regresi Berganda

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel bergantung. Secara matematis, fungsi persamaan regresi linier berganda dapat diformulasikan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Pelaku Usaha
- α = Konstanta
- X₁ = *Tangible*
- X₂ = *Reliability*
- X₃ = *Responsiveness*
- X₄ = *Assurance*
- X₅ = *Empathy*
- β = Koefisien Regresi

HASIL DAN PEMBAHASAN**Pengaruh Tangibel Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha**

Pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan pelaku usaha dapat dilihat dari hasil uji secara parsial antara variabel *tangible* terhadap variabel kepuasan pelaku usaha. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut: Syarat penerimaan uji hipotesis T

Tabel 2
Hasil Uji X₁ Terhadap Y

	Model	t	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	8.678	.000			
	X1TOTAL	4.835	.000	.467	.467	.467

Berdasarkan Tabel tersebut, didapat variabel X₁ memiliki nilai t hitung (4,835) lebih besar dari t tabelnya (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangible* terhadap kepuasan pelaku usaha.

Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

Pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pelaku usaha dapat dilihat dari hasil uji secara parsial antara variabel *reliability* terhadap variabel kepuasan pelaku usaha. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut: Syarat penerimaan uji hipotesis T

Tabel 3
Hasil Uji X₂ terhadap Y

	Model	t	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2.486	.015			
	X2TOTAL	17.408	.000	.885	.885	.885

Berdasarkan tabel tersebut, didapat variabel X₂ memiliki nilai t hitung (17,408) lebih besar dari t tabelnya (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pelaku usaha.

Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

Pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelaku usaha dapat dilihat dari hasil uji secara parsial antara variabel *responsiveness* terhadap variabel kepuasan pelaku usaha. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut:

Syarat penerimaan uji hipotesis T

Tabel 4
Hasil Uji X₃ terhadap Y

	Model	t	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	8.821	.000			
	X3TOTAL	17.451	.000	.885	.885	.885

Berdasarkan tabel tersebut, didapat variabel X_3 memiliki nilai t hitung (17,451) lebih besar dari t tabelnya (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelaku usaha.

Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

Pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pelaku usaha dapat dilihat dari hasil uji secara parsial antara variabel *assurance* terhadap variabel kepuasan pelaku usaha. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut:

Syarat penerimaan uji hipotesis T

Tabel 5
Hasil Uji X_4 terhadap Y

	Model	t	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	3.474	.001			
	X4TOTAL	22.227	.000	.924	.924	.924

Berdasarkan tabel tersebut, didapat variabel X_4 memiliki nilai t hitung (22,227) lebih besar dari t tabelnya (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pelaku usaha.

Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

Pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan pelaku usaha dapat dilihat dari hasil uji secara parsial antara variabel *empathy* terhadap variabel kepuasan pelaku usaha. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut:

Syarat penerimaan uji hipotesis T.

Tabel 6
Hasil Uji X_5 terhadap Y

	Model	t	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	4.688	.000			
	X5TOTAL	20.966	.000	.916	.916	.916

Berdasarkan tabel tersebut, didapat variabel X_5 memiliki nilai t hitung (20,966) lebih besar dari t tabelnya (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pelaku usaha.

Hasil Uji Regresi

Adapun tabel regresi dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	1.025	.567	
X1TOTAL	-.051	.037	-.042
X2TOTAL	.378	.120	.229
X3TOTAL	.110	.067	.086
X4TOTAL	.779	.080	.506
X5TOTAL	.371	.115	.247

a. Dependent Variable: ytotal

$$Y = 1,025 + -,051X_1 + 0,378X_2 + 0,110X_3 + 0,779X_4 + 0,371X_5$$

Konstanta sebesar 1,025 menunjukkan nilai variabel kepuasan pelanggan (pelaku usaha) jika tidak ada pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji F (Simultan)

Uji simultan (bersama-sama) sebagaimana telah dijelaskan pada metodologi penelitian adalah uji yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan kedua variabel bebas dengan variabel terikatnya. Adapun hubungan tersebut dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 8
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	926.508	5	185.302	328.801	.000 ^b
Residual	45.085	80	.564		
Total	971.593	84			

a. Dependent Variable: YTOTAL

b. Predictors: (Constant), X5TOTAL, X1TOTAL, X4TOTAL, X3TOTAL, X2TOTAL

Pengujian hipotesis pertama dengan $\alpha = 5\%$ diperoleh nilai $F_{hitung} = 328,801$ sedangkan nilai $F_{tabel} = 3,103$. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan probabilitas (sig) sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi secara simultan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan kepuasan pelanggan (pelaku usaha).

Hasil Uji t (parsial)

Uji parsial sebagaimana telah dijelaskan pada metodologi penelitian adalah uji yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan masing-masing variabel bebas dengan variabel terikatnya. Adapun hubungan tersebut dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 9
Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.025	.567		1.809	.074
X1TOTAL	-.051	.037	-.042	-1.374	.173
X2TOTAL	.378	.120	.229	3.147	.002
X3TOTAL	.110	.067	.086	1.628	.107
X4TOTAL	.779	.080	.506	9.775	.000
X5TOTAL	.371	.115	.247	3.226	.002

a. Dependent Variable: ytotal

Hasil pengujian variabel bebas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan (pelaku usaha) dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Variabel *tangible* (X_1) ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar -1,374 lebih kecil dari $t_{tabel} = 1,987$ yang berarti tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pelaku usaha), dan nilai signifikansi 0,173 lebih besar dari 0,05.
- 2) Variabel *reliability* (X_2) ditunjukkan dengan nilai dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,147 lebih besar dari $t_{tabel} = 1,987$ yang berarti signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pelaku usaha), dan nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05.
- 3) Variabel *responsiveness* (X_3) ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar -1,628 lebih kecil dari $t_{tabel} = 1,987$ yang berarti tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pelaku usaha), dan nilai signifikansi 0,107 lebih besar dari 0,05.
- 4) Variabel *assurance* (X_4) ditunjukkan dengan nilai dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,775 lebih besar dari $t_{tabel} = 1,987$ yang berarti signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pelaku usaha), dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.
- 5) Variabel *empathy* (X_5) ditunjukkan dengan nilai dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,226 lebih besar dari $t_{tabel} = 1,987$ yang berarti signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pelaku usaha), dan nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05.

Hasil Uji R

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independen dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel independen. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel dependen.

Tabel 10
Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.977 ^a	.954	.951	.75071

a. Predictors: (Constant), X5TOTAL, X1TOTAL, X4TOTAL, X3TOTAL, X2TOTAL

b. Dependent Variable: YTOTAL

Dan dari hasil penelitian ini maka diketahui nilai R^2 adalah sebesar 0,977. Dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan (pelaku usaha) dipengaruhi oleh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebesar 0,977 atau sebesar 97,7 %, sedangkan sisanya sebesar 2,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji variabel *tangible* diketahui memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelaku usaha, dikarenakan nilai t hitungnya lebih besar dari nilai t tabelnya, yaitu $4,835 > 1,987$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel *tangible* terhadap kepuasan pelaku usaha.
2. Hasil uji variabel *reliability* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelaku usaha, dikarenakan nilai t hitungnya lebih besar dari nilai t tabelnya, yaitu $17,408 > 1,987$, sehingga ada pengaruh antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pelaku usaha.
3. Hasil uji variabel *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelaku usaha, dikarenakan nilai t hitungnya lebih besar dari nilai t tabelnya, yaitu $17,451 > 1,987$, sehingga ada pengaruh antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelaku usaha.
4. Hasil uji variabel *assurance* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelaku usaha, dikarenakan nilai t hitungnya lebih besar dari nilai t tabelnya, yaitu $22,227 > 1,987$, sehingga ada pengaruh antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pelaku usaha.
5. Hasil uji variabel *empathy* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelaku usaha, dikarenakan nilai t hitungnya lebih besar dari nilai t tabelnya, yaitu $20,966 > 1,987$, sehingga ada pengaruh antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pelaku usaha.
6. Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan prima harus diberikan kepada pelaku usaha yang ada di Kota Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Devy, H.A. & Soemanto, R.B., 2017. Pengembangan Obyek dan Daya Tarik Wisata Alam Sebagai Daerah Tujuan Wisata di Kabupaten Karanganyar (Studi Kasus Obyek Wisata Air Terjun Jumog di Kawasan Wisata Desa Berjo, Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar). *Jurnal Sosiologi DILEMA*, 32(1), pp.34–44.
- Di, U. & Batam, K., 2018. Evaluasi Pengendalian Internal Dalam Pengelolaan. , 3(September 2017), pp.34–43.
- Neng Kamarni, SE., Ms., 2011. Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Index of Community Satisfaction, Public Services, Customer Satisfaction*, 2(September), pp.84–117.
- Puspitasari, N.L.P. & Bendesa, I.K.G., 2015. Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016)*, 1, pp.1–114.
- Putra, D.G. et al., 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12,, 3(12), pp.2118–2122.
- Siswadhi, F. & Sudirman, 2018. Analisis dampak pengembangan karir dan motivasi terhadap kinerja pegawai dinas koperasi dan umkm kabupaten kerinci. *Jurnal Benefita*, 3(1).
- Taufiq Hidayat, 2015. Kualitas Pelayanan Publik PT.KAI Indonesia. , 3(4), pp.1502–1512. Available at: <http://hidayattaufiq4.blogspot.co.id/2014/10/kualitas-pelayanan-publik-pt-kai.html>.
- Rachmawaty. 2011. Kondisi Kerja. [http://odickita-dn.blogspot.com/2011/01/ Kondisi Kerja.html](http://odickita-dn.blogspot.com/2011/01/Kondisi-Kerja.html). Diakses tanggal 7 Maret 2011.

- Sugiyono, Prof, Dr. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sulaiman Wahid, 2004. Analisis Regresi Menggunakan SPSS (Contoh Kasus dan Pemecahannya), Penerbit Andi Yogyakarta
- Sunyoto Danang, SH, SE, MM, 2011. Metodologi Penelitian Untuk Eknomomi, Penerbit CAPS, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy Ph.D. 2011. Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3. Penerbit CV Andi Offset, Yogyakarta
- Wibowo, 2012. Agung, Aplikasi Praktis SPSS Dalam penelitian, Penerbit Gava Media, Yogyakarta
-