

**PENGARUH PELAYANAN KANTOR POS TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN BANTUAN TUNAI
DI KOTA LANGSA**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

RANA ZHAFIRAH

NIM. 4012017185



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**

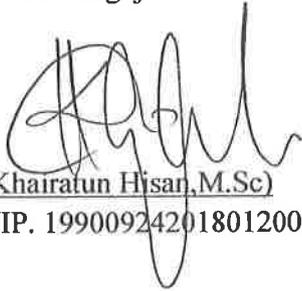
1443 H/2022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor POS Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Langsung Tunai di Kota Langsa (Studi Kasus Gampong Batee Puteh)” an.Rana Zhafirah, NIM 4012017185 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 16 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

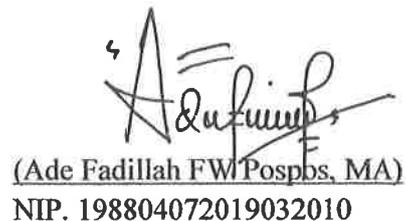
Langsa, 21 Februari 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Ketua/Penguji I



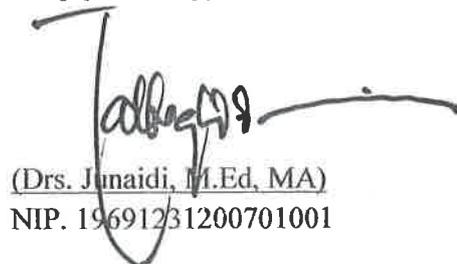
(Khairatun Hisan, M.Sc)
NIP. 199009242018012002

Sekretaris/Penguji II



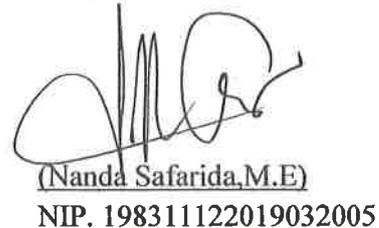
(Ade Fadillah FW Pospbs, MA)
NIP. 198804072019032010

Penguji III/Anggota



(Drs. Junaidi, M.Ed, MA)
NIP. 19691231200701001

Penguji IV/Anggota



(Nanda Safarida, M.E)
NIP. 198311122019032005

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



IAIN LANGSA
Dr. Iskandar Budiman, M. CL
NIP. 196506161995031002

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN KANTOR POS TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN LANGSUNG TUNAI
DI KOTA LANGSA**

Diajukan Oleh:

**RANA ZHAFIRAH
NIM. 4012017185**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Perbankan Syariah

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Amruddin Yahya, MA
Nip. 19750909200801 1 013

Pembimbing II,



Ade Fadillah FW Pospos, MA
Nip. 19880407201903 2 010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Syamsul Rizal, M.S.I
Nip. 19781215200812 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rana Zhafirah

Nim : 4012017185

Tempat/Tgl. Lahir : Langsa, 19 Juli 1999

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam

Alamat : Jln. Perumnas Lingkungan Bukit Gampong Payabujok
Seuleuemak Langsa Baro

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor POS Terhadap
Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Langsung Tunai di
Kota Langsa (Studi Kasus Gampong Batee Puteh).

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil dari karya sendiri, jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan plagiat atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Langsa, Februari 2022



Penulis

Rana Zhafirah
Nim: 4012017185



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Meurandeh – Kota Langsa – Aceh, Telepon 0641) 22619 – 23129; Faksimili(0641) 425139;
Website: www.febi.iainlangsa.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B/499/In.24/LAB/PP.00.9.01/2022

Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : Rana Zhafirah

NIM : 4012017185

PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pelayanan Kantor Pos terhadap Kepuasan Masyarakat Penerimaan Bantuan BLT di Kota Langsa

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 35% pada naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti sidang munaqasyah.

Langsa, 24 Januari 2022
Kepala Laboratorium FEBI

Mastura, M.E.I

NIDN. 2013078701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya yang takut kepada Allah di antara hamba-hambanya hanyalah para ulama (Orang-orang yang berilmu)”

(QS. Fathir: 28)

“Dari Annas Bin Malik berkata: telah bersadda Rasulullah SAW: Barang Siapa keluar rumah untuk menuntut ilmu maka ia dalam Jihad Fisabilah hingga kembali”

(H.R.Tirmidzi)

“Baik untuk merayakan sebuah kesuksesan,
namun yang lebih penting adalah belajar dari
sebuah kegagalan”

(Penulis)

Karya ini kupersembahkan untuk:

- Ibunda dan Alm. Bapak Tercinta
- Adik-Adikku Tersayang
- Seluruh Keluargaku
- Teman Seperjuanganku Nazala Pasya, Annas Tasyia Balkis dan Sri Rahayu Ningsih, Sintyya Dewi, Siti Rizka Salfira
- Teman pendukung Muhammad Jailani dan Khairunnisa Md
- Keluarga Keduaku Unit 3 2017, dan Almamater Kebanggaanku

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan kantor Pos terhadap kepuasan penerima bantuan langsung tunai di Kota Langsa. Dalam Penelitian ini penulis mengambil data dari Gampong Batee Puteh sebagai salah satu gampong yang menerima bantuan langsung tunai dari pemerintah. Data yang diperoleh berasal dari responden yaitu masyarakat gampong Batee Puteh. Alat analisis yang digunakan yaitu statistik deskriptif. Adapun pengaruh pelayanan pelayanan kantor Pos terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan langsung tunai di Kota Langsa peneliti memperoleh hasil Dari hasil analisis regresi linear berganda dan uji F terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara serempak antara variabel tangible (X_1), *Reliability* (X_2), responsivines (X_3), Assurance (X_4) dan Emphaty (X_5) sebagai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT Kantor POS Langsa Cabang Langsa. Dari hasil uji T, menunjukkan bahwa variabel tangible dan variabel empaty tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT Kantor POS Langsa Cabang Langsa. Sedangkan variabel *Reliability* (X_2), responsivines (X_3), dan Assurance (X_4) Emphaty (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT Kantor POS Langsa Cabang Langsa. Dari ketiga variabel yang signifikan tersebut, variabel Assurance mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT Kantor POS Langsa Cabang Langsa.

Kata kunci: Pelayanan Kantor POS, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of post office services on the satisfaction of recipients of direct cash assistance in Langsa City. In this study, the authors took data from Gampong Batee Puteh as one of the villages that received direct cash assistance from the government. The data obtained came from respondents, namely the Batee Puteh village community. The analytical tool used is descriptive statistics. As for the effect of post office services on the satisfaction of the community receiving direct cash assistance in Langsa City, the researchers obtained the results. From the results of multiple linear regression analysis and the F test, there is a simultaneous positive and significant effect between tangible variables (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), Assurance (X4) and Empathy (X5) as dimensions of service quality to the satisfaction of BLT beneficiaries at Langsa POS Office Langsa Branch. From the results of the T test, it shows that the tangible variable and the empathy variable do not have a significant effect on the satisfaction of BLT beneficiaries at the Langsa POS Office, Langsa Branch. While the variables of Reliability (X2), responsiveness (X3), and Assurance (X4) Empathy (X5) have a significant influence on the satisfaction of BLT beneficiaries at the Langsa POS Office, Langsa Branch. Of the three significant variables, the Assurance variable has a dominant influence on the satisfaction of recipients of BLT assistance at the Langsa POS Office, Langsa Branch.

Keywords: *POS Office Services, Community Satisfaction*

KATA PENGANTAR



Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang **berjudul “Pengaruh Pelayanan Kantor Pos Terhadap Kepuasan Masyarakat Langsung di Kota Langsa”**. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa. Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi didalamnya. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesarbesarnya kepada berbagai pihak diantaranya :

1. Orang tuaku tercinta alm. Abdul Aziz dan Ibunda tercinta Siti Sahpura yang tiada henti-hetinya memberi dukungan kepada penulis baik moril maupun materiil serta memberi kasih sayang, kepercayaan, ketulusan dan semangat kepada penulis.
2. Bapak Dr. Iskandar Budiman, M.Cl. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Syamsul Rizal, M.SI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa,
4. Bapak Drs. Amiruddin, MA selaku pembimbing satu dan Ibu Ade Fadillah FW Pospos, MA selaku dosen pembimbing kedua, yang sabar memberi

arahan, motivasi dan saran-saran kepada penulis untuk cepat terselesaikan penulisan skripsi ini.

5. Ibu Mutia Sumarni, SE., M.M selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi arahan dan nasihat kepada peneliti.
6. Seluruh dosen dan segenap staf Institut Agama Islam Negeri Langsa.
9. Untuk adik-adik tercinta Ulfa Febriani, Muhammad Fauzan yang telah banyak memberikan motivasi dan do'a yang begitu luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
10. Seluruh pihak yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta saran demi selesainya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semua bantuan tersebut peneliti serahkan kepada Allah SWT agar dapat dibalas dengan pahala yang setimpal. Apabila nantinya terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, semua itu tidak luput dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti. Akhir kata peneliti memohon maaf.
Wassalam.

Langsa, Januari 2022

Penulis

Rana Zhafirah

Nim. 4012017185

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.5 Penjelasan Istilah.....	7
1.6 Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan	10
2.1.2 Karakteristik pelayanan	10
2.1.3 Faktor-faktor pendukung pelayanan	11

2.1.4	Kualitas pelayanan	14
2.2.	Konsep Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan BLT.....	16
2.2.1	Pengertian Kepuasan Masyarakat penerima bantuan.	16
2.2.2	Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima Bantuan BLT.....	19
2.3	Penelitian Terdahulu.....	22
2.4	Kerangka Teori.....	30
2.5	Hipotesis	31
BAB III	METODE PENELITIAN	33
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.4	Data Penelitian	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	35
3.7	Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Sejarah Berdiri Kantor Pos Langsa.....	47
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	52
4.3	Analisis Uji Prasyarat.....	54
4.3.1	Uji Normalitas	55
4.3.2	Uji Multikolinearitas	57
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	58

4.3.4 Uji Autokorelasi	59
4.4 Uji Hipotesis.....	60
4.4.1 Uji Validitas	60
4.4.2 Uji Reliabilitas	62
4.4.3 Uji Regressi Linear Berganda	63
4.4.4 Uji F (Simultan)	65
4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	67
4.4.6 Uji Parsial.....	67
4.5 Intepretasi Data Penelitian dan Pembahasan	68
4.6 Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima bantuan BLT perspektif Islam.....	72
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.3.2	Operasional Variabel	37
Tabel 4.2.1	Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2.2	Usia	53
Tabel 4.2.3	Pekerjaan.....	53
Tabel 4.3.1	Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.3.2	Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.3.4	Uji Autokorelasi.....	60
Tabel 4.4.1	Uji Validitas	61
Tabel 4.4.2	Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.4.3	Uji Regresi Linear Bergannda	63
Tabel 4.4.4	Uji F (simultan).....	66
Table 4.4.5	Analisis Koefisien Determinasi	67
Table 4.4.6	Uji Parsial	68

DAFTAR GAMBAR

	Gambar
2.4.3 Model Penelitian	30
4.1 Kurva Uji Normalitas	56
4.2 Uji Heterodasitas	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini persaingan antara lembaga keuangan baik kantor POS atau non kantor POS sangat ketat dalam bentuk produk berupa barang atau jasa, yang bersaing untuk dapat memenuhi kebutuhan penerima bantuan BLT serta memberikan kepuasan kepada penerima bantuan BLT secara maksimal, karena tujuan bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada penerima bantuan BLT yang terbentuk dari kualitas pelayanan prima yang berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para penerima bantuan BLT untuk menjalin ikatan saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik penerima bantuan BLT.

Pelayanan yang diberikan kantor Pos tidak eukup hanya berlandaskan Undang-Undang saja tetapi juga harus berorientasi pada pasar atau masyarakat sebagai pengguna pelayanan kantor POS. Pada saat ini Kantor POS tidak hanya menyediakan layanan pengiriman surat ataupun uang akan tetapi seiring perubahan zaman kantor POS mulai mengembangkan berbagai produk dan bekerjasama dengan perusahaan keuangan. Hal ini terkait dengan harapan masyarakat bahwa mereka berhubungan baik dengan kantor POS yang nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi. Menarik dan mempertahankan penerima

bantuan BLT pada zaman sekarang ini membutuhkan pendekatan berbeda. Pelayanan penerima bantuan BLT harus memiliki strategi pemasaran.¹

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan penerima bantuan BLT dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata penerima bantuan BLT. Selain itu pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.² Kepuasan penerima bantuan BLT adalah tingkat perasaan penerima bantuan BLT setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya. Seorang penerima bantuan BLT jika merasa dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi penerima bantuan BLT yang lama.³

Jadi harapan penerima bantuan BLT dari produk berupa barang atau pelayanan yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT, rasa puas dapat diukur melalui tingkat menyenangkan atau tidaknya pelayanan tersebut setelah di berikan kepada orang lain. Karena menurut Malayu S.p Hasibuan, pelayanan yang baik dan benar

¹ Wira Sutedja, *Panduan Pelayanan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, tt), h. 9.

² Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2003), h. 36.

³ Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis : Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif* (Jakarta : Gramedia, 2005), h. 65.

adalah jika pelayanan diberikan secara cepat, tepat, adil, ramah dan menyenangkan bagi orang yang dilayani.⁴ Pada observasi awal, diperoleh gambaran mengenai sistem pelayanan yang diberikan kepada penerima bantuan BLT. Pelayanan yang ramah, keserasian seragam yang dikenakan para pegawai telah menutup aurat (bukti fisik) dan mengedepankan keinginan dan harapan penerima bantuan BLT, merupakan salah indikator kualitas pelayanan yang telah diterapkan di Kantor POS Kota Langsa. Kanwil yang terletak di jalan Ahmad Yani, jalur lintas Medan-Peureulak.⁵

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah.*

⁴ Malayu S.p Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 21.

⁵ Hasil Observasi di Bank Syariah Mandiri Langsa. Pada Tanggal 10 Maret 2017.

Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imran: 159).

Jadi di dalam Islam sendiri telah mengajarkan bagaimana dalam melayani, terutama dalam berbisnis. memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.

Pada saat ini pemerintah bekerjasama dengan lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan pengiriman bantuan BLT, salah satunya yaitu kantor POS, dari hasil observasi awal masyarakat kota Langsa yang menerima bantuan BLT yaitu sebanyak 8.231 KK, salah satu gampong yang memperoleh bantuan yaitu gampong Bate Puteh dengan jumlah penerima sebanyak 132 KK. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang ditawarkan masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dimana terlihat masyarakat harus mengantri dengan antrian yang panjang baik panas maupun hujan, selain itu masih terdapat masyarakat yang mendapatkan bantuan tanpa harus mengantri. Selain itu untuk memperkuat data penulis melakukan wawancara dengan tiga orang penerima bantuan, salah satunya yaitu Ibu Nina, beliau mengatakan bahwa bahwa selama mengambil bantuan BLT, masih terdapat masyarakat yang tidak mengantri, dengan dalih antriannya masih desanya namun yang mengantri dari desa lain juga ikut mengantri pada jadwal

yang sama.⁶ Selain itu nara sumber Ibu Minda mengatakan seharusnya untuk orang yang sudah tua diberikan layanan khusus, namun dalam hal ini orang tua juga harus ikut mengantri.⁷ Adapun menurut Bapak Arif, pada saat ini pemerintah sudah menerapkan pengantaran bantuan langsung kerumah, dan sudah mulai diterapkan di beberapa kota, namun di kantor POS Langsa Masih menggunakan sistem antrian yang membuat harus mengantri lama tanpa mengambil nomor. Selain itu juga bagi pengguna KTP sementara sangat sulit memperoleh bantuan karena harus menunggu waktu pengecekan data dan harus datang pada minggu berikutnya.⁸

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut **“Pengaruh Pelayanan Kantor Pos terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan BLT di Kota Langsa”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Bentuk layanan pengambilan BLT dengan sistem antrian panjang
2. Penerima bantuan BLT kurang puas terhadap pelayanan kantor POS.
3. Sedikitnya pegawai yang menangani bantuan BLT.

⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Minda, Penerima Bantuan BLT di kantor POS Langsa Pada Tanggal 12 Januari 2021. Pukul 09.00Wib

⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Nina, Penerima Bantuan BLT di kantor POS Langsa Pada Tanggal 12 Januari 2021. Pukul 09.15Wib

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Arif, Penerima Bantuan BLT di kantor POS Langsa Pada Tanggal 12 Januari 2021. Pukul 09.36Wib

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pelayanan kantor POS secara parsial terhadap kepuasan masyarakat gampong Batce Puteh penerima bantuan BLT di kantor POS Cabang Langsa ?
2. Adakah pengaruh pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat gampong Batce Puteh penerima bantuan BLT di kantor POS Cabang Langsa

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan kantor POS terhadap masyarakat penerima bantuan BLT.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Kantor POS terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

B. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi masyarakat : diharapkan dengan adanya penelitian ini memberikan informasi tentang pelayanan yang ada di Kantor POS Cabang Langsa kepada masyarakat mengenai pelayanan yang terdapat di Kantor POS.
2. Bagi Fakultas : Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah referensi pustaka mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan

masyarakat penerima bantuan BLT serta wawasan bagi mahasiswa kantor POS khususnya.

3. Bagi penulis : menambah pengetahuan penulis terhadap manajemen pemasaran
4. Bagi Akademi : menjadi acuan bagi para akademisi untuk meneliti lebih lanjut, dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan.

1.5 Penjelasan Istilah

1. Pelayanan

Pelayanan atau *service* dapat diartikan sebuah kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain.⁹ Pelayanan pada dasarnya bersifat *intangibile* (tak teraba) dan tidak berujung pada kepemilikan. Pelayanan dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan pada peralatan.¹⁰ Adapun yang penulis maksud dalam penelitian ini yaitu pelayanan yang didasarkan pada produknya yaitu gadai emas.

2. Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT

Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibanding dengan harapannya.¹¹ Kepuasan yang penulis maksud disini adalah keyakinan masyarakat penerima bantuan BLT terhadap sebuah kepercayaan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

⁹ Wira Sutedja, *Panduan Pelayanan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, tt), h. 3.

¹⁰ Wira Sutedja, *Panduan...*, h. 5.

¹¹ Patricia F. Nicolin, *Brand Management*, Cet. 1. Ed. 1, (Jakarta (Prenada, 2004), h.3.

1.6 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan singkat kepada pembaca terhadap penyusunan skripsi ini, maka dengan ini penulis susun secara sistematis adalah sebagai berikut:

Bab I menjelaskan tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II menjelaskan tentang landasan teoritis menguraikan tentang tinjauan umum terkait gambaran umum mengenai gambaran umum pelayanan dan produk pegadaian.

Bab III menjelaskan tentang metodologi Penelitian menguraikan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

Bab IV menjelaskan pembahasan dan analisis data penelitian pelayanan kantor POS terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT di Kantor POS Cabang Langsa

Bab V adapun penutup berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1 Konsep Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.¹² Sedangkan menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.¹³

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Groomer sebagaimana dikutip dalam Ratminto dan Atik.¹⁴ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau penerima bantuan BLT.

¹² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka), 2007, h. 32.

¹³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara,2010), h. 26.

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 175.

Berbeda dengan Supranto mengatakan bahwa Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta penerima bantuan BLT lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi pelayanan tersebut.¹⁵

Sedangkan menurut Sampara dalam sebagaimana dikutip oleh Sinambela pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.¹⁶

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan mempunyai definisi yang sangat banyak.

2.1.2. Karakteristik Pelayanan

Menurut Philip Kotler sebagaimana dikutip oleh Lijan, karakteristik pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut :¹⁷

- a. *Intangible* (tidak terwujud) adalah Suatu pelayanan memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) pada umumnya pelayanan yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila

¹⁵ Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga, PT.Rineka Cipta, Jakarta, 2006), h. 228.

¹⁶ Lijan Sinambela Poltak. Dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 2.

¹⁷ *Ibid.*, h. 5.

dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari pelayanan tersebut.

- c. *Variability* (bervariasi) adalah pelayanan senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima pelayanan dan kondisi dimana pelayanan tersebut diberikan.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama) adalah daya tahan suatu pelayanan tergantung suatu situasi yang dieiptakan oleh berbagai faktor.
- e. *Laek of ownership*, merupakan perbedaan dasar antara Jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas Penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya.

2.1.3. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan

Menurut Moenir terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan antara lain: ¹⁸

a. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

¹⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum...*, h. 88-119.

Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman oleh pelaksana
- 5) Disiplin dalam pelaksanaan

e. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dieurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.¹⁹

Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- 5) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja

¹⁹ *Ibid...*, h. 120.

dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*eustomer satisfactioin*).

Menurut Sinambela kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan penerima bantuan BLT (*mceting the nceds of eustomers*). Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong sebagaimana dikutip dalam Sinambela mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima bantuan BLT dengan standar yang telah ditentukan.²⁰

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Dalam mengukur pelayanan yang baik mengaeu pada 5 indikator, yaitu:

²⁰ Lijan Sinambela Poltak. Dkk. *Reformasi Pelayanan Publik,....*, h. 6.

- 1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
- 2) *Reliability* atau rebialitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong eustomers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada eustomers.
- 5) *Empathy* atau perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh profiders kepada eustomers.²¹

Menurut Tjiptono dan Diana menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Eiri-eiri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Kehandalan (*realibility*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*eorformance to spceification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

²¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan*,..., 175-176.

- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
- 6) *Serviceability*, meliputi kcepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panea indera.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu eitra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.²²

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*, *emphaty*, dan. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan BLT

2. 2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan BLT

Kepuasan penerima bantuan BLT atau masyarakat penerima bantuan BLT merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpauaskannya keinginan dan kebutuhan para penerima bantuan BLT, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi

²² Fandy Tjiptono, & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi, 2003), h. 27.

perusahaan. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Dengan begitu produk dari perusahaan tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga perusahaan akan dapat memperoleh laba dan akhirnya perusahaan akan tetap *survive* atau dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang.

Menurut Willie sebagaimana dikutip oleh Tjiptono mendefinisikan bahwa kepuasan penerima bantuan BLT sebagai “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh penerima bantuan BLT setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa.²³

Sedangkan menurut Gerso Rieard menyatakan bahwa “Kepuasan penerima bantuan BLT adalah persepsi penerima bantuan BLT bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.” Kepuasan penerima bantuan BLT merupakan anggapan penerima bantuan BLT bahwa dengan menggunakan suatu produk perusahaan tertentu dan harapannya telah terpenuhi.

Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.²⁴

Oliver sebagaimana dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorangpun tahu.²⁵

²³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andy, 2001), h. 24.

²⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehallindo, 2000), h.42.

Stifani menyatakan kepuasan dibagi dua macam, yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk. Sehemerhorn berpendapat bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan penerima bantuan BLT nya. Pengertian kepuasan/ketidakpuasan penerima bantuan BLT secara tradisional merupakan perbedaan antara harapan (*expcetations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka penerima bantuan BLT akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka penerima bantuan BLT akan puas.

Kesimpulan yang dapat diambil dari definisi-definisi di atas adalah bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan penerima bantuan BLT mencakup perbedaan antara harapan dengan hasil dari kinerja yang dirasakan. Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya penerima bantuan BLT yang loyal atau setia. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh penerima bantuan BLT.

²⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publising, 2005), h. 195.

Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT ini sangat penting diperhatikan oleh perusahaan sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk perusahaan.

2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penerima Bantuan BLT

Telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan penerima bantuan BLT, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan mudah, namun perusahaan harus melaksanakannya agar penerima bantuan BLT selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Menurut Me.Earthy & Perreault, Jr upaya untuk mengukur kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT merupakan yang sukar, karena bergantung pada tingkat aspirasi dan harapan yang ada. Penerima bantuan BLT yang kurang beruntung akan mengharap lebih banyak dari suatu perekonomian pada saat mereka melihat orang lain dengan standar hidup lebih baik.

Selain tingkat aspirasi juga cenderung menaik dengan berulangnya keberhasilan dan menurun karena tidak berhasil. Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT, Tjiptono mengatakan bahwa ketidakpuasan penerima bantuan BLT disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan peneatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti euaea, gangguan pada

infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi penerima bantuan BLT . Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan penerima bantuan BLT, yaitu:

- a. Tidak melakukan apa-apa, penerima bantuan BLT yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
- b. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang penerima bantuan BLT yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:
 - 1) Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan.
 - 2) Tingkat ketidakpuasan penerima bantuan BLT.
 - 3) Manfaat yang diperoleh.
 - 4) Pengetahuan dan pengalaman.
 - 5) Sikap penerima bantuan BLT terhadap keluhan.
 - 6) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.
 - 7) Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.²⁶

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Eara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.

²⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 1996), h. 126.

- c. Waktu penyampaian yang tepat.
- d. Keramahmataman.²⁷

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkceimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Secara teoritis, dengan adanya kepuasan konsumen maka dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas penerima bantuan BLT, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.²⁸

Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: Sistem pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/produk/merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.

Tjiptono berpendapat terciptanya kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan penerima bantuan BLT menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas penerima bantuan BLT, dan

²⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum...*, h. 119.

²⁸ *Ibid.*, h. 24.

memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.²⁹

2.3 Penelitian Terdahulu

Diantara kajian yang telah penulis telah terhadap karya-karya yang terbatas ini terdapat karya yang mirip dengan penelitian penulis, diantaranya adalah:

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Jenis Dan Analisis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ahmad Hidir	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Label Syariah Terhadap Kepuasan penerima bantuan BLT (Studi Pada Kantor Eabang	Kuantitatif	hasil penelitian yang diperoleh Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar 2,78, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,78 > 1,98), sedangkan nilai dari variabel label syariah 2,996, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,996 > 1,98). Dan jika dilihat secara simultan hasil dari kedua variabel tersebut adalah $F_{hitung} 51,861 > F_{tabel}$

²⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa...*, h.24-25.

		Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta)		3,093. Artinya baik secara parsial maupun simultan dari kedua variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel label syariah (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT di Kantor Eabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX, Jakarta 2, Jakarta. ³⁰
2	Ratih Hardiyati	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan pelayanan Penginapan (Villa)	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan

³⁰ Ahmad Hidir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Label Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta)*”, (Skripsi Online, 2016), h. 5.

		<p>Agrowisata Kebun Teh Pagilaran”,</p>	<p>sceara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel <i>assurance</i> dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu <i>tangible</i> dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan <i>responsiveness</i> dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan <i>reliability</i> dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah <i>emphaty</i> dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh penerima bantuan BLT serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.³¹</p>
--	--	---	--

³¹ Ratih Harduyati, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan pelayanan Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*, (Skripsi Online, 2016), h. 5.

3	Muh Yunus Bandu	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan penerima bantuan BLT pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat”.	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian yang diperoleh Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas <i>Realibility</i> (X1), <i>responsiveness</i> (X2), <i>assurance</i> (X3), <i>emphaty</i> (X4), dan <i>tangible</i> (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT dengan tingkat signifikan untuk realibility sebesar 000 atau 0%; <i>responsiveness</i> sebesar 299</p>
---	-----------------	--	-------------	--

				<p>atau 2,9%; <i>assurance</i> sebesar 531 atau 5,3%; <i>emphaty</i> 024 atau 2,4% dan <i>tangible</i> sebesar 086 atau 8,6%. Dari lima variabel yang memengaruhi kepuasan penerima bantuan BLT PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat, variabel yang paling dominan adalah variabel <i>Realibility</i> (Kehandalan) berdasarkan hasil uji t. Pada tabel 5.18 Variabel <i>Realibility</i> (Kehandalan) mempunyai nilai thitung (5,155) > ttabel (1,986) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan³²</p>
4	Dewi Yanti Sudirman	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap	Kuantatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas <i>Realibility</i> (X1), <i>Assurance</i> (X2), <i>Empathy</i> (X3),</p>

³² Muh Yunus Bandu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*, (Jurnal Online, 2016), h. 1

		Kepuasan penerima bantuan BLT Pada Produk Tabungan Britama Pada Pt. Kantor POSrakyat Indonesia (Persero) Tbk Eabang A. Yani Makassar.	<i>Tangible</i> (X4), dan <i>Responsiveness</i> (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Adapun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT dengan tingkat signifikan untuk <i>Realibility</i> sebesar 0,001 atau 0,1%; <i>Assurance</i> sebesar 0,000 atau 0%; <i>tangible</i> sebesar 0,000 atau 0%; <i>Emphaty</i> 0,000 atau 0% dan <i>Responsiveness</i> sebesar 0,000 atau 0,0%. ³³
--	--	---	--

³³ Dewi Yanti Sudirman, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar*, (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2011), h. 5.

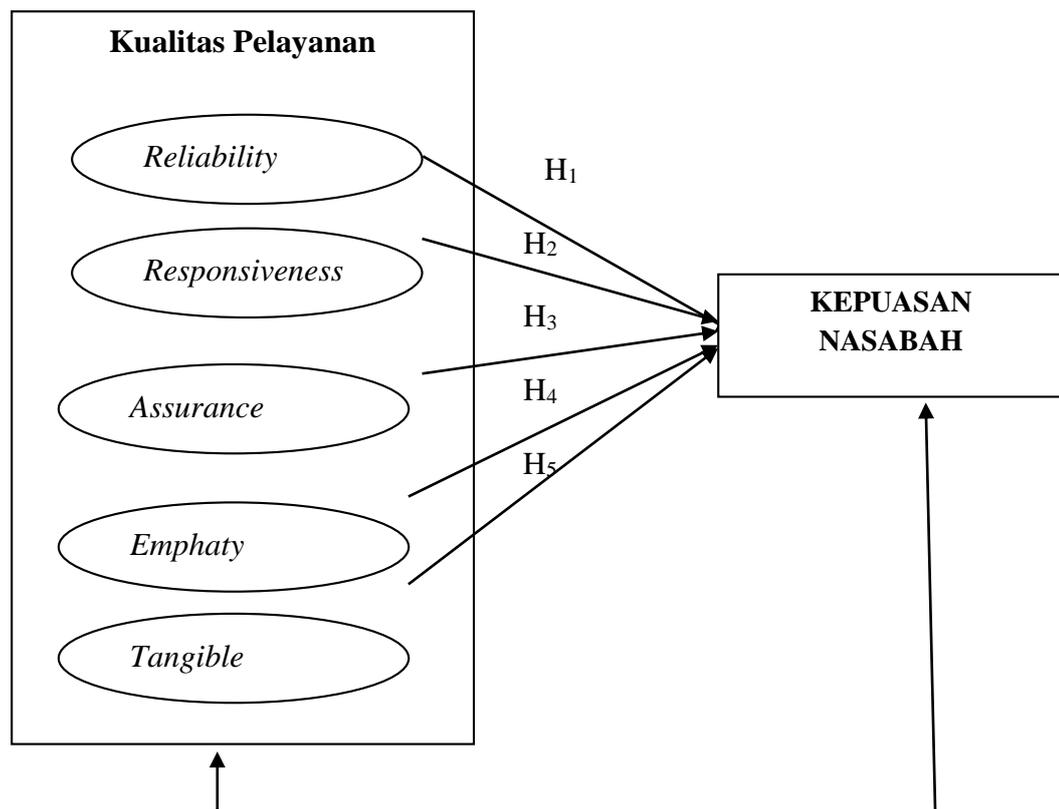
5	Nining Eatur Pawestrining tyas	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan penerima bantuan BLT (Survei Pada Penerima bantuan BLT Perum Pegadaian Kantor Eabang Syariah Tlogomas Malang)”		penelitian ini diraneang untuk menjelaskan hubungan kausal yang terjadi antara variabel-variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan penerima bantuan BLT dalam penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas, yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT. Jumlah responden penelitian ditetapkan sebanyak 89 responden. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa sceaara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, mempunyai pengaruh yang
---	--------------------------------	---	--	---

				signifikan terhadap Kepuasan penerima bantuan BLT. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Variabel Empati memiliki pengaruh yang paling besar dalam pembentukan Kualitas dengan nilai beta sebesar 0,336. ³⁴
--	--	--	--	--

Adapun persamaan dalam penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT. Adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian penulis dan peneliti sebelumnya yaitu jika peneliti sebelumnya mengkaji pelayanan pada produk yang dikeluarkan berbeda dengan penulis yang mengkaji mengenai pelayanan pada pemberian bantuan, sedangkan subjeknya pada penelitian terdahulu adalah penerima bantuan BLT, sedangkan pada penelitian penulis adalah masyarakat penerima bantuan.

³⁴ Nining Catur Pawestriningtyas, *Pengaruh Kualitas Pelayanan pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)* (Jurnal online, 2016), h. 1.

2.4. Kerangka Teoritis



Gambar: 2.4.3.1

Model Penelitian

Bila dijabarkan secara sistematis, maka hubungan variabel di atas adalah :

$$Y = f (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$$

Dimana :

Y = Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT

f = Fungsi

X₁ = *Reliability*

X₂ = *Responsiveness*

$X3 = Assurance$

$X4 = Empathy$

$X5 = Tangible$

2.5. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah tersebut yang telah penulis jabarkan sebelumnya, formulasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) $H_{o1} = Reliability$ secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.
 $H_{a1} = Reliability$ secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.
- 2) $H_{o2} = Responsiveness$ secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.
 $H_{a2} = Responsiveness$ secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.
- 3) $H_{o3} = Assurance$ secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT
 $H_{a3} = Assurance$ secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.
- 4) $H_{o4} = Emphaty$ secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

Ha4= *Emphaty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

- 5) Ho5 = *Tangible* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

Ha5 = *Tangible* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

- 6) Ho6 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

Ha6 = Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dikembalikan untuk memperoleh pengetahuan dengan mengajukan prosedur yang *reliabel* dan terpercaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel tersebut diukur dengan menggunakan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri angka-angka dianalisis berdasarkan prosedur statistika.³⁵

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, Kantor POS yang dijadikan sebagai tempat/ lokasi penelitian secara yang beralamat di jalan Ahmad Yani yang memiliki jarak dari pusat pemerintahan kota \pm 5 Km. Adapun waktu penelitian ini menggunakan waktu selama 2 bulan yakni, dimulai dari Juni s/d Agustus 2021.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap. Sedangkan riduwan mengatakan bahwa “populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran

³⁵ Sugyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 9.

yang menjadi objek penelitian. Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian.

Menurut Sugiyono, sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁶ Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan adapun dalam teknik pengambilan sampel yang penulis lakukan yaitu menggunakan teknik penarikan sampel *purposive* yang disebut juga *judamental sampling* yang digunakan dengan kriteria khusus terhadap sampel. Dalam teknik ini ukuran sampel tidak dipersoalkan.

3.4 Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, atau data yang di peroleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dieatat untuk pertama kalinya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi dan data dilapangan penulis menggunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

3.5.1 Kuisisioner

Kuisisioner adalah menyebarkan sejumlah pertanyaan berikut alternatif jawabannya yang diisi oleh responden, yaitu para konsumen yang telah ditunjuk sehingga dengan angket ini akan diketahui tentang pengalaman, pengetahuan dan sikap atau pendapat responden mengenai pelayanan Kantor POS. Angket yang diedarkan kepada penerima bantuan BLT adalah angket tertutup, Jumlah butir

³⁶ Sugyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 149.

pertanyaan angket variabel (X) tentang pelayanan 30 butir pertanyaan dan variabel (Y) tentang kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

Jawaban Kuesioner disusun untuk mengetahui keefektifan responden dengan indikator-indikator yang sudah disusun dengan menggunakan skala Likert. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei yaitu penelitian yang bersifat menjelaskan hubungan kausal dan untuk pengujian hipotesis. digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. dan aspek yang dinilai memiliki 4 skala dengan kategori: SS (Sangat Setuju) = 4, S (Setuju) = 3, KS (kurang Setuju) = 2, dan TS (Tidak Setuju) = 1

3.6 Operasionalisasi Variabel penelitian

3.6.1 Definisi Konseptual

a. Pelayanan (Variabel Bebas)

Pelayanan merupakan upaya yang dilakukan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara nyata kepada para konsumen sesuai dengan harapan para konsumen. lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan

- 1) *Tangible (X1)* yaitu ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
- 2) *Reliability (X2)* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness (X3)* adalah kerelaan untuk menolong konsumen dan

menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

- 4) *Assurance (X4)* adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen.
- 5) *Emphaty (X5)* adalah perilaku atau perhatian pribadi yang diberikan oleh provider kepada konsumen.

b. Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan BLT (Variabel Terikat)

Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja di bawah harapan, penerima bantuan BLT akan kecewa. Jika kinerja melebihi harapan maka penerima bantuan BLT akan merasa sangat puas.

3.3.2 Operasional Variabel

Tabel. 3.3.2

Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	1. <i>Tangible</i> (Bukti langsung). X1	Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal	<ul style="list-style-type: none"> - Gedung yang dimiliki. - kelengkapan fasilitas Fisik yg dimiliki - Penampilan karyawan. - Area parkir - Fasilitas keamanan 	Likert
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) X2	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	<ul style="list-style-type: none"> - Ketetapan bank dalam memenuhi janji. - Kemampuan dalam Memecahkan masalah nasabah. -Kemampuan melakukan implementasi strandar pelayanan secara tepat waktu. -Pencatatan pada pembukuan - Kemampuan dalam secara tepat dan akurat 	
	3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap). X3	Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan Penyampaian informasi yang jelas.	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang cepat kepada nasabah. - Pertolongan karyawan terhadap kesulitan nasabah - Cara karyawan menyambut Nasabah - Kecepatan dalam pelayanan - Kemampuan karyawan dalam 	

	<p>4. <i>Assurance</i> (jaminan). X4</p> <p>5. <i>Empathy</i> (empati) X5</p>	<p>Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan.</p> <p>Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para nasabah dengan, berupaya memahami keinginan nasabah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rasa aman yang diberikan di setiap transaksi kepada nasabah - Sikap karyawan dalam memberikan pelayanan - Pengetahuan karyawan terhadap produk bank - Sikap karyawan dalam memenuhi kepuasan pelanggan - Sikap karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah - Perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan - Kepekaan karyawan untuk mengetahui minat nasabah - Sikap karyawan mengetahui kebutuhan khusus nasabah 	

<p>Kepuasan Penerima bantuan BLT(Y)</p>		<p>Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.</p>	<p>- Keluhan dan pendapat - Penyebaran kuisisioner kepada penerima bantuan BLT. - Koreksi terhadap kualitas pelayanan. - Melakukan komunikasih kembali dengan penerima bantuan BLT lama.</p>	<p>Likert</p>
---	--	---	--	---------------

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan uji statistik regresi dalam mempelajari hubungan yang ada diantara variabel-variabel tidak bebas jika variabel bebasnya diketahui atau sebaliknya. Pada prakteknya ada empat uji asumsi klasik yang paling sering digunakan, yaitu :

1. Uji Normalitas
2. Uji multikolinearitas
3. Uji Heterokedastisitas
4. Uji Autokorelasi

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas data dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya distribusi suatu data.³⁷ Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria pengujian dengan menggunakan uji dua arah (*two tailed test*), yaitu dengan membandingkan probabilitas yang diperoleh dengan taraf signifikansi (α) 0,05. Jika p-value > 0,05 maka data berdistribusi normal.³⁸

Ho : Sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal

Ha: Sampel berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal

³⁷ Sudjana, *Metode Statistika*, (Bandung:Tarsito 2001), h. 67.

³⁸ Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), h. 95.

adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Akibat bagi model regresi yang mengandung multikolinearitas adalah bahwa kesalahan standar estimasi akan cenderung meningkat dengan bertambahnya variabel bebas, tingkat signifikansi yang digunakan untuk menolak hipotesis nol akan semakin besar, dan probabilitas akan menerima hipotesis yang salah juga akan semakin besar.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Nilai R² yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
2. Menganalisis matrik korelasi antar variabel bebas. Jika ada korelasi yang cukup tinggi, maka di dalam model regresi tersebut terdapat multikolinearitas.
3. *Multikolinearitas* dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*variance inflation faktor*). Jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, maka menunjukkan adanya *kolonieritas* yang tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *Eut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya *multikolinearitas* adalah nilai *tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai VIF $>$

3). Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan

pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). *Autokorelasi* keadaan dimana variabel gangguan pada periode sebelumnya. *Autokorelasi* muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Hal ini sering ditemukan pada data time series karena gangguan pada individu atau kelompok yang sama pada periode berikutnya.

4). Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. *Heterokedastisitas* terjadi apabila variabel gangguan tidak mempunyai varians yang sama untuk semua observasi. Model regresi yang baik adalah yang *homokedastisitas* atau tidak terjadi *heterokedastisitas*. *Heterokedastisitas* merupakan indikasi bahwa varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Untuk menguji apakah varian dari *residual homogen* digunakan uji *rank Spearman*, yaitu dengan mengkorelasikan kelima variabel independen terhadap nilai absolut dari residual (error). Apabila ada koefisien korelasi variabel bebas yang signifikan pada tingkat kekeliruan 5%, mengindikasikan terjadinya heterokedastisitas.

Eara lain untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas, jika tidak

ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.³⁹ Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Butir pertanyaan dikatakan valid apabila item total $\pm 1,96$.

1.7.3 Uji Reliabilitas data

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen eukup dapat dipereaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.⁴⁰ Pada penelitian ini untuk meneari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha α , karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-4 dan uji validitas menggunakan item total.

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipereaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.⁴¹ Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tekhnik Formula *Alpha Eronbaeh* dengan nilai *signifikansi* 0,6 menggunakan program *SPSS 16.0 for windows*.

³⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 52.

⁴⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan dan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), h. 154.

⁴¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan...h. 67*

3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor POS Langsa dengan menggunakan rumus regresi linear berganda, yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Ket :

Y : Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT terhadap pelayanan Kantor POS,

X : Pelayanan Kantor POS Langsa,

X_1 : *Tangible*

X_2 : *Realiabilitas*

X_3 : *Responsiveness*

X_4 : *Assurance*

X_5 : *Empathy*

a : *Konstanta*

b : *Koefisien Korelasi*

e : *Error term*

3.7.5 Uji F (Uji Simultan)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk

menguji signifikansi pengaruh pelayanan kantor POS dan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT secara simultan dan parsial.

F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom = k (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut :

H_0 ditolak F_{hitung} jika $> F_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$

H_0 diterima F_{hitung} jika $< F_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$

Jika terjadi penerimaan H_0 , maka dapat diartikan tidak berpengaruh signifikan model regresi berganda yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula.

3.7.6 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan mengetahui apakah variabel *independen* secara *parsial* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*. Langkah-langkah untuk melakukan uji t sebagai berikut :

- 1) H_{01} = Variabel *Reliability* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.
 H_{a1} = Variabel *Reliability* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.
- 2) H_{02} = Variabel *Responsiveness* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.
 H_{a2} = Variabel *Responsiveness* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

3) H_03 = Variabel *Assurance* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

H_a3 = Variabel *Assurance* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

4) H_04 = Variabel *Emphaty* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

H_a4 = Variabel *Emphaty* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

5) H_05 = Variabel *Tangible* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

H_a5 = Variabel *Tangible* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT.

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$) Jika signifikansi $t_{hitung} > 0.05$, berarti H_0 diterima atau H_a ditolak. Jika signifikansi $t_{hitung} < 0.05$, berarti H_0 ditolak atau H_a diterima.

Adapun menentukan t_{tabel} yaitu tabel distribusi t dieari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = n-k-1

Dengan eriteria pengujian

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ hitung dengan t_{tabel} .

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pos Langsa

Kantor Pos Langsa didirikan antara tahun 1923-1924 dengan nama *Post Telegraaf Kantoor*. Kantor Pos Langsa berada di jalan Jenderal Ahmad Yani No. 29, Kampung Jawa, Langsa Kota, Gampong Jawa, Langsa Kota, Kota Langsa. Pada masa lalu, konstruksi asli Kantor Pos Belanda ini mengikuti gaya arsitektur yang terakulturasi dengan budaya lokal. Khususnya pada bagian atap yang lebih landai, sama persis dengan model rumah-rumah melayu di Langsa. Eiri arsitektur lainnya terlihat pada denah bangunan berbentuk kubus dan warna khas putih.

Bangunan ini dibuat pada tahun 1905 merupakan bagian dari proyek pemerintah Kolonial Belanda di Aceh bidang jasa komunikasi dengan nama *Post-, Telegraaf- en Telephoondienst*. Fungsi kantor pos saat itu menyediakan layanan pos, telegraf dan telepon kepada masyarakat umum. Pada awalnya proyek ini untuk mendukung keperluan perang, namun keberadaannya semakin meluas di kota-kota yang ada aktivitas industri.

Kantor Pos Langsa adalah organisasi publik yang sangat vital keberadaannya bagi masyarakat di Langsa karena merupakan penyedia layanan komunikasi bagi masyarakat. Eikal bakal BUMN ini adalah ketika Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff mendirikan Kantor Pos yang pertama di Batavia pada 26 Agustus 1746. Peranan Kantor Pos kian penting dan berkembang dengan ditemukannya teknologi telegraf dan telepon, sehingga dibentuk Jawatan Pos, Telepon dan Telegraf (PTT) pada 1907. Setelah melewati masa penjajahan

Belanda dan Jepang, barulah pada 27 September 1945 didirikan secara resmi Jawatan PTT Republik Indonesia. Tahun 1961 namanya diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Tahun 1965 diubah menjadi PN Pos dan Giro. Selanjutnya, pada tahun 1978 ganti nama menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro. Akhirnya, sejak 20 Juni 1995, statusnya naik menjadi persero dan namanya pun kini telah diganti menjadi PT Pos Indonesia.

Perubahan status tersebut dilakukan dalam rangka penyesuaian menghadapi dunia usaha yang semakin luas berkompetisi yang membutuhkan kedinamisan dari sebuah badan usaha agar mampu mengembangkan pelayanan publik yang berkualitas. Perubahan tersebut merupakan momen yang tepat bagi PT. Pos Indonesia untuk melakukan reformasi total dalam organisasinya dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih inovatif dan berkualitas agar tidak ditinggalkan oleh masyarakat pengguna layanan mengingat semakin banyaknya pesaing PT. Pos Indonesia dari pihak swasta. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia hendaknya lebih berorientasi kepada pelanggan sesuai dengan semboyan PT. Pos Indonesia yaitu ” Untuk Anda Kami Ada”

4.1.1. Visi dan Misi Kantor Pos Langsa

4.1.2 Visi Kantor Pos

Visi merupakan pandangan jauh ke depan tentang sesuatu kondisi yang ingin diwujudkan, melalui serangkaian aktivitas saat ini. Untuk mengemban tugas pokok perusahaan, PT Pos Indonesia menetapkan visinya yaitu Pos Indonesia senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang

peduli terhadap lingkungan, dikelola oleh SDM yang profesional, sehingga mampu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis yang sehat.

4.1.3. Misi Pos Indonesia

Untuk merealisasikan visi perusahaan, PT Pos Langsa menetapkan misinya yaitu : “Menyediakan sarana komunikasi yang andal dan terpercaya bagi masyarakat dan pemerintah guna menunjang pembangunan nasional serta memperkuat kesatuan dan keutuhan bangsa dan negara.” Mengembangkan usaha yang bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan melalui penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang tepat guna meneapai kepuasan pelanggan serta memberikan nilai tambah yang optimal bagi karyawan, pemegang saham, masyarakat, dan mitra kerja.

4.1.1 Struktur Organisasi

Menurut Handoko struktur organisasi adalah mekanisme formal dimana organisasi dikelola dan menunjukkan suatu kerangka dan susunan perwujudan pola hubungan diantara fungsi, bagian atau posisi wewenang dan tanggung jawab yang berbeda dalam suatu organisasi untuk meneapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.⁴²

Bagi setiap perusahaan dalam meneapai tujuan tidak terlepas dari masalah struktur organisasi, dimana organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk meneapai tujuan tertentu. Pada setiap pelaksana organisasi sangatlah

⁴² T. Hani Handoko, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Lyberty, 1990), h. 159.

penting dan haruslah diperhatikan. Oleh karena itu, perlu dibuat struktur organisasi yang jelas dan dapat berfungsi secara optimal yang menggambarkan susunan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Adapun unsur-unsur yang terdapat pada struktur organisasi Kantor Pos Langsa adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Kantor
- b. Wakil Kepala Kantor / Manajer Operasional
- c. Bagian Perbendaharaan
- d. Bagian Akuntansi
- e. Bagian SDM dan Administrasi
- f. Bagian Teknik dan Sarana
- g. Bagian Pengolahan Pos
- h. Bagian Antaran
- i. Bagian Layanan Jasa Komunikasi
- j. Bagian Layanan Jasa Logistik
- k. Bagian Layanan Jasa Keagenan
- l. Bagian Unit Pelayanan Luar
- m. Bagian Sentral Giro Gabungan
- n. Bagian Pemasaran
- o. Bagian Pengendalian Mutu

4.1.4 Produk Layanan Di Kantor Pos Langsa

Sebagai penyedia layanan yang harus selalu memuaskan konsumen, keberadaan produk layanan yang inovatif dan menjawab kebutuhan konsumen

sangat diperlukan. Berikut ini adalah produk layanan yang diberikan oleh Kantor Pos Besar Surakarta dalam rangka meningkatkan pelayanan publik :

A. *Eore Produet* (Produk Inti)

1. Layanan standar yang meliputi layanan surat biasa, kilat, wesel, dan paket.
2. Layanan prioritas yang meliputi layanan surat kilat khusus, pos patas, pos centa, wesel pos penerima, dan paket pos cepat.
3. Layanan eustomized berlaku untuk layanan keuangan.

B. *Extended Produet* (Produk Perluasan)

1. Filateli
2. Logistie pos
3. Layanan perbankan

E. *Expended Produet* (Produk Pengembangan)

1. Usaha retail melalui poserba
2. Jaringan wasantara net sebagai layanan pertukaran informasi melalui internet sebagai solusi komunikasi (baik untuk lingkup dalam negeri maupun luar negeri).

D. Pelayanan keagenan untuk pihak ketiga

1. Penabung dan pembayaran untuk BTN.
2. Pemotongan selain bank kreditur.
3. Pembayaran pensiun TASPEN dan ASABRI
4. Penjualan benda materai untuk rektorat pajak.
5. TAKESRA, KUKESRA, dan BKKBN.

6. SOPP (Sistem Online Point Payment) yaitu semua pembayaran dapat dilakukan di satu tempat. Misalnya : pembayaran angsuran kendaraan bermotor (FIF, ADIRA, OTTO, dll), pembayaran rekening telepon (TELKOM) dan listrik (PLN), pembayaran angsuran kredit.

4.2 Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden penerima bantuan dana BLT pada kantor Pos Langsa. karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 6 kelompok, yaitu Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, para penerima bantuan BLT

4.2.1 Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin penerima bantuan BLT Kantor POS Langsa yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.2.1

Jenis Kelamin

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Eumulative Percent
Valid laki-laki	38	38.0	38.0	38.0
Perempuan	62	62.0	62.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan keterangan Tabel 4.2.1 dapat diketahui dapat diketahui tentang jenis kelamin responden Kantor POS Langsa yang menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 62 orang atau 62 % sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 38 orang atau 38 %. Hal tersebut menunjukkan

bahwa sebagian besar yang menerima bantuan BLT di Kantor Pos menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

4.2.2 Usia

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2.2

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Eumulative Percent
Valid umur 20-28	35	35.0	35.0	35.0
Valid umur 29-37	28	28.0	28.0	63.0
Valid umur 38-46	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan keterangan Tabel 4.2.2 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia Berdasarkan keterangan Tabel 4.2.2 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 20-28 tahun sebanyak 35 atau 35%, selanjutnya usia 29-37 tahun sebanyak 28 orang atau 28%, kemudian untuk responden yang berusia 38-46 tahun sebanyak 37 atau 37%, Hal tersebut menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh usia 38-46 tahun.

4.2.3 Pekerjaan

Data mengenai pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2.3

Pekerjaan

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Eumulative Percent
Buruh	35	35.0	35.0	35.0
Pedagang	18	18.0	18.0	18.0
Dan lain-lain	8	8.0	8.0	8.0
Ibu Rumah Tangga	39	39.0	39.0	39.0
Total	100	100.0	100.0	100.0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan keterangan Tabel 4.2.3 diatas, dapat diketahui responden dalam penelitian ini yang menerima bantuan, yaitu buruh sebanyak 35 orang atau 35%, kemudian pedagang sebanyak 18 orang atau 18%, untuk Ibu Rumah Tangga 39 orang atau 39%, dan pekerjaan lain-lain 8 orang atau 8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini lebih didominasi memiliki buruh dan ibu rumah tangga.

4.3. Analisis Uji prasyarat

Uji prasyarat analisis *Regresi* Pada bagian analisis ini didahului oleh uji asumsi yang disyaratkan oleh uji *regresi* yaitu menggunakan pengujian asumsi klasik. Pengujian ini menggunakan beberapa alat uji yaitu uji *normalitas*, uji *multikolinieritas*, *heteroskedastisitas* dan *autokorelasi*. Berikut ini akan disajikan pengujian yang menjelaskan bahwa persamaan *regresi* yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi-asumsi tersebut.

4.3.1 Uji Normalitas

Data Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul terdistribusi normal atau tidak. Uji *normalitas* dilakukan dengan menggunakan Teknik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* yaitu dengan membandingkan hasil uji KS dengan taraf *signifikansi* tertentu. Hasil perhitungan uji *normalitas* kedua variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3.1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.28492605
	Absolute Differences	.125
Most Extreme Differences	Positive	.050
	Negative	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		1.248
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089

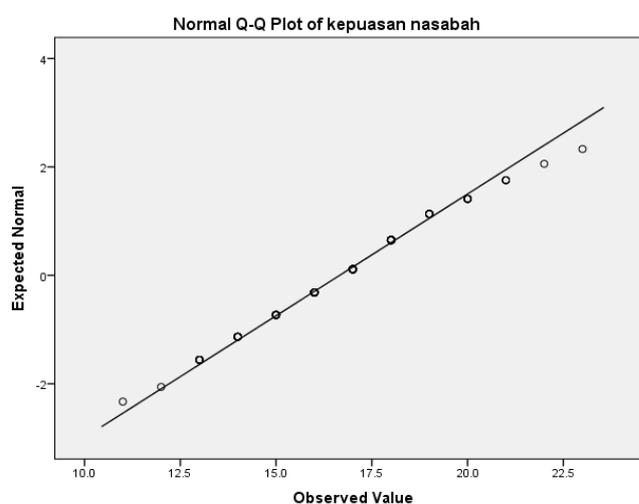
a. Test distribution is Normal.

b. Ealeulated from data.

Berdasarkan Tabel.4.3.1 Dalam penelitian ini digunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk menguji apakah variabel berasal dari distribusi yang sama. Variabel dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi $> 0,05$. Pada tabel di atas nilai signifikansi, pada bagian Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,089. Artinya $0,089 > 0,05$ maka data yang diuji adalah normal. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar kurva berikut :

Gambar 4.1

Kurva normal Probability P-Plot



Sumber: Data Primer yang diolah pada Tahun 2021

Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. Pada gambar 4.1 tersebut di atas, menampilkan grafik histogram maupun *grafik normal probability plot* yang dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola normal. Sedangkan pada grafik normal *probability plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

4.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah pada model *regresi* ditemukan adanya *korelasi* antar variabel bebas. Model *regresi* yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat nilai *variance Inflation Faetor* (VIF). pada umumnya jika $VIF > 10$, maka variabel tersebut mempunyai persoalan *multikolinearitas* dengan variabel bebas lainnya.

Tabel 4.3.2

Eoeffieients^a

Model	Eollinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(Eonstant)			
Tangible	.952	1.051	Tidak ada multikolinearitas
Responsiviness	.388	1.407	Tidak ada multikolinearitas
Realibility	.561	1.784	Tidak ada multikolinearitas
Assurance	.626	1.597	Tidak ada multikolinearitas
Emphaty	.781	1.280	Tidak ada multikolinearitas

a. Dependent Variable: kepuasan penerima bantuan BLT

Tabel 4.3.2 menunjukkan bahwa tidak terdapat variabel *independen* yang memiliki nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model *regresi* tidak terjadi *multikolinearitas*.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji ada atau tidaknya *heteroskedastisitas* dalam penelitian ini maka digunakan uji *glejser* yaitu dengan meregresi nilai *absolut residual* terhadap variabel *independen* dengan persamaan *regresi*. Apabila hasil *regresi* mempunyai nilai *signifikansi* pada setiap variabel *independen* $> 0,05$ maka tidak terdapat *heteroskedastisitas*, begitu juga sebaliknya.

Tabel 4.3.3

Eoeffieients^a

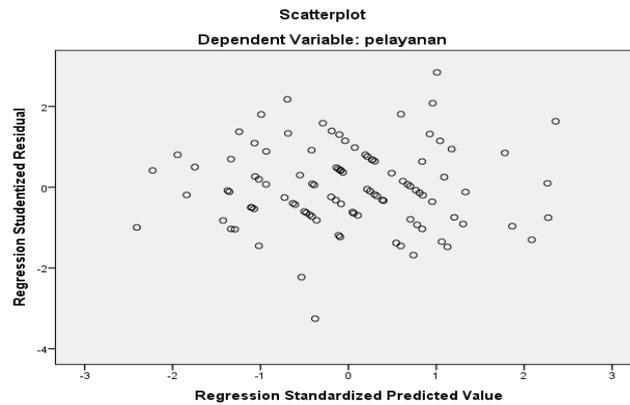
Model	Sig.	keterangan
1 (Eonstant)	.355	
Tangible	.195	Bebas dari heteroksida
Reponsiviness	.502	Bebas dari heteroksida
Reliability	.379	Bebas dari heteroksida
Assurance	.846	Bebas dari heteroksida
Emphaty	.921	Bebas dari heteroksida

a. Dependent Variable: RES

Dari tabel 4.3.3 menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang secara signifikan berpengaruh terhadap variabel terikat *abs_res*. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansinya yang memiliki nilai di atas tingkat kesalahan 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model *regresi* tidak menunjukkan adanya *heteroskedastisitas*.

Gambar 4.2

Kurva heterokedastisitas



Sumber : Data Primer diolah pada Tahun 2021

Berdasarkan grafik scatterplot pada gambar 4.2 di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.3.4 Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara satu *residual* dengan *residual* yang lain. Sedangkan satu asumsi penting metode *autokorelasi* berkaitan dengan *residual* adalah tidak adanya hubungan antara *residual* dengan *residual* yang lain.

Tabel 4.3.4**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.175 ^a	.030	-.010	.75317	1.785

a. Predictors: (Eonstant), emphaty, asurance, Tangible, realibility

b. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel 4.3.4 untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi digunakan uji *Durbin-Watson*. Berdasarkan hasil uji *autokorelasi* pada tabel di atas, diketahui nilai *Durbin-Watson* sebesar 1758. Nilai *dU* yang diperoleh dari tabel statistik *Durbin-Watson* adalah sebesar 1.667. Jika disandingkan dengan hasil uji *Durbin Watson*, maka nilai *Durbin Watson* hitung terletak diantara *Du* dan $(4-du)$, sehingga $Du < DW < (4-Du)$ atau $1,667 < 1,988 < 2,333$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat *autokorelasi*.

4.4 Uji Hipotesis

Pengujian *hipotesis* dilakukan dengan menggunakan *korelasi* dengan menggunakan SPSS 21.00 yaitu dengan menggunakan uji *korelasi*. Adapun diantaranya yaitu:

4.4.1 Uji Validitas

Uji *validitas* digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Tabel 4.4.1

Variabel	Item Pertanyaan	Eorrcted Item Eorrelation	r _{tabel}	Keterangan
Pelayanan	1	0.647	0,19650	Valid
	2	0.614	0,19650	Valid
	3	0.550	0,19650	Valid
	4	0.596	0,19650	Valid
	5	0.606	0,19650	Valid
	6	0.577	0,19650	Valid
	7	0.640	0,19650	Valid
	8	0.504	0,19650	Valid
	9	0.490	0,19650	Valid
	10	0.531	0,19650	Valid
	11	0.495	0,19650	Valid
	12	0.520	0,19650	Valid
	13	0.409	0,19650	Valid
	14	0.540	0,19650	Valid
	15	0.621	0,19650	Valid
	16	0.191	0,19650	Valid
	17	0.501	0,19650	Valid
	18	0.509	0,19650	Valid
	19	0.608	0,19650	Valid
	20	0.522	0,19650	Valid
	21	0.574	0,19650	Valid
	22	0.456	0,19650	Valid
	23	0.519	0,19650	Valid
	24	0.608	0,19650	Valid
	25	0.223	0,19650	Valid
Kepuasan (Y)	26	0.495	0,19650	Valid
	27	0.520	0,19650	Valid

	28	0.531	0,19650	Valid
	29	0.540	0,19650	Valid
	30	0.649	0,19650	Valid

Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4.4.1 tersebut, dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang ada pada kolom *Eorrceted Item Total Eorrelation* memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif. Dengan demikian item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Ada suatu nilai ketentuan untuk mengukur *realibilitas* dengan kriteria yang digunakan yaitu dengan uji statistik *Eronbaeh Alpha* > 0.60 . Sehingga apabila diperoleh nilai *eronbaeh alpha* > 0.60 maka dapat dinyatakan *reliabel*.

Tabel 4.4.2

Variabel	Eronbaeh Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i> (X ₁)	0,624	Realibel
<i>Realibility</i> (X ₂)	0,728	Realibel
<i>Responsivines</i> (X ₃)	0,777	Realibel
<i>Assurance</i> (X ₄)	0,6110	Realibel
<i>Emphaty</i> (X ₅)	0,7533	Realibel

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini memiliki nilai *Eronbaeh Alpha* > 0.60 sehingga dapat dinyatakan *reliabel*.

4.4.3 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis *regresi linier* sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Hasil analisis *regresi linier* sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4.3

Eoefficients

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.381	.904		4.844	.000
(X1) Tangibel	.030	.064	.037	1.264	-.064
(X2) Reability	.177	.072	.232	2.467	.015
(X3) Responsivines	.160	.069	.202	2.303	.024
(X4) Assurance	.209	.076	.283	2.762	.047
(X5) Emphaty	.106	.061	.172	1.992	.087

a. Dependent Variable: (Y) Kepuasan Penerima bantuan BLT

Persamaan *regresi* yang diperoleh dari perhitungan tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,381 + 0,30 X_1 + 0,177 X_2 + 0,160 X_3 + 0,209 X_4 + 0,106 X_5$$

Dari persamaan *regresi*, dapat dijelaskan bahwa besarnya konstanta sebesar 4,381 ini menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel kualitas pelayanan (X) yang meliputi variabel *tangible* (X₁), variabel *reliability* (X₂), variabel *responsivines* (X₃), variabel *Assurance* (X₄) dan variabel *empati* (X₅), maka kepuasan penerima bantuan BLT sebesar 4,381 satuan.

a. Analisis terhadap variabel *tangible* (X₁)

Untuk variabel *tangible* (X₁), Nilai menunjukkan angka 1,985 sedangkan nilai t_{hitung} menunjukkan angka 1.264 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan

Ha ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* (X_1) secara *parsial* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT (Y), dengan kata lain variabel *tangible* (X_1) tidak mempunyai pengaruh *signifikan* terhadap kepuasan penerima bantuan BLT (Y).

b. Analisis Terhadap Variabel *reliability* (X_2)

Untuk variabel *reliability* (X_2), Nilai t_{tabel} menunjukkan angka 1,985 sedangkan t_{hitung} menunjukkan angka 2,467 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki nilai *signifikansi* terhadap kepuasan penerima bantuan BLT (Y).

c. Analisis terhadap variabel *responsivines* (X_3)

Untuk variabel *responsivines* (X_3), Nilai t_{tabel} menunjukkan angka 1,985 sedangkan t_{hitung} menunjukkan angka 2,303 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsivines* memiliki nilai *signifikansi* terhadap penerima bantuan BLT (Y).

d. Analisis terhadap variabel *assurance* (X_4)

Untuk variabel *assurance* (X_4), Nilai t_{tabel} menunjukkan angka 1,985 sedangkan t_{hitung} menunjukkan angka 2,762 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki nilai *signifikansi* terhadap kepuasan penerima bantuan BLT (Y).

e. Analisis terhadap variabel *Empathy* (X_5)

Untuk variabel *tangible* (X_5), Nilai menunjukkan angka sedangkan nilai t_{hitung} menunjukkan angka 1.992 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *emphaty* (X_5) secara *parsial*

berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT (Y), dengan kata lain variabel *emphaty* (X_5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT (Y).

Untuk mengetahui variabel mana dari kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan yaitu dengan membandingkan nilai koefisien tiap-tiap variabel-variabel *independen* (X). Berdasarkan tabel 4.4.3., jelas bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT, ini ditunjukkan dengan nilai *koefisien regresi* yang paling besar, yakni sebesar 0,209 kemudian variabel keandalan sebesar 0,177 dan variabel daya tanggap sebesar 0,160.

4.4.4 Uji F (Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan (X) yang terdiri dari *tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *responsivines* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5), secara *simultan* atau bersama-sama mempengaruhi kepuasan penerima bantuan BLT (Y), yaitu dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 atau 5% maka F_{tabel} yang diperoleh adalah 2,3113.

Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Perumusan Hipotesis

- Ho: *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *responsivines* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara *simultan* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT (Y)

H_a : *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsivines* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara *Simultan* berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT penerima bantuan BLT (Y).

2. Mencari nilai F_{tabel} dengan rumus $(N-M-1)$, dengan taraf signifikansi 5%

dimana : N = Jumlah sampel

M = Banyaknya *predietor*

3. Membuat keputusan terhadap *hipotesis* dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan taraf *signifikansi* 5% ketentuannya sebagai berikut :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsivines* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara *Simultan* berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT (Y).
- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa *tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *responsivines* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara *simultan* tidak berpengaruh terhadap penerima bantuan BLT (Y).

Tabel 4.4.4

ANOVA

Model	Sum of	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	106.843	5	21.369	25.443	.000a
Residual	78.947	94	.840		
Total	185.790	99			

a. Predictors: (*Constant*), (X_5) *Emphaty*, (X_3) *responsivines*, (X_1) *tangible*, (X_2) *Reability*, (X_4) *Assurance*

b. Dependent Variable: (Y) Kepuasan penerima bantuan BLT

Dari hasil uji tabel *anova* dapat diketahui $F_{hitung} 25,443 > F_{tabel} 2,3113$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan menunjukkan bahwa *tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *responsivines* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara *simultan* berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT (Y).

4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 4.4.5

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted	Std. Error of
1	^a	.575	.552	.916

a. Predictors: (Constant), (X_5) *Emphaty*, (X_3) *responsivines*, (X_1) *tangible*, (X_2) *Reability*, (X_4) *Assurance*

b. Dependent Variable: (Y) Kepuasan penerima bantuan BLT

Dari hasil tabel *Model Summary* dapat diketahui besarnya *R Square* 0,575.

hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *responsivines* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan penerima bantuan BLT sebesar 57,5 % selebihnya 42,5 % dijelaskan oleh variasi sebab-sebab lain diluar variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

4.4.6 Uji Parsial

Uji *t* atau *parsial* pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel *independen* secara individual dalam menerangkan variabel *dependen*. Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan sig 0,05 dan $dk = (n-1)$ yaitu $(100-1)=99$ sehingga diperoleh t_{tabel} sebesar 1,985.

Tabel 4.4.6**Hasil Uji T****coefceients^a**

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
Model	Coefficients		Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	4.381	.904		4.844	.000
(X1) Tangibel	.030	.064	.037	1.264	-.064
(X2) Reability	.177	.072	.232	2.467	.015
(X3) Responsivines	.160	.069	.202	2.303	.024

^aDependent Variable: (Y) Kepuasan Penerima bantuan BLT

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel 4.4.3 maka menunjukkan *tangible reability*, *responsivines* dan *assurance* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan sedangkan variabel *tangible* secara signifikan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT.

4.5 Interpretasi Data Penelitian dan Pembahasan

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan penerima bantuan BLT serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan penerima bantuan BLT.

Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penerima bantuan BLT, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh penerima bantuan BLT. Begitu juga sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan

lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk.

Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan penerima bantuan BLT juga akan semakin tinggi.

Hal ini terbukti dari hasil uji yang dilakukan dengan uji *statistie* dengan uji T memberikan hasil yang *signifikan*. Nilai t_{hitung} sebesar 2,467 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Berarti *reliability* dari Kantor POS Langsa berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT. Cepatnya pelayanan penanganan transaksi yang tepat dan teliti yang diberikan karyawan kantor POS Cabang Langsa membuat para penerima bantuan BLT puas atas layanan yang diberikan Kantor POS Cabang Langsa.

Dengan pelayanan yang sesuai harapan penerima bantuan BLT dari produk berupa barang atau pelayanan yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Hal ini karena pelayanan yang baik dan benar adalah jika pelayanan diberikan secara cepat, tepat, adil, ramah dan menyenangkan bagi orang yang dilayani.

Selain itu respon yang cepat dan tanggap yang diberikan oleh pegawai Kantor POS Langsa sangat berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT, hal ini terlihat *koefisien regresi* yaitu sebesar 0,160 satuan, berarti apabila terdapat kenaikan sebesar 1 satuan untuk Variabel *responsivines* maka kepuasan

penerima bantuan BLT akan meningkat sebesar 0,160 satuan, demikian pula sebaliknya. Telah dilakukan uji *statistie* dengan uji T memberikan hasil yang *signifikan*. Nilai t_{hitung} sebesar 2,303 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Kesiapan para karyawan Kantor POS dalam menangani transaksi, penanganan antrian dan penyampaian informasi oleh pihak Kantor POS Cabang Langsa membuat para penerima bantuan BLT merasa puas.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmad Hidir diketahui Hasil penelitian juga menunjukkan Bantuan Langsung Tunai Variabel *Empathy* memiliki pengaruh yang paling besar dalam pembentukan Kualitas dengan nilai beta sebesar 0,336. Sedangkan peneliti, kepuasan pada pelayanan yang diberikan kepada penerima bantuan BLT pada Kantor POS Kota Langsa, yaitu paling tinggi adalah variabel *reability*, hal ini menunjukkan kepuasan penerima bantuan BLT terhadap Kantor POS Langsa dirasakan dari pertama pelayanan diberikan dimana variabel *reliability* merupakan pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat, adil, ramah dan menyenangkan bagi orang yang dilayani sehingga memberikan kepuasan kepada penerima bantuan BLT.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, Kantor POS Langsa mampu memberikan kepuasan kepada penerima bantuan BLT, walaupun penimaan bantuan BLT pada kantor POS Langsa merupakan salah satu produk bantuan, namun mampu memberikan layanan terbaik kepada penerima bantuan BLT yang menerima pada Kantor POS Langsa. Selain itu layanan *emphati* yang cukup baik yang ditawarkan oleh Kantor POS Langsa menjadi salah satu prioritas setelah daya tanggap, dan

hasil yang *signifikan*. Nilai t_{hitung} sebesar 2,762 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Artinya keamanan dan keselamatan akan barang merupakan tanggung jawab Kantor POS, sehingga penerima bantuan BLT merasa aman dan percaya menggunakan layanan jasa Kantor POS Cabang Langsa.

Sehingga dapat diketahui dalam memberikan layanan Kantor POS Langsa mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dalam memberikan kepuasan kepada penerima bantuan BLT, hal ini membuktikan Kantor POS Langsa mempunyai kualitas Layanan yang cukup baik dalam memberikan kepuasan kepada penerima bantuan BLT.

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diketahui bahwa tidak semua variabel pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan *signifikan* terhadap kepuasan penerima bantuan BLT pada PT. Kantor POS Langsa Cabang Langsa. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Kantor POS Langsa maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan penerima bantuan BLT sehingga penerima bantuan BLT akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor POS Langsa Cabang Langsa.

Namun dari segi tangible atau tempat penerima bantuan dapat dilihat pengaruh tidak berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT, hal ini terbukti nilai T_{hitung} dibawah 1.985, artinya keadaan atau tempat tidak berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan BLT.

4.6 Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima bantuan BLT perspektif Islam

Pelayanan terhadap penerima bantuan BLT dalam perspektif Islam bisa dilihat dari pelayanan yang dimulai dari karakteristik pelayanan dan juga etika Rasulullah.

Dari Abu Hurairah Ra, sesungguhnya Rasulullah SAW telah bersabda, “barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik-baik atau diam, dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan tamunya.” Dalam hadis yang lain Rasulullah juga bersabda :

“Sebaik-baik manusia ialah yang paling banyak memberikan manfaat bagi manusia lainnya.”

Semua menunjukkan bahwa pelayanan dalam perspektif Islam tidak bisa lepas, karena untuk melayani dengan baik seorang pegawai harus memiliki kejujuran, bertanggung jawab, dapat dipereaya, tidak menipu, melayani dengan khitmat dan juga tidak melupakan akhirat.

Berdasarkan perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan ppenerima bantuan BLT (Y). Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan pelanggan.

Setelah pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

Apabila pelanggan benar-benar telah merasa puas, pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan pelanggan akan bercerita kepada banyak orang bahwa perusahaan tersebut bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di tempat yang sama. Maka dari itu, perusahaan dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya. Dalam pandangan Islam, yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan adalah standarisasi syariah.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan,

karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Cronin dan Taylor menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan Fornell, dkk juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tinggi terjadi apabila terjadi nilai yang dirasakan dan kualitas yang dirasakan melebihi harapan pelanggan. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/muamalah. Allah SWT telah berfirman QS. Al-Ahzab / 33: 21

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ
كَثِيرًا

Artinya : *“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah (Qs. al-Ahzab : 21).*

Di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktivitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar *Al- Amin*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data dan pembahasan tentang pelayanan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT di kota Langsa, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis regresi linear berganda dan uji F terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara serempak antara variabel *tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *responsivines* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) sebagai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT Kantor POS Langsa.
2. Dari hasil uji T, menunjukkan bahwa variabel *tangible* dan variabel *emphaty* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT Kantor POS Langsa. Sedangkan variabel *Reliability* (X_2), *responsivines* (X_3), dan *Assurance* (X_4) *Emphaty* (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT Kantor POS Langsa. Dari ketiga variabel yang signifikan tersebut, variabel *Assurance* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan penerima bantuan BLT Kantor POS Langsa.

B. Saran

1. Diharapkan Kantor POS dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada penerima bantuan BLTnya sehingga para pelanggan akan menjadi

pelanggan yang setia (loyal), maka sebaiknya kantor POS Langsa disarankan agar tetap terus mempertahankan kualitas variabel Assurance, variabel rability dan variabel daya responsivines.

2. Adanya pengaruh dari kualitas Assurance, ini menunjukkan bahwa pihak kantor POS Langsa cabang Langsa dalam memberikan layanan berupa kenyamanan dan ketenangan bagi penerima bantuan BLT, maka diharapkan pihak kantor POS Langsa dapat terus mempertahankan kualitas yang ada saat ini sekaligus berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang profesional tentunya sesuai dengan standar keamanan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Atep Barata Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2013.

Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Islam suatu kajian Kontemporer*, Jakarta, Gema Insani Press, 2011.

Arifin Zainul, *Dasar-Dasar Manajemen Syariah*, Jakarta: Azkia, 2019.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2017

Fandy Tjiptono, & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi, 2003.

F. Patrieia, *Nieolin, Brand Management*, Cet 1. Ed.1, Jakarta : Prenada, 2014.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Kcempat, Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro, 2019.

Handoko Hani, T. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Lyberty, 2019.

Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis : Teknik Menganalisis Kelayakan Reneana Bisnis Sceara Komprehensif*, Jakarta : Gramedia, 2015.

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Ibnu Hajar, *Dasar-dasar Metodologi Kuantitatif dalam Pendidikan*, (Jakarta: PT.

Raja Grafindo Persada, 2019

Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2019.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prehallindo, 2010.

Philip Kotler & Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2018.

Rangkuti Freddy, *Strategi Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.

Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan masyarakat penerima bantuan BLT untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga, PT.Rineka Eipta, Jakarta, 2016.

Sugyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2008.

Sugyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2008.

Sudjana, *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito 2001.

B. Jurnal

Ahmad Hidir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Label Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Kantor Eabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta)*”, Skripsi Online, 2016

Ratih Harduiyati, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan pelayanan Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*, (Skripsi Online, 2016).

Muh Yunus Bandu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*, (Jurnal Online, 2016).

Dewi Yanti Sudirman, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Eabang A. Yani Makassar*, (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2011).

Nining Eatur Pawestriningtyas, *Pengaruh Kualitas Pelayanan pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Eabang Syariah Tlogomas Malang)* (Jurnal online, 2016),
Wira Sutedja, *Panduan Pelayanan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, tt

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Pribadi

1. Nama : Rana Zhafirah
2. NIM : 4012017185
3. Tempat/ Tanggal : Langsa, 19 Juli 1999
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Alamat : Jl. Perumnas Lingkungan Bukit Paya Bujok
Seulemak, Langsa Baro, Aceh

II Nama Orang Tua

1. Nama Ayah : Alm. Abdul Aziz
2. Nama Ibu : Siti Sahrura

III Pekerjaan Orang Tua

1. Pekerjaan Ayah : -
2. Pekerjaan Ibu : PNS

II. Riwayat Pendidikan

Tamatan SD Pada Tahun 2011

Tamatan SMP Pada Tahun 2014

Tamatan SMA Pada Tahun 2017

Masuk Kuliah pada IAIN Langsa pada Tahun 2017/2018

Lampiran 1

Uji normalitas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	emphaty, assurance, tangibel, reliability ^a		Enter

a. Tolerance = .000 limits reached.

b. Dependent Variable: kepuasan

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.28492605

Most Extreme Differences	Absolute Positive	.125
	Negative	-.125
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.248
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.089

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Regresi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.701	.689	1.242

a. Predictors: (Constant), emphaty, assurance, tangibel, reliability

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.987	4	85.997	55.784	.000 ^a
	Residual	146.453	95	1.542		
	Total	490.440	99			

a. Predictors: (Constant), empathy, assurance, tangibel, reliability

b. Dependent Variable: kepuasan

Uji Regresi Linier Berganda Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Coefficients						
1	(Constant)	4.381	.904		4.844	.000
	(X1) Tangibel	.030	.064	.037	1.264	-.064
	(X2) Reability	.177	.072	.232	2.467	.015
	(X3) Responsivines	.160	.069	.202	2.303	.024
	(X4) Assurance	.209	.076	.283	2.762	.047
	(X5) Emphaty	.106	.061	.172	1.992	.087

a. Dependent Variable: (Y) Kepuasan Penerima bantuan BLT

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.17	21.06	16.66	1.864	100
Residual	-3.955	3.461	.000	1.216	100
Std. Predicted Value	-2.408	2.358	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.186	2.787	.000	.980	100

a. Dependent Variable: kepuasan

Output Created	03-November 2021 22:15:59	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working	100
	Data File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT RES2 /METHOD=ENTER x1 x3 x4 x5.	

Resources	Processor Time	00:00:00.079
	Elapsed Time	00:00:00.108
	Memory Required	2340 bytes
	Additional Memory Required for Residual	0 bytes
	Plots	

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	emphaty, assurance, tangibel ^a		. Enter

a. Tolerance = .000 limits reached.

b. Dependent Variable: RES2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.150 ^a	.022	-.008	.75232

a. Predictors: (Constant), emphaty, assurance, tangibel

Uji Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.250	3	.417	.736	.533 ^a
	Residual	54.334	96	.566		
	Total	55.584	99			

a. Predictors: (Constant), emphaty, assurance, tangibel

b. Dependent Variable: RES2

Uji Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	.857	.987		.869	.387
	tangibel	.006	.033	.020	.197	.844
	assurance	-.036	.039	-.094	-.927	.356
	emphaty	.036	.035	.106	1.026	.308

a. Dependent Variable: RES2

Excluded Variables^b

Model	Beta In	T	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
1	responsivines	. ^a	.	.	.000

a. Predictors in the Model: (Constant), emphaty, assurance, tangibel

b. Dependent Variable: RES2

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	emphaty, assurance, tangibel, reliability ^a		Enter

a. Tolerance = .000 limits reached.

b. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.701	.689	1.242

a. Predictors: (Constant), emphaty, assurance, tangibel, reliability

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.987	4	85.997	55.784	.000 ^a
	Residual	146.453	95	1.542		
	Total	490.440	99			

a. Predictors: (Constant), emphaty, assurance, tangibel, reliability

b. Dependent Variable: kepuasan

Excluded Variables^b

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlatio	Collinearity Statistics		
					Toleran	VIF	Minimum

				n	ce		Tolerance
1	Responsivi nes	. ^a000	.000

a. Predictors in the Model: (Constant), emphaty, assurance,

tangibel, reliability

b. Dependent Variable: kepuasan

UJI SIMULTAN

Model Summaryb

Lampiran : Dokumentasi





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
NOMOR 156 TAHUN 2021
T E N T A N G
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;
- c. Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
8. DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2021, Tanggal 23 November 2020.
- Memperhatikan: **Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 04 Maret 2021.**

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **Dr. Amiruddin, MA** sebagai Pembimbing I dan **Ade Fadillah FW Pospos, MA** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Rana Zhafirah**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4012017185, dengan Judul Skripsi : **"Pengaruh Pelayanan Kantor Pos Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan BLT di Kota Langsa"**.
- Ketentuan : a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun terhitung mulai tanggal Keputusan ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;
- b. Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;
- c. Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
- d. Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;
- e. Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;
- f. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- g. Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- h. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Langsa
Pada Tanggal : 29 Maret 2021 M
15 Sya'ban 1442 H



Tembusan :

1. Ketua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.