

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KARTU KUNING (AK I) PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA SAMARINDA

Susi Oktaviani, Robin Jonathan, Heriyanto

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email : susiokta608@gmail.com

Keywords :

Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, and Service Quality.

ABSTRACT

This study aims to determine the reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence affect the satisfaction of yellow card users (AK.I) job seekers in the Department of Labor Samarinda City.

Research population used by researchers is all the yellow card maker at the Office of Manpower of Samarinda City. The sample was 98 respondents with slovin formula and sample selection using simple random sampling technique. Data analysis techniques use multiple linear regression analysis with classical assumption test and hypothesis testing.

The results concluded that: 1) reliability has significant effect on satisfaction, it can be seen from t arithmetic for reliability variable equal to $3,207 > 1,986$. 2) responsiveness has a significant effect on satisfaction, it can be seen from t arithmetic for the variable of responsiveness of $4,709 > 1,986$, 3) the guarantee has a significant effect on satisfaction, it can be seen from t arithmetic for guarantee variable equal to $2,935 > 1,986$. 4) empathy has a significant effect on satisfaction, it can be seen from t arithmetic for empathy variable of $2,450 > 1,986$. 5) physical evidence has a significant effect on satisfaction, it can be seen from t arithmetic for physical evidence variables of $5,212 > 1,986$, 6) quality of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence simultaneously have a significant positive effect on satisfaction, it can be seen from f arithmetic equal to $18,550 > 2,31$.

PENDAHULUAN

Dinas Tenaga Kerja sebagai salah satu instansi pelayanan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat di bidang ketenagakerjaan. Pembuatan AK.1 dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Samarinda. Dengan adanya data ini Dinas Tenaga Kerja dapat digunakan mengambil tindakan dan merencanakan solusi untuk membantu pemerintah dalam mengurangi angka pengangguran di kota Samarinda, sehingga dampak negatif seperti rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan, meningkatnya kejahatan dan angka pengangguranpun dapat diminimalkan.

Untuk menunjang kualitas pelayanan yang prima di butuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan

publik. Kemampuan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan. Para petugas pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas harus menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Rendahnya kemampuan kerja pegawai dapat dilihat dari kurangnya kemampuan pegawai dalam melayani pembuatan AK.1(kartu kuning) dengan cepat terutama disaat permintaan pembuatan AK.1(kartu kuning) sedang banyak dan kurangnya kemampuan pimpinan untuk merangsang dan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Disamping itu rendahnya kualitas pelayanan dapat dilihat juga dari rendahnya tingkat motivasi yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja kota Samarinda. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat pemohon Ak.1 (kartu kuning).

Oleh karena itu kualitas pelayanan harus diukur dengan lima dimensi, yaitu kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pengguna jasa, maka pengguna akan merasa puas, oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja kepada masyarakat pengguna kartu kuning harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik dimasa mendatang.

2.1 Manajemen Pemasaran

Menurut Philip Kotler (2009: 408) Manajemen Pemasaran (*marketing management*) adalah: “Seni dan ilmu memilih pasar sasaran serta mendapatkan, menyimpan dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, pengantaran dan pengkonsumsian nilai pelanggan yang unggul”. Menurut Kotler yang dikutip oleh Basu Swastha (2007:7) Manajemen pemasaran adalah: “Penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan program-program yang ditunjukkan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi”.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan menurut Kotler & Keller (2013:378) menyatakan bahwa: “*A service is any act or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything*”. Dari definisi ini dapat diartikan bahwa : “ Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) standar pelayanan publik adalah : “Ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan”. Adapun standar pelayanan publik meliputi sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana

2.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan

2. Penerima layanan
3. Jenis layanan.
4. Kepuasan pelanggan

2.5 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2010:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Empati dengan *customers*
2. Pembatasan prosedur
3. Kejelasan tata cara pelayanan

METODE

3.1 Definisi Operasional

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Yang menjadi independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang penulis simboliskan dengan huruf X. Adapun indikator-indikator dari kualitas pelayanan karyawan adalah sebagai berikut :

1) Keandalan (*reability*) (X_1)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator yang diukur adalah :

- a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
- b. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
- c. Prosedur tidak berbelit-belit

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_2)

Daya Tanggap adalah keinginan para karyawan/pegawai untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan. Indikator yang diukur adalah:

- a. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen
- b. Respon karyawan terhadap saran konsumen
- c. Memberikan pelayanan yang cepat

3) Jaminan (*assurance*) (X_3)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Indikator yang diukur adalah :

- a. Karyawan/ pegawai yang memiliki pengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen
- b. Karyawan/pegawai berbicara dengan cara yang menyenangkan
- c. Karyawan/ pegawai yang sopan

4) Empati (*empathy*) (X_4)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. indikator yang diukur adalah :

- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- b. Keramahan karyawan
- c. Kebutuhan pelanggan secara spesifik

5) Berwujud/ Bukti Fisik (*tangible*) (X_5)

Kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi. Indikator yang mempengaruhi :

- a. Penampilan petugas pelayanan
- b. Peralatan yang modern

c. Tempat parkir

Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen, yang disimbolkan oleh penulis dengan huruf Y dan adapun indikator-indikator dari kepuasan karyawan adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan adalah ukuran suatu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen atas apa yang diperoleh dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Adapun indikatornya sebagai berikut :
 - a. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
 - b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
 - c. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

3.2 Alat Analisis

1. Uji Instrumen Penelitian (Uji Kualitas Data)
 - a. Uji Validitas
 - b. Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Dasar
 - a. Uji Linearitas
 - b. Uji Normalitas
3. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Multikolinieritas
 - b. Uji Heterokedastisitas.
 - c. Uji Autokorelasi
4. Analisis Regresi Linear Berganda

3.3 Rincian Data yang diperlukan

1. Data Primer adalah berupa data hasil koesioner, hasil observasi dan hasil wawancara terhadap responden.
2. Data Sekunder adalah data berhubungan dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, struktur organisasi serta yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda

Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Samarinda. Dinas Tenaga Samarinda berfungsi sebagai pembantu Walikota dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas bantu di bidang Ketenagakerjaan dan merupakan unsur pelaksana Pemerintahan Kota Samarinda yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Samarinda.

4.2 Struktur Organisasi

Organisasi Dinas Tenaga Kerja dinyatakan dan dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 023 Tahun 2008 Pasal 252. Susunan Organisasi SKPD Dinas Tenaga Kerja terdiri atas :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
3. Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja
4. Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja
5. Bidang Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja
6. Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan

4.3 Identitas Responden

Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 98 orang. Adapun identitas responden (Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda) dilihat dari jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Laki-Laki | 58 | 59.2 | 59.2 | 59.2 |
| Wanita | 40 | 40.8 | 40.8 | 100.0 |
| Total | 98 | 100.0 | 100.0 | |

Data diolah ,

2018

Tabel 4. 2: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Dibawah 20 Tahun | 10 | 10.2 | 10.2 | 10.2 |
| 21 sampai 30 tahun | 81 | 82.7 | 82.7 | 92.9 |
| Diatas 30 Tahun | 7 | 7.1 | 7.1 | 100.0 |
| Total | 98 | 100.0 | 100.0 | |

Dari 98 responden yang ada di bagi menjadi tiga kelompok usia, kelompok usia dibawah 20 tahun terdapat sebanyak 10 orang (10,2%), kelompok usia 21 - 30 tahun sebanyak 81 orang (82,7%) dan terakhir kelompok usia diatas 30 tahun terdapat sebanyak 7 orang (7,1 %). Maka dapat dikatakan bahwa kelompok usia yang paling banyak adalah kelompok usia 21 - 30 tahun sebanyak 81 orang, yang merupakan masa usia produktif.

Tabel 4. 3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid D3 | 17 | 17.3 | 17.3 | 17.3 |
| S1 | 40 | 40.8 | 40.8 | 58.2 |
| SD | 3 | 3.1 | 3.1 | 61.2 |
| SMA | 37 | 37.8 | 37.8 | 99.0 |
| SMP | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| Total | 98 | 100.0 | 100.0 | |

Data diolah , 2018

Dari 98 responden yang ada di bagi menjadi lima kelompok jenis pendidikan, kelompok pendidikan D3 terdapat sebanyak 17 orang (17,3%), kelompok pendidikan S1 sebanyak 40 orang (40,8%), kelompok pendidikan SD sebanyak 3 orang (3,1%), kelompok pendidikan SMA sebanyak 37 orang (37,8%), dan terakhir kelompok pendidikan SMP terdapat sebanyak 1 orang (1,0 %). Maka dapat dikatakan bahwa kelompok usia yang paling banyak adalah kelompok kelompok pendidikan S1 sebanyak 40 orang.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment* (*Pearson*). Dalam uji validitas, kriteria suatu nilai r tabel dapat dilakukan dengan rumus: r

tabel (α , n). Uji validitas ini diketahui bahwa n adalah 98, dan $\alpha = 5\%$ maka: r tabel (5%, 98) = 0,197. Setiap item pertanyaan akan dikatakan valid jika lebih besar dari 0,197. Hasil uji validitas data sebagai berikut:

Tabel 5.1: Uji Validitas

| Variabel | R hitung | R tabel | Keterangan |
|--------------|----------|---------|------------|
| Keandalan | 0,639 | 0,197 | Valid |
| | 0,646 | 0,197 | Valid |
| | 0,680 | 0,197 | Valid |
| Daya Tanggap | 0,460 | 0,197 | Valid |
| | 0,580 | 0,197 | Valid |
| | 0,616 | 0,197 | Valid |
| Jaminan | 0,250 | 0,197 | Valid |
| | 0,218 | 0,197 | Valid |
| | 0,244 | 0,197 | Valid |
| Empati | 0,541 | 0,197 | Valid |
| | 0,599 | 0,197 | Valid |
| | 0,641 | 0,197 | Valid |
| Bukti Fisik | 0,585 | 0,197 | Valid |
| | 0,444 | 0,197 | Valid |
| | 0,549 | 0,197 | Valid |
| Kepuasan | 0,636 | 0,197 | Valid |
| | 0,622 | 0,197 | Valid |
| | 0,523 | 0,197 | Valid |

Sumber: Data diolah, 2018

5.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *Cronchbach's Alpha*. Uji reliabilitas, nilai yang dikatakan reliable adalah jika r hitung lebih besar dari r tabel. 5.2 Adapun tabel uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2: Uji Reliabilitas

| Variabel | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------|----------|---------|------------|
| Keandalan | 0,780 | 0,197 | Reliabel |
| Daya Tanggap | 0,721 | 0,197 | Reliabel |
| Jaminan | 0,558 | 0,197 | Reliabel |
| Empati | 0,753 | 0,197 | Reliabel |
| Bukti Fisik | 0,624 | 0,197 | Reliabel |
| Kepuasan | 0,667 | 0,197 | Reliabel |

Sumber: Data diolah, 2018

Diliat dari tabel 5.2 tersebut didapatkan nilai *Cronchbach's Alpha* lebih besar dari r tabel.

5.3 Hasil Uji Linearitas

Tujuan uji linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Kriteria pengujian linieritas adalah jika nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linier. Hasil rangkuman uji linieritas disajikan berikut ini:

Tabel 5.3: Uji Linearitas

| Variabel | Sig | Keterangan |
|-------------------------|-------|------------|
| Keandalan → Kepuasan | 0,000 | Linear |
| Daya Tanggap → Kepuasan | 0,000 | Linear |
| Jaminan → Kepuasan | 0,000 | Linear |
| Empati → Kepuasan | 0,000 | Linear |
| Bukti Fisik → Kepuasan | 0,000 | Linear |

Sumber: Data diolah, 2018

Hasil uji linieritas pada tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 (sig <0,05), hal ini menunjukkan bahwa semua variabel penelitian adalah linier.

5.4 Hasil Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah sampel yang diselidiki berdistribusi normal atau tidak. Kriteria pengujian normalitas adalah jika nilai taraf signifikan lebih besar 0,05 ($P > 5\%$) maka dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* pada penelitian ini menunjukkan probabilitas = 0,061 (Lampiran 5.4), data pada penelitian ini berdistribusi normal karena probabilitas < 0.05.

5.5 Hasil Uji Multikolinearitas

Adanya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance value* atau nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Batas *tolerance value* adalah 0,1 dan batas VIF adalah 10. Apabila *tolerance value* < 0,1 atau VIF > 10 = terjadi multikolinearitas. Apabila *tolerance value* > 0,1 atau VIF < 10 = tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian terhadap multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4: Uji Multikolinearitas

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|--------------|-----------|-------|----------------------------------|
| Keandalan | 0,476 | 2.103 | Tidak Terdapat Multikolinearitas |
| Daya Tanggap | 0,611 | 1.638 | Tidak Terdapat Multikolinearitas |
| Jaminan | 0,991 | 1.009 | Tidak Terdapat Multikolinearitas |
| Empati | 0,524 | 1.910 | Tidak Terdapat Multikolinearitas |
| Bukti Fisik | 0,646 | 1,549 | Tidak Terdapat Multikolinearitas |

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 5.4 diatas bahwa tidak ada satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dan tidak ada yang memiliki *tolerance value* lebih kecil dari 0,1. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bebas dari adanya multikolinearitas.

5.6 Hasil Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji statistik dengan melihat Uji Spearman. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika signifikan < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas dan jika signifikan > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 5.5: Uji Heterokedastisitas

| Variabel | Sig | Keterangan |
|--------------|-------|----------------------------------|
| Keandalan | 0,857 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| Daya Tanggap | 0,738 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| Jaminan | 0,747 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| Empati | 0,752 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| Bukti Fisik | 0,723 | Tidak terjadi heterokedastisitas |

Sumber: Data diolah, 2018 (Lampiran 5.5)

Tabel 5.5 diatas kita dapat melihat bahwa nilai signifikansi untuk seluruh variabel lebih dari 0,05, dari hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

5.7 Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Durbin Watson*. Syarat tidak terjadi autokorelasi adalah $1 > DW < 3$. Uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut:

Tabel 5.6: Uji Autokorelasi Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .709 ^a | .502 | .475 | 1.17490 | 1.809 |

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 5.6 hasil uji diperoleh nilai uji Durbin-Watson adalah 1,809. Angka ini lebih besar dari 1 dan lebih kecil dari 3. Secara ringkas $1 < 1,809 < 3$. Karena DW berada di antara dua angka batasan autokorelasi, maka hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terdapat autokorelasi.

5.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data dalam penelitian ini membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linear berganda.

Pembuktian ini dimaksudkan untuk menguji variasi dari model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS yang diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 5.7: Uji Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 5.064 | .344 | | .047 | .001 |
| Kehandalan | .382 | .119 | .342 | 3.207 | .002 |
| Daya Tanggap | .167 | .097 | .161 | 4.709 | .005 |
| Jaminan | .056 | .060 | .069 | 2.935 | .003 |
| Empati | .115 | .100 | .217 | 2.450 | .008 |
| Bukti Fisik | .507 | .097 | .479 | 5.212 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil tabel 5.7 diatas, maka dapat dibuat model persamaa regresi linear berganda untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 5.064 + 0,342 X_1 + 0,161 X_2 + 0,069 X_3 + 0,217 X_4 + 0,479 X_5 + e.$$

Dari persamaan dapat dijelaskan bahwa:

a) **Konstan a = 5.064**

Berdasarkan hasil analisis diatas nilai kostanta (*intecept* titik potong awal) sebesar 5.064. Artinya apabila variabel kehandalan (X₁), daya tanggap (X₂), jaminan (X₃), empati (X₄), dan bukti fisik (X₅) tidak mengalami perubahan, maka (dianggap kosn)maka nilai kepuasan (Y) sebesar 5.064.

b) Kehandalan (X₁) terhadap kepuasan (Y) b₁ = 0.342

Berdasarkan hasil analisis diatas bahwa variabel kualitas produk (X₁), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) dengan tingkat signifikan 0.002 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan dapat di perbaiki dengan baik maka dapat meningkatkan kepuasan (Y).

c) Daya tanggap (X₂) terhadap kepuasan (Y) b₂ = 0.161

Berdasarkan hasil analisis diatas bahwa variabel kualitas produk (X₂), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) dengan tingkat signifikan 0.005 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap dapat di perbaiki dengan baik maka dapat meningkatkan kepuasan (Y).

d) Jaminan (X₃) terhadap keputusan pembelian (Y) b₃= 0.069

Berdasarkan hasil analisis diatas bahwa variabel jaminan (X₃), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) dengan tingkat signifikan 0.003 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan dapat di perbaiki dengan baik maka dapat meningkatkan kepuasan (Y).

e) Empati (X₄) terhadap keputusan pembelian (Y) b₄ = 0.217

Berdasarkan hasil analisis diatas bahwa variabel empati (X₄), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) dengan tingkat signifikan 0.008 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan dapat di perbaiki dengan baik maka dapat meningkatkan kepuasan (Y).

f) Bukti fisik (X₅) terhadap kepuasan (Y) b₅ = 0.479

Berdasarkan hasil analisis diatas bahwa variabel bukti fisik (X₅), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) dengan tingkat signifikan 0.000 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik dapat di perbaiki dengan baik maka dapat meningkatkan kepuasan (Y).

5.1.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda digunakan uji Statistik t (uji t). Apabila nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel}, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai t_{hitung} < nilai t_{tabel}, maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel 5.8 dibawah ini:

**Tabel 5.8: Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | | T | Sig. |
|--------------|-----------------------------|---------------------------|------|-------|------|
| | Std. Error | Beta | | | |
| (Constant) | 5.064 | .344 | | 1.047 | .001 |
| Kehandalan | .382 | .119 | .342 | 3.207 | .002 |
| Daya Tanggap | .167 | .097 | .161 | 4.709 | .005 |
| Jaminan | .056 | .060 | .069 | 2.935 | .003 |
| Empati | .115 | .100 | .217 | 2.450 | .008 |
| Bukti Fisik | .507 | .097 | .479 | 5.212 | .000 |

- a. Dependent Variable: Kepuasan
- b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Kehandalan

Sumber, Data diolah, 2018

Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} . Hasil pengujian diperoleh nilai sebagai berikut:

1. Hasil output diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.207 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1.986 dan nilai sig sebesar $0,002 < 0,05$. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel keandalan (X_1) terhadap variabel kepuasan (Y).
2. Hasil output diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4.709 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1.986 dan nilai sig sebesar $0,005 < 0,05$. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel daya tanggap (X_2) terhadap variabel kepuasan (Y).
3. Hasil output diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.935 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1.986 dan nilai sig sebesar $0,003 < 0,05$. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel jaminan (X_3) terhadap variabel kepuasan (Y).
4. Hasil output diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.450 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1.986 dan nilai sig sebesar $0,008 < 0,05$. Artinya terdapat pengaruh positif antara variabel empati (X_4) terhadap variabel kepuasan (Y).
5. Hasil output diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5.212 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1.986 dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel bukti fisik (X_5) terhadap variabel kepuasan (Y).

5.11 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F Digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 5.9: Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 Regression | 128.034 | 5 | 25.607 | 18.550 | .000 ^b |
| Residual | 126.997 | 92 | 1.380 | | |
| Total | 255.031 | 97 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Keandalan

Sumber, Data diolah, 2018

Pada 5.9 diatas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar $18.550 > 2.31$ dan nilai sig $< 0,000$, maka artinya, terdapat pengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap variabel kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

5.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil regresi linier berganda dengan analisis data 98 karyawan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda., persamaan regresi berganda dari variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5), terhadap kepuasan (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y = 5.064 + 0,342 X_1 + 0,161 X_2 + 0,069 X_3 + 0,217 X_4 + 0,479 X_5 + e.$$

Pengaruh masing-masing variabel independen variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), bukti fisik (X_5) dan variabel dependen kepuasan (Y) dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengaruh Reliabiliti(keandalan)Terhadap Kepuasan penggunaan kartu kuning.

Reability (Kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini dapat berupa adanya perbaikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan uji t maka dapat diketahui bahwa Hipotesis 1 H_a diterima artinya keandalan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} untuk variabel keandalan sebesar $3.207 > 1.986$ dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Keandalan menurun maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan, sebaliknya jika keandalan meningkat akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

b. Pengaruh *Responsiveness* (Daya tanggap) Terhadap Kepuasan penggunaan kartu kuning.

Responsiveness (Daya Tanggap) daya tangkap yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan perusahaan. Dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan.

Berdasarkan uji t maka dapat diketahui bahwa Hipotesis 2 H_a diterima artinya daya tanggap berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} untuk variabel daya tanggap sebesar $4.709 > 1.986$ dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Keandalan menurun maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan, sebaliknya jika daya tanggap meningkat akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

c. Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Terhadap Kepuasan penggunaan kartu kuning

Assurance (Jaminan) hal ini kepastian dengan pengetahuan dan kemampuan dan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggan pada perusahaan. Di dalamnya terdapat unsure etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, unsure etika yang dimiliki oleh karyawan.

Berdasarkan uji t maka dapat diketahui bahwa Hipotesis 3 H_a diterima artinya jaminan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} untuk variabel jaminan sebesar $2.935 > 1.986$ dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Keandalan menurun maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan, sebaliknya jika jaminan meningkat akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

d. Pengaruh *Empathy* (empati) Terhadap Kepuasan penggunaan kartu kuning

Empathy (empati) merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu kepada pelanggan dari perusahaan, hal ini dimaksud agar pihak perusahaan dapat memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan dari pelanggan.

Berdasarkan uji t maka dapat diketahui bahwa Hipotesis 1 H_a diterima artinya empati berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} untuk variabel empati sebesar $2.450 > 1.986$ dan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$. Keandalan menurun maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan, sebaliknya jika empati meningkat akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

e. Pengaruh *Tangible* (bukti fisik) Terhadap Kepuasan penggunaan kartu kuning.

Tangible (Bukti Fisik) dimana kemampuan perusahaan didalam menunjukkan eksistensi dirinya, misalnya dalam hal ini gedung, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya, lebih menekankan pada bukti secara fisik, atau dapat diraba keberadaannya.

Berdasarkan uji t maka dapat diketahui bahwa Hipotesis 5 H_a diterima artinya bukti fisik berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} untuk variabel bukti fisik sebesar $5,212 >$

1.986 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Bukti Fisik menurun maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan, sebaliknya jika Bukti Fisik meningkat akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

f. Pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik Terhadap Kepuasan penggunaan kartu kuning.

kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dimana kemampuan perusahaan didalam menunjukkan eksistensi dirinya, misalnya dalam hal ini gedung, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya, lebih menekankan pada kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, atau dapat mengetahui keberadaannya.

Berdasarkan uji t maka dapat diketahui bahwa Hipotesis 6 Ha diterima artinya kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} untuk variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebesar $18.550 > 2.31$ dan nilai signifikansi $0,000$. kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menurun maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan, sebaliknya jika kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik meningkat akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik terhadap kepuasan pengguna kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, sehingga jika semakin baik kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik maka akan meningkatkan kepuasan.
- Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pengguna kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, sehingga jika semakin baik kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, maka akan meningkatkan kepuasan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mengemukakan saran yang mungkin berguna bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan peningkatan kualitas karyawan, yaitu:

- Tetap mempertahankan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang sudah baik agar karyawan yang bekerja dapat tercapai sesuai dengan tujuan dan keinginan perusahaan.
- Dapat menjadikan penelitian ini sebagai rujukan untuk melihat pelatihan lebih baik terhadap meningkatkan kualitas karyawan.
- Disarankan kepada peneliti lebih lanjut di bidang ilmu sumber daya manusia sebaiknya menambah variabel-variabel selain kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

REFERENCES

- Algifari. 2010. *Analisis Regresi : Teori, Kasus dan Solusi Edisi kedua*. Yogyakarta : BPFE
- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi Kelima. Semarang; Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. 2008. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Cetakan Kedua. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan Eisi revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Kotler, Philp. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis,Perencanaan , Implementasi dan Pengendalian*.Jakarta : Salemba
_____.2007.*Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Pengendalian*. Prentice Hall,
Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Salemba Empat