

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(KAJIAN TERHADAP PEKERJA RETRIBUSI SAMPAH DI
KECAMATAN BAITURRAHMAN BANDA ACEH)**



Disusun Oleh:

**FIRZALENA
NIM. 160602122**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M / 1442H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Firzalena
NIM : 160602122
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 7 Agustus 2020

Yang Menyatakan



PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian Terhadap Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Banda Aceh)

Disusun Oleh:

Firzalena

NIM: 160602122

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Azharsyah, SE., Ak., M.S.O.M
NIP. 197811122005011003

Seri Murni, SE., M.Si, Ak
NIP. 19860427201403002

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,

Dr. Nilam Sari, M.Ag

NIP. 197103172008012007

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian Terhadap Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Banda Aceh)

Firzalena

NIM: 160602122

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal:

Selasa, 15 Desember 2020 M
7 Muharram 1442 H

Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Azharsyah, SE., Ak., M.S.O.M
NIP. 197811122005011003

Seri Murni, SE., M.Si, Ak
NIP. 19860427201403002

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Hendra Syahputra, S.E., M. M
NIP. 198801302018031001

Hafizh Maulana, SP., S.H.I., M.E.
NIDN. 2006019002

AR - RANIRY

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP: 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Firzalena
NIM : 160602122
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail : 160602122@student-ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKKU Skripsi

Yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian Terhadap Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 07 Agustus 2020

Mengetahui,

Penulis,

Firzalena

NIM: 160602122

Pembimbing I,

Dr. Azharsyah, S.E., Ak.M.S.O.M.

NIP. 197811122005011003

Pembimbing II,

Seri Murni, SE., M.Si, Ak

NIP. 19860427201403002

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kasih sayang, kesehatan, serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian Terhadap Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Banda Aceh)”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nilam Sari, Lc., M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Muhammad Arifin, Ph. D dan Rina Desiana, ME selaku ketua Laboratorium dan Dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Dr. Azharsyah, SE., Ak., M.S.O.M selaku pembimbing I dan Seri Murni, S.E., M.Si., Ak selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya dalam membimbing penulis.
5. Bapak Dr. Hendra Syahputra, S.E, M. M selaku penguji I dan Bapak Hafiizh Maulana, SP.,S.H.I.,M.E selaku penguji II yang telah banyak memberikan kritik dan sarannya sehingga penulisan skripsi ini jauh lebih baik.
6. Ibu Seri Murni selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Strata Satu (S1) Ekonomi Syariah Segenap Dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu kepada penulis.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah berkenan memberi kesempatan, membina, serta memberikan kemudahan kepada penulis dalam menimba ilmu pengetahuan sejak awal kuliah sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas kesabaran dalam memberikan pelayanan.
9. Orang tua yang sangat penulis cintai, Ayahanda Banta Ali dan Ibunda Suwarni yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat serta dorongan kepada penulis hingga skripsi ini selesai. serta keluarga besar yang selalu mendo'akan dan

memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada Abang tersayang Fauzan, Adik tersayang Khairul Fuadi, Fitri Ramadhani dan juga kepada seluruh keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat tersayang khususnya Muhammad Aria Mardiansyah S.Pd, Puteri Farah Dhiba, Wanisa Nurjannah, Wirdatul Jannah, Yenni Safrida, Muhiburrahman, Irfan Jauzi, Hidayatullah, Farah Salsabila, Shafa Shofia, Nuria Ulfa, Khairun Nisa, Jannatul Wardani, Nia Zahara, Eka Ratna, Putri Anjani, Adhini, Rahmat Naufal yang telah membantu, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
12. Teman-teman seperjuangan mahasiswa S1 Ekonomi Syariah khususnya angkatan 2016 atas segala dukungan yang pernah diberikan agar penulis bisa dengan cepat menyelesaikan skripsi ini.
13. Serta kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan memberikan dukungan serta doa yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.
14. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga amal ibadahnya diterima oleh Allah SWT sebagai amal yang mulia. Maka kepada Allah

SWT jualah kita berserah diri dan meminta pertolongan,
seraya memohon taufiq dan hidayah-Nya untuk kita semua.
Amin Yarabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 8 Agustus 2020

Yang Menyatakan



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor:0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ظ	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauila*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah / alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Firzalena
NIM : 160602122
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian Terhadap Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh)
Pembimbing I : Dr. Azharsyah, SE., Ak., M.S.O.M
Pembimbing II : Seri Murni, S.E., M.Si., Ak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh, yang terdiri dari enam dimensi yaitu kepatuhan (*compliance*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner dengan menggunakan populasi seluruh masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dan sampel yang dipilih sebanyak 100 responden berdasarkan rumus *slovin* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepatuhan (*compliance*), keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Islami, Kepuasan Masyarakat, Retribusi Sampah.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Pembahasan	12
BAB II PEMBAHASAN	14
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	14
2.1.1 Asas Pelayanan Publik	18
2.2 Kualitas Pelayanan Islami	19
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Islami	22
2.3 Kepuasan Konsumen	25
2.3.1 Indikator Kepuasan Konsumen	28
2.4 Penelitian Terkait	29
2.5 Kerangka Pemikiran	36
2.6 Pengembangan Hipotesis	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Teknik Penelitian.....	42
3.2 Tempat atau Lokasi Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Operasional Variabel	46
3.6 Teknik Analisis Data	57
3.6.1 Uji Validitas	57
3.6.2 Uji Reliabilitas	57
3.7 Metode Analisis.....	58
3.7.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	59
3.7.1.1 Uji Normalitas	59
3.7.1.2 Uji Multikolinearitas.....	59
3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas	60
3.8 Uji Hipotesis.....	60
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.8.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	63
3.8.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	64
3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.2 Karakteristik Responden.....	66
4.2.1 Jenis Kelamin.....	67
4.2.2 Status Perkawinan	68
4.2.3 Usia	68
4.2.4 Tingkat Pendidikan Terakhir.....	69
4.2.5 Pekerjaan.....	70
4.2.6 Pendapatan Per Bulan	70
4.3 Uji Validitas.....	71
4.4 Uji Reliabilitas.....	74

4.5 Uji Asumsi Klasik	75
4.5.1 Uji Normalitas.....	75
4.5.2 Uji Multikolinearitas	76
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	79
4.6.1 Uji Simultan (Uji F).....	82
4.6.2 Uji Parsial (Uji t).....	83
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	86
4.7 Pembahasan	87
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	106



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Skala Likert.....	46
Tabel 3.2 Operasional Variabel	50
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Status Perkawinan	68
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78
Tabel 4.12 Analisa Regresi Linear Berganda.....	79
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Uji Simultan)	83
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	84
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi (R^2)	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	40
------------	-------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 2	Tabulasi Data Jawaban Pertanyaan 100 Responden	112
Lampiran 3	Karakteristik Responden	135
Lampiran 4	Hasil Output Penelitian	137



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia adalah makhluk hidup ciptaan Allah *Subhanahu wa ta'ala* dengan sejuta fungsi dan potensinya masing-masing. Manusia pada dasarnya tunduk kepada aturan hukum alam baik mengalami kelahiran, pertumbuhan, perkembangan maupun kematian, dan seterusnya sehingga, hal tersebut memiliki keterkaitan satu sama lainnya. Manusia juga dapat berinteraksi dengan alam dan lingkungannya pada sebuah hubungan timbal balik, baik itu hubungan positif maupun negatif. Sebagai makhluk sosial, manusia dapat menciptakan hubungan sosial antara manusia-manusia lainnya yang biasa disebut masyarakat. Allah *Subhanahu wa ta'ala* menciptakan manusia dengan penuh kesempurnaan, yaitu manusia memiliki kesadaran berupa pikiran dan bahasanya. Kesadaran manusia memiliki persoalan dengan pikiran manusia itu sendiri. Hal tersebut relevan dalam ilmu fisika modern yang mengatakan bahwa pikiran manusia memiliki tangan dalam dunia objektif manusia. Maksudnya, pikiran manusia bekerja berdasarkan kesadarannya sendiri.

Salah satu hal yang paling sering muncul dalam kehidupan bermasyarakat adalah mengenai limbah atau lebih spesifik lagi yaitu sampah. Limbah atau sampah sering memberi dampak yang sangat tidak baik bagi lingkungan masyarakat. Hal tersebut juga akan berdampak pada masyarakat yang berada disekitarnya.

Permasalahan sampah di Indonesia tidak pernah ada habisnya, Indonesia sering disebut negara yang dapat mendaur ulang sampah meskipun tidak secara keseluruhan. Hal tersebut disebabkan oleh jumlah sampah dan pengrajin tidak sama banyaknya. Indonesia menggunakan sistem pembuangan sampah secara *open dumping* dan *landfill* atau tanpa ada perlakuan apapun. Sistem pembuangan sampah tersebut selain memerlukan lahan yang cukup luas juga menyebabkan pencemaran udara, tanah dan air. Selain itu, lahan yang digunakan juga dapat menjadi tempat perkembangbiakan parasit dan faktor penyakit menular. Oleh karena itu, menjaga lingkungan sama dengan menjaga kebersihan diri. Dalam Al-Qur'an surat Al-A'raaf ayat 56 yang berbunyi :

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ
مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: *Dan janganlah kamu membuat kerusakan dimuka bumi, sesungguhnya (Allah) memperbaikinya dan berdoaalah kepada Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik (Q.S. Al-A'raaf :56).*

Ayat ini menjelaskan kepada manusia untuk menghindari perbuatan yang dapat merusak bumi dengan cara apapun. Allah *Subhanahu wa ta'ala* telah memperbaiki kondisi bumi dengan mengutus para rasul sebagai suri tauladan dan menyamakan dengan amal ketaatan kepada-Nya. Ayat tersebut juga memerintahkan

manusia untuk selalu berdoa kepada-Nya dengan mengikhlaskan doa bagi-Nya, dengan diiringi rasa takut terhadap siksaan-Nya dan berharap akan pahalanya. Sesungguhnya rahmat Allah itu dekat dengan orang-orang berbuat baik (Basyir, 2016).

Berdasarkan penjelasan ayat di atas, maka sudah semestinya sebagai manusia yang memiliki akal dan pikiran untuk memiliki kesadaran dalam melestarikan alam dan lingkungan sekitar. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya agen pelaksana pemungutan atau pengelolaan sampah di setiap kota yang dihasilkan oleh penduduk setempat. Memelihara kebersihan dan kesehatan masyarakat serta menciptakan suatu lingkungan yang bersih dan sehat. Pemukiman seperti perdesaan pasti memiliki banyak penduduk dan pastinya menghasilkan sampah. Sampah-sampah tersebut pun banyak yang dihasilkan dalam waktu yang cukup singkat. Namun, masyarakat di perdesaan masih dapat menanggulangi sampah yang ada. Berbeda halnya dengan masyarakat di perkotaan, dengan kondisi penduduk yang sangat padat sehingga sulit dalam menemukan lahan yang sesuai untuk penumpukan sampah.

Senada dengan hal di atas, untuk pengelolaan sampah yang baik diperlukan suatu system yang tepat. Hal tersebut dapat diusahakan dengan sistem pengelolaan yang dilengkapi dengan peraturan, pembiayaan serta peralatan penunjang yang memadai serta ditambah dengan kesadaran masyarakat yang cukup tinggi. Keberadaan lembaga profesi kebersihan kota merupakan faktor

penting dalam menjalankan kegiatan keasrian kota. Hal tersebut dapat dilihat dari meningkatnya sampah di perkotaan yang menjadi bukti semakin meningkat pula pengguna jasa pelayanan kebersihan di Indonesia khususnya di perkotaan.

Pelayanan publik menyediakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Susila, 2015).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakhadiran (*intangibility*) yang berhubungan dengan melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang yang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Pelayanan masyarakat sangat penting karena masyarakat bisa mencari atau menggunakan pelayanan jasa dari pelaku profesi yang lain yang mereka sukai. Namun, dalam hal ini terdapat tiga karakteristik etika pelayanan Islam. *Pertama*, etika pelayanan Islam didasarkan pada al-quran. *Kedua*, aspek perbedaan dan sifat non

lunak. *Ketiga*, pendekatan Islam yang menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan kebaikan masyarakat dari pada mengejar sifat egois pribadi dengan memaksimalkan keuntungan (Rajafi, 2018).

Menciptakan pelanggan yang loyal adalah inti dari setiap bisnis. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat, diantaranya:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis;
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang;
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan;
4. Membentuk rekomendasi darimulut kemulut;
5. Reputasi perusahaan menjadi lebih baik di mata pelanggan;
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat;

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang dihasilkan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam suatu organisasi untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat yang nantinya mendorong mereka menjadi masyarakat yang loyal. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah pihak terkait dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi dari pesaingnya, pihak terkait melakukan interaksi dengan anggota yang disebut umpan balik. Hal tersebut sebagai

kegiatan controlling pelayanan dan ukuran keberhasilan pelayanan tersebut.

Pengelolaan sampah merupakan kegiatan yang sistematis, menyeluruh dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah. Sistem pengelolaan sampah diatur dalam UU No.18 tahun 2008. Tujuan pengelolaan sampah adalah meningkatkan kesehatan masyarakat dan kesehatan lingkungan serta menjadikan sampah sebagai sumber daya. Sistem pengelolaan sampah terdiri atas aspek teknis dan non teknis. Kedua aspek tersebut saling berkesinambungan dan perlu dijalankan secara selaras untuk terciptanya sistem pengelolaan sampah yang baik. Dalam pengelolaan sampah perkotaan, terdapat 5 subsistem yaitu Aspek Operasional, Aspek Hukum dan peraturan, Aspek Pembiayaan, Aspek Kelembagaan, dan Aspek Peran Serta Masyarakat.

Kota Banda Aceh merupakan Ibu kota Provinsi Aceh dengan luas wilayah 61,36 Km² dan memiliki jumlah penduduk 270.321 jiwa pada tahun 2019 dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 2,3% (BPS, 2019). Laju pertumbuhan penduduk dengan tingkatan sedang namun mendekati tingkatan tinggi ini memiliki konsekuensi di bidang pengelolaan persampahan, salah satunya adalah besarnya timbulan sampah yang dihasilkan dari aktivitas masyarakat Kota Banda Aceh. Melihat timbunan sampah yang mencapai 20 ton perhari, Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota (DLHK3) Banda Aceh menggelar operasi tangkap tangan (ott) untuk

menindaklanjuti pembuang sampah sembarangan. Tercatat pada tahun 2013 Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota (DLHK3) telah menetapkan jadwal pengangkutan sampah yang dibagi dalam tiga zona. Zona I meliputi Kecamatan Banda Raya, Meuraxa dan Jaya Baru, Zona II meliputi Kecamatan Ulee Kareng, Syiah Kuala dan Kuta Alam, sedangkan Zona III meliputi Kecamatan Baiturrahman, Luengbata, dan Kuta Raja.

Optimalisasi Penjadwalan Pengangkutan sampah harus dilakukan untuk pengaturan urutan serta pengalokasian sumber yang lebih efektif. Dengan optimalisasi penjadwalan pengangkutan ini diharapkan pengangkutan sampah di Kota Banda Aceh khususnya Zona III berjalan mudah, cepat, dan biaya relatif murah. Pada Zona III khususnya di Kecamatan Baiturrahman terdapat salah satu tempat yang sering ditemukan banyak sampah, yaitu di sungai Krueng Daroy. Berdasarkan sanksi yang diberlakukan oleh DLHK3 Kota Banda Aceh, menggambarkan bahwa pelayanan dalam hal kebersihan kota tidak dilaksanakan secara optimal dan islami.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan pada masyarakat dan apa saja faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan tersebut. Oleh karena itu, untuk melihat sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan yang sudah diberikan, maka perlu dilakukan suatu penelitian yang terjadi dilapangan. Secara empiris seharusnya pekerja retribusi sampah sudah melakukan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan standar Islami. Berdasarkan permasalahan

di atas, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Masyarakat Kajian Terhadap Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan retribusi sampah, peneliti mengangkat beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan Islami pekerja retribusi sampah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh?
2. Apakah kepatuhan pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh?
3. Apakah keandalan pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh?
4. Apakah daya tanggap pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh?
5. Apakah jaminan pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh?

6. Apakah empati pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh?
7. Apakah bukti fisik pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk menyampaikan atau memberi jawaban terhadap suatu permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kualitas pelayanan Islami pekerja retribusi sampah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.
2. Mengetahui kepatuhan pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.
3. Mengetahui keandalan pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.
4. Mengetahui daya tanggap pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

5. Mengetahui jaminan pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.
6. Mengetahui empati pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.
7. Mengetahui bukti fisik pekerja retribusi sampah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk menambah atau memperdalam serta mengembangkan pengetahuan penulis sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan-ketentuan karya ilmiah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau sebagai bahan pemikiran bagi pengembangan ilmu Ekonomi dan Bisnis terutama ilmu tentang pelayanan Islami.

- c. Menentukan jawaban atas masalah atau kendala-kendala yang ada dalam Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Manfaat Praktis dalam penelitian ini yaitu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek sebagai berikut.
 - a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan atau memiliki kepentingan yang sama dengan penelitian ini dan ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan terkait pada pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Masyarakat dengan fokus kajian terhadap Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh
 - b. Sebagai informasi bagi pihak lain atau masyarakat umum yang berkepentingan dan ingin menggunakan hasil penelitian sebagai bahan perbandingan terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Fokus Kajian terhadap Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh
 - c. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana pada Jurusan Ekonomi Syariah
 - d. Diharapkan dapat menjadi ladang pengetahuan bahwa bekerja sama dengan pihak pengelola sampah itu sangat

penting kepentingan bersama baik itu untuk alam dan juga kesehatan bersama.

1.5 Sistematika Pembahasan

Susunan sistematika dalam penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan redistribusi sampah dalam ekonomi islam dapat peneliti uraikan sebagai berikut

Bab Satu merupakan pendahuluan penelitian yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan sesuai judul proposal ini.

Bab Dua dari penelitian ini merupakan teori, kerangka berfikir yang berisi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan redistribusi sampah dalam pelayanan islam

Bab Tiga metode penelitian yang menjelaskan akan rencana dan prosedur penelitian yang akan digunakan serta dilakukan untuk menjawab permasalahan yang sudah dirumuskan. Pada bab ini akan membahas tentang jenis dan data dan teknik pengumpulannya metode pengumpulan data dan analisis pengumpulan data.

Bab Empat merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang memuat deskripsi objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan dan implikasinya, pada bab ini juga peneliti memaparkan profile objek penelitian. Pengujian dan analisis data, dan pembahasan dari hasil dalam penelitian yang dilakukan.

Bab Lima merupakan penutup yang meliputi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan, penelitian dan juga saran yang diberikan bagi penelitian selanjutnya.



BAB II PEMBAHASAN

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Wijaya (2011) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Menurut Tjiptono (2011) kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan pengertian dasar tentang kualitas tersebut, nampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelayanan konsumen (*customer service focused quality*). Dengan demikian produk-produk di desain, di produksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan konsumen (Payangan, 2013).

Penting untuk membedakan layanan pelanggan. Pengertian layanan itu sendiri telah diungkapkan diatas, misalnya layanan telekomunikasi, hotel, transportasi, bank, dan lain sebagainya. Sedangkan layanan pelanggan atau *customer service* adalah layanan yang diberikan untuk mendukung produk inti perusahaan (Nuralam, 2018).

Menurut Crosby kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Hal ini berarti suatu produk memiliki kualitas apabila telah sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan dengan meliputi bahan baku,

proses produksi dan produk jadi (Farida, 2011). Menurut Kotler (2012), pelayanan adalah setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak berakibat pada kepemilikan sesuatu. Sedangkan pelayanan menurut Sugiarto adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan bisa tercapai.

Menurut Wijaya (2011) menyatakan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan Tjiptono (2011) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Konsep kualitas layanan dari uraian beberapa ahli pemasaran, pada dasarnya memberikan persepsi secara konkret mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus-menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan, dan kepuasannya (Payangan, 2013).

Konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, memuaskan atau tidak memuaskan. Dikatakan konsep kualitas layanan bermutu apabila melebihi

pelayanan yang diharapkan lebih kecil dari pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu). Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan juga Berry kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan (Sunyoto, 2012).

Kotler menyatakan bahwa pada prinsipnya kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan untuk mengimbangi harapan konsumen (Sunyoto, 2012). Kepuasan dapat diartikan sebagai perbandingan antara persepsi konsumen terhadap hasil pengalaman yang dirasakan terhadap produk yang bersangkutan. Hal ini berupa perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja aktual perusahaan. Apabila kinerja perusahaan jauh lebih rendah ketimbang harapan, konsumen merasa tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen merasa amat puas. Konsumen yang merasa amat puas dan konsumen yang merasa puas akan loyal dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman baik dengan kinerja yang dirasakan. Kuncinya adalah memenuhi harapan konsumen (Kotler, 2012).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki

fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Suhartoyo, 2019).

Adapun pengertian dari pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 merumuskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Hutahayan, 2019).

Pelayanan publik menyediakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Susila, 2015).

2.1.1 Asas Pelayanan Publik

Menurut Dewi dan Fitriana (2020) pada saat memberikan pelayanan umum, penyelenggara pelayanan umum perlu memperhatikan asas-asas pelayanan publik, yakni:

- a. **Transparansi** Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan umum perlu memiliki sifat terang-terangan, gampang serta bisa dijangkau bagi semua golongan yang berkepentingan serta diberikan secara lengkap dan senang dipahami.
- b. **Akuntabilitas** Dengan kata lain, pelayanan umum perlu mendapatkan pertanggungjawaban sebanding seperti keputusan hukum.
- c. **Kondisional** Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan umum perlu serasi dengan keadaan serta kesanggupan penyumbang beserta pemeroleh layanan, serta memperhatikan asas ketepatan dan keberhasilan.
- d. **Partisipatif** Yakni rakyat didorong untuk berpartisipasi dalam pengelolaan pelayanan umum dengan mengamati keinginan, keperluan serta kepercayaan masyarakat.
- e. **Tidak diskriminatif (kesamaan hak)** Dengan kata lain bantuan pelayanan umum tidak bisa intoleran dalam maksud tiada membanding-bandingkan kaum, etnis, agama, kalangan, jenis kelamin, kedudukan sosial serta perniagaan.

- f. Kesepadanan kedaulatan juga tanggungan Dengan kata lain, pengelolaan serta pemeroleh layanan umum harus sepenuhnya melaksanakan hak serta kewajiban masing-masing bagian.

2.2 Kualitas Pelayanan Islami

Menurut Othman dan Owen, konsep kualitas pelayanan Islami adalah bentuk evaluasi kognitif atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktifitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam. Menurut Kotler, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Disisi lain Othman dan Owen menyatakan bahwa terdapat hubungan kuat antara kualitas jasa perspektif Islam dengan kepuasan konsumen (Pratama, P. R. dan Herianingrum, Sri, 2014).

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Islami adalah keseluruhan fitur dan karakteristik pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada pihak masyarakat dengan mengutamakan kepuasan masyarakat dan disesuaikan dengan nilai-nilai Islam.

Pelayanan bukanlah suatu barang melainkan sebuah proses atau aktivitas yang tidak ada. Meskipun para ahli memiliki beberapa perbedaan dalam menentukan layanan, mereka umumnya memiliki unsur, niat, dan karakteristik yang sama (Nuralam, 2018).

Membagikan layanan unggul bagi umat manusia merupakan perbuatan yang sungguh-sungguh agung, serta mewujudkan jalan

kealiman untuk semua yang mengerjakannya. Ayat-ayat Al-Qur'an membawa umat manusia buat membagikan pelayanan unggul terhadap manusia lain. Keberadaan seseorang sesungguhnya ditetapkan sebab kegunaannya bagi orang lain. Masing-masing amal balik pada pelakunya.

Islam serta mengarahkan setiap umat manusia bahwa ketika memberikan bantuan mesti mengikuti ajaran-ajaran ekonomi Islam sebagaimana diartikan di bawah ini (Anita, 2019):

- a. Kejujuran adalah perbuatan tidak berdusta, tidak melebih-lebihkan, tiada menipu serta tidak pernah mengkhianati kesepakatan.
- b. Tidak membohongi (Al-kazib) adalah perbuatan yang sungguh bermartabat dalam berbisnis dengan tiada melakukan kecurangan.
- c. Mengabdikan dengan tawaduk (khidmah), artinya baik hati, santun, bersikap lembut, beradab, akan tetapi selalu penuh komitmen.
- d. Berperilaku kompeten, tak hanya mengatur pekerjaan, Islam pula berpesan kepada masing-masing muslim bahwa apapun bidang yang ditekuninya, ia harus bertindak secara profesional.
- e. Jadilah orang yang dapat diandalkan dan bertanggung jawab.
- f. Mempunyai adab kerja atau rajin bekerja.

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing - masing. Manusia boleh mempertimbangkan

tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan (Suryani, 2012).

Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semu tanpa adanya *reliability* (keandalan) dari pelaku bisnis. Keandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam Al Qur'an surat An-Nahl ayat 91, yaitu:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْعَهْدَ لَكُمْ كَيْدَهاً وَظَلَمْتُمْ اللَّهَ عَلَىٰ كَلِمٍ كَفَيْلًا إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ مَّا تَعْمَلُونَ

Artinya: *Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat (Q.S. An-Nahl [16]:91).*

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku

bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari *responsiveness* (daya tanggap) karyawan, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat menunjukkan perilaku bisnis yang profesional (Suryani, 2012). Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain (Wardani, 2017).

Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka wajib baginya untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditentukan. Oleh karena itu, variabel-variabel yang di uji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja, namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut (Jamhari, 2017).

2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Islami

Sejalan berkembangnya jasa pelayanan islami, maka persaingan semakin ketat. Menurut Othman dan Owen (2001) kualitas pelayanan merupakan bentuk penyesuaian dengan perusahaan yang akan dijadikan objek penelitian. Menurutnya, hal tersebut dilakukan karena adanya perbedaan budaya, agama, adat,

dan sebagainya. Terdapat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan islami. Indikator tersebut memasukkan item-item seperti konsistensi terhadap hukum dan prinsip Islam, serta ketersediaan produk-produk dan servis Islami. Berdasarkan definisi tersebut kemudian metode tersebut dikenal dengan Metode CARTER.

Definisi operasional keenam indikator tersebut dijabarkan lebih lanjut oleh (Othman and Owen, (2001) dalam Pebrilaksono, (2018:34) sebagai berikut:

1. *Compliance* (Kepatuhan), yaitu mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau menjalankan secara hukum islami yang biasanya sudah diatur oleh suatu lembaga atau organisasi terkait. Adapun sub-indikator dalam penelitian ini sebagai berikut.
 - a. Menjalankan prinsip sesuai dengan hukum Islam.
 - b. Menentukan layanan produk secara Islami.
 - c. Memberikan layanan tanpa adanya upah tambahan.
 - d. Bagi hasil produk investasi.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya konsistensi. Adapun sub-indikator dalam penelitian ini sebagai berikut.
 - a. Waktu pelayanan yang cepat dan nyaman.
 - b. Pengetahuan yang luas dari produk yang ditawarkan.
 - c. Jaminan rasa aman.
 - d. Pelayanan yang optimal.
 - e. Menggabungkan tambahan nilai pada pemakaian jasa

3. *Responsiviness* (Daya Tanggap), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Adapun sub-indikator dalam penelitian ini sebagai berikut:
 - a. Memberikan pelayanan yang cepat.
 - b. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menambahkan rasa percayapara pelanggan kepada perusahaan. Adapun sub-indikator dalam penelitian ini sebagai berikut.
 - a. Staff yang sopan dan ramah.
 - b. Memberikan nasehat kebersihan.
 - c. Ruang tunggu dan interior kantor yang nyaman.
 - d. Menyediakan akses informasi kebersihan yang mudah.
 - e. Manajemen berpengalaman dan berpengetahuan luas.
5. *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Adapun sub-indikator dalam penelitian ini sebagai berikut.
 - a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
 - b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

- c. Melayani konsumen dengan tidak membedakan status sosial.
6. *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik dari perusahaan seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan. Adapun sub-indikator dalam penelitian ini sebagai berikut.
 - a. Tampilan luar kantor yang menarik.
 - b. Cepat dan tepat dalam melakukan transaksi.
 - c. Jam buka operasional jelas.
 - d. Menyediakan loket pembatas yang jelas.
 - e. Adanya layanan penarikan hak istimewa.

2.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah proses kumulatif mewakili penilaian secara keseluruhan berdasarkan pada keseluruhan transaksi membeli dan mengkonsumsi produk pada suatu waktu. Semua definisi kepuasan pelanggan terbagi beberapa komponen mendasar yaitu adanya satu tujuan atau kebutuhan yang pelanggan inginkan untuk tercapai serta harapan konsumen dibandingkan dengan standard acuan (Susepti dkk, 2017).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang diharapkan. Suwarman (2014) menjelaskan bahwa teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen

terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dan kenyataan yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut.

Lebih lanjut, Suwarman (2014:189) menjelaskan bahwa kepuasan akan mendorong konsumen untuk mengulang perilaku pembelian/konsumsi. Apabila tidak puas akan menimbulkan kekecewaan yang dapat menyebabkan konsumen tidak bersedia mengulang perilaku pembelian/konsumsi.

Untuk mengetahui terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan para pemakai jasa pelayanan yang dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan. Maka disepakati bahwa pembicaraan tentang kepuasan terhadap pelayanan terkait dengan mutu pelayanan, makin sempurna pelayanan jasa dan dapat menimbulkan rasa puas pada pengunjung artinya makin baik pula pelayanan jasa yang disediakan.

Tjptono (2012:320) menjelaskan pengukuran kepuasan pelanggan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya:

- a. Mengidentifikasi keperluan pelanggan, yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
- b. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.

- c. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
- d. Mengidentifikasi *Priorities for improvement* melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan dan kepuasan
- e. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan akan terjadi apabila perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Baetie, 2018).

Hasan (2010:16) menjelaskan kepuasan konsumen dalam pemasaran syariah tidak hanya kinerja produk sesuai dengan harapan konsumen secara material. Untuk konsumen di Indonesia yang sebagian besar beragama Islam, mereka akan menggunakan produk jika produk itu halal, sebaliknya jika produk itu haram, mereka akan tidak akan menggunakan, bahkan dalam banyak kasus, bukan hanya sekedar menghindari, tapi juga dengan tindakan refresif lainnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

- a. Mutu produk dan pelayanannya
- b. Kegiatan penjualan
- c. Pelayanan setelah penjualan
- d. Nilai-nilai perusahaan

2.3.1 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithaml dan Bitner (Nasbir, 2017) indikator-indikator tentang kepuasan pelanggan meliputi:

- a. Mutu Produk atau Jasa, yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.
- b. Mutu Pelayanan, berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.
- c. Harga, merupakan hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
- d. Waktu Pelayanan, maksudnya bahwa baik pendistribuan maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- e. Keamanan, pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

2.4 Penelitian Terkait

Penelitian terkait merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Panjaitan dan Yuliati (2016) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung” untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Variabel yang digunakan adalah kualitas dan kepuasan pelanggan. Panjaitan dan Yuliati (2016) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan dan Yuliati (2016) relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Namun, terdapat pula perbedaan antara keduanya, yaitu pada objek penelitian dan jenis pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan dan Yuliati (2016) melakukan fokus penelitian terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Sedangkan, penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada pelayanan islami

terhadap masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dalam retribusi sampah.

2. Salma dan Ratnasari (2015) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya”. Penelitian yang dilakukan oleh Salma dan Ratnasari (2015) untuk mengetahui variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas jasa perspektif Islam terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel Grand Kalimas. Variabel-variabel yang digunakan adalah kualitas jasa, kepuasan dan loyalitas. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas jasa perspektif Islam dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan kualitas jasa perspektif Islam tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Salma dan Ratnasari (2015) relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Namun, terdapat pula perbedaan antara keduanya, yaitu pada objek penelitian dan jenis pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Salma dan Ratnasari (2015) melakukan fokus penelitian terhadap kepuasan dan loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. Sedangkan, penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada pelayanan islami terhadap

masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dalam retribusi sampah.

3. Ambardi Juniawan (2014) melakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta”. Data dari penelitian ini adalah data Statistik Indonesia (BI-SPI) yang didapat dari Bank Indonesia tahun 2012. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Ambardi Juniawan (2014) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah adalah asuransi, kehandalan, bukti fisik dan empati. Sementara kepatuhan syariah dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Ambardi Juniawan (2014) relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan konsumen. Namun, terdapat pula perbedaan antara keduanya, yaitu pada objek penelitian dan jenis pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Ambardi Juniawan (2014) melakukan fokus penelitian terhadap Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta. Sedangkan, penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada pelayanan islami terhadap masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dalam retribusi sampah.
4. Ade Irma Suryani.s (2012) melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat

Kepuasan Nasabah Pada Pt. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru”. Penelitian yang dilakukan oleh Ade Irma Suryani.s (2012) bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Menemukan bahwa berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS terbukti bahwa secara parsial *tangible*, *responsivenss*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful, sedangkan secara simultan *tangible*, *responsivenss*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful. Penelitian yang dilakukan oleh Ade Irma Suryani.s (2012) relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Namun, terdapat pula perbedaan antara keduanya, yaitu pada objek penelitian dan jenis pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Ade Irma Suryani.s (2012) melakukan fokus penelitian terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Sedangkan, penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada pelayanan islami terhadap masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dalam retribusi sampah.

5. Mugiono (2010) melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

(Pembeli) di Pasar Kota Malang” penelitian yang dilakukan oleh Mugiono adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pembeli) di pasar Kota Malang. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kualitas dan kepuasan konsumen. Menemukan bahwa hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan pedagang pasar dan Dinas Pasar berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (pembeli) di Kota Malang. Konsekuensinya, Dinas Pasar Kota Malang harus lebih memperhatikan variabel-variabel tersebut dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Mugiono (2010) relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Namun, terdapat pula perbedaan antara keduanya, yaitu pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Mugiono (2010) melakukan fokus penelitian terhadap pembeli yang ada di pasar Malang. Sedangkan, penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada pelayanan islami terhadap masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dalam retribusi sampah.

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Peneliti dan Judul	Hasil Penelitian
1	Jamhari (2017), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Harion Hostel Syariah	Jamhari (2017) Secara Keseluruhan Dapat Disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung Belum Dapat Mencapai Kepuasan Pengunjung.
2	Panjaitan Dan Yuliati (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.	Panjaitan Dan Yuliati (2016) Menemukan bahwa Kualitas Layanan (X) Yang Terdiri Dari Keandalan, Kepastian, Kenyataan, Empati, Dan Daya Tanggap, Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Nilai (Nilai P) $0.003 < 0.05$. Sebagian Hasil Uji Menunjukkan Bahwa Hanya Variabel Empati Yang Memiliki Sebagian Pengaruh Dalam Kepuasan Pelanggan Dengan Jumlah Variabel Yang Signifikan (Nilai P) Berjumlah $0.021 < 0.05$.
3	Salma Dan Ratnasari (2015), Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya.	Salma Dan Ratnasari (2015) Menemukan Bahwa Kualitas Jasa Perspektif Islam Dan Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Sedangkan Kualitas Jasa Perpektif Islam Tidak Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

No	Peneliti dan Judul	Hasil Penelitian
4	Ambardi Juniawan (2014), Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta.	Ambardi Juniawan (2014) Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh signifikan yaitu asuransi, kehandalan, bukti fisik dan empati. Dan kepatuhan syariah dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan.
5	Ade Irma Suryani.S (2012), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	Ade Irma Suryani.S (2012) Berdasarkan Hasil Analisis Dengan Menggunakan Program SPSS Terbukti Bahwa Secara Parsial Tangible, Responsivenss, Assurance, Dan Empathy Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Takaful, Sedangkan Secara Simultan Tangible, Responsivenss, Reliability, Assurance, Dan Empathy Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Takaful
6	Mugiono (2010), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang	Mugiono (2010). Menemukan Bahwa Hasil Penelitian Menunjukkan Variabel Kualitas Pelayanan Pedagang Pasar Dan Dinas Pasar Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Kota Malang. Konsekuensinya, Dinas Pasar Kota Malang Harus Lebih Memperhatikan Variabel-Variabel Tersebut Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Sumber: Data diolah (2020).

2.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Riduwan (2014) kerangka pemikiran memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.5.1 Hubungan Kepatuhan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen

Kepatuhan syariah yaitu kemampuan untuk tunduk kepada kepada hukum Islam dan beroperasi sesuai prinsip-prinsip ekonomi Islam (Juniawan, 2014). Aspek kepatuhan syariah dalam penelitian ini meliputi kejujuran, dapat dipercaya dan menerapkan aturan-aturan syariah. Ketika sebuah perusahaan menerapkan prinsip syariah dengan mengutamakan kejujuran, bertanggung jawab dan menerapkan aturan-aturan syariah maka akan membuat pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anifaturohmah dan Nani (2015) menyimpulkan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Juniawan (2014) menyimpulkan bahwa kepatuhan syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.5.2 Hubungan Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dijanjikan secara akurat dan terpercaya

konsisten (Lupiyoadi, 2009). Aspek kehandalan ini meliputi bagaimana pekerja retribusi sampah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan seberapa akurat pelayanan yang diberikan oleh pekerja retribusi sampah seperti bagaimana pihak pekerja menerima keluhan dari masyarakat dan bagaimanapun penanganannya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mugiono (2010) menyimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan pada penelitian Jamhari (2017) menyimpulkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.5.3 Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen

Daya tanggap yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi, 2009). Daya tanggap pada penelitian ini yaitu memberikan pelayanan yang cepat untuk membantu dan menolong masyarakat dan mampu menangani permintaan dari para masyarakat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuliati (2016) menyimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pada penelitian Ambardi Juniawan (2014) menyimpulkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.5.4 Hubungan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menambahkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (Lupiyoadi, 2009). Aspek jaminan pada penelitian ini yaitu sikap pekerja yang membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2015) menyimpulkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pada penelitian Jamhari (2017) menyimpulkan bahwa jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

2.5.5 Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Konsumen

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Lupiyoadi, 2009). Adapun empati dalam penelitian ini yaitu perhatian individu pekerja kepada masyarakat, pemahaman pekerja terhadap kebutuhan masyarakat, kemampuan pekerja berkomunikasi dengan masyarakat dan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuliati (2016) menyimpulkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pada penelitian Jamhari (2017) menyimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

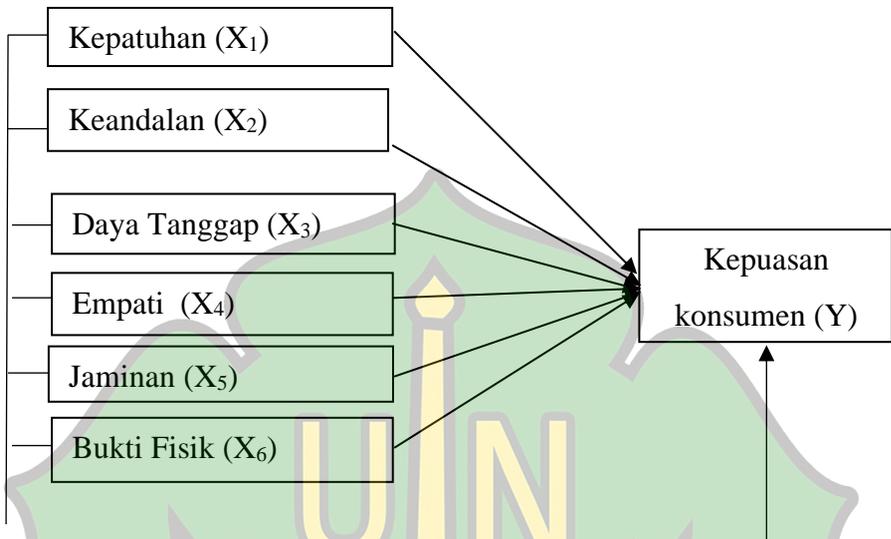
2.5.6 Hubungan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik (Lupiyoadi, 2009). Aspek bukti fisik dalam penelitian ini meliputi tampilan secara fisik baik fasilitas maupun dari perusahaan seperti kebersihan, kerapian, kelengkapan peralatan sarana komunikasi serta penampilan pekerja.

Juniawan (2014) menjelaskan bahwa ketika sebuah perusahaan menggunakan peralatan perlengkapan yang modern dan dapat berfungsi dengan baik seperti infrastruktur teknologi informasi yang dapat memberikan informasi yang akurat dan terkini dan penampilan menarik pekerjanya maka akan memberikan kesan kepada masyarakat yang memberikan kualitas pelayanan yang tinggi. Hal ini tentunya dapat memuaskan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2016) menyimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pada Penelitian Jamhari (2017) menyimpulkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Data diolah (2020)

2.6 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2013). Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan di atas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kualitas Pelayanan Islami pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat

H₂ : Kepatuhan pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat

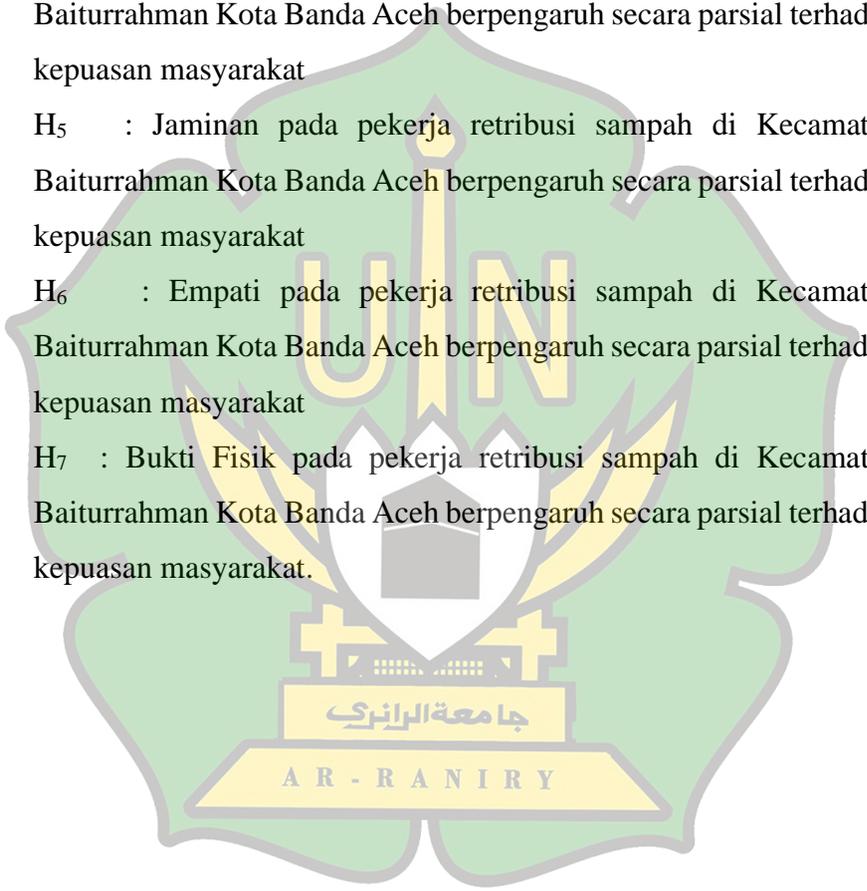
H₃ : Keandalan pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat

H₄ : Daya Tanggap pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat

H₅ : Jaminan pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat

H₆ : Empati pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat

H₇ : Bukti Fisik pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Teknik Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses penelitian yang menggunakan data berupa angka sebagai alat dalam meneliti sebuah obyek. Hasil penelitian ini akan dijelaskan melalui hasil analisis yang berupa angka (Darmawan, 2013: 37). Penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena data yang digunakan berupa angka-angka yang kemudian dilakukan pengujian statistik pada variabel independen dan dependen. Setelah dilakukan uji statistik, angka-angka hasil pengujian akan diberikan pembahasan, diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah repondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2016: 188).

3.2 Tempat atau Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat dan relevan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini, penelitian ini dilakukan di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Sedangkan objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang indikatornya yaitu kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2014:115) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Berdasarkan data yang diperoleh Kecamatan Baiturrahman terdapat 7311 kepala keluarga yang tercatat.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi itu (Sugiyono, 2014:116). Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat pada Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil, penelitian ini menggunakan Rumus Slovin

Rumus Slovin (Sujarweni, 2005:8)

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan:

N = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, $e = 0,1 / 10\%$

Perhitungannya:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{7311}{1+(7311 \cdot (0,1^2))}$$

$$n = \frac{7311}{1+7311 (0,01)}$$

$$n = \frac{7311}{74,11}$$

$n = 98,6$; dibulatkan menjadi 100.

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah minimal yaitu 100 orang masyarakat yang ada di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Cara pemilihan sampel dikenal dengan nama teknik *sampling* atau teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu, teknik yang pengambilan sampel tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016). Teknik yang diambil yaitu *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan maksud atau tujuan tertentu (Suryani & Hendryadi, 2016). Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer adalah data

yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian dimana sebuah data dihasilkan (Bungin, 2005:132). Data primer penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Sementara Sugiyono (2014:193) menjelaskan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini peroleh dari studi kepustakaan, dokumentasi, buku panduan dan literatur.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket (kuesioner) yang merupakan serangkain atau daftar pertanyaan yang disusun sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden (Bungin, 2005:133). Peneliti menyebarkan daftar pertanyaan kepada masyarakat di Kecamatan Biturrahman Kota Banda Aceh yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Dengan menggunakan skala likert, skala likert digunakan unuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala likert adalah menetapkan variabel yang diteliti, menentukan indikator-indikator yang dapat mengukur variabel yang akan diteliti dan menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (Suliyanto, 2009:82). Dalam penelitian ini peneliti menyediakan alternatif jawaban untuk variabel kepatuhan (*compliance*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan *assurance*), empati (*empathy*), dan bukti

fisik (*tangible*) mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju dengan skor 1 sampai 5.

Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Keterangan (Jawaban)	Skor
1	SS = Sangat setuju	5
2	S = Setuju	4
3	KS = Kurang Setuju	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data diolah (2020).

3.5 Operasional Variabel

Variabel-variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu:

3.5.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014:59). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh (Y). Paisal (2013)

mendefinisikan bahwa kepuasan masyarakat yaitu respon atau tanggapan yang diberikan para masyarakat setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk ataupun jasa, sehingga para masyarakat memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi. Selain itu kepuasan masyarakat juga dijadikan sebagai salah satu tujuan utama dari strategi pemasaran bisnis, baik bisnis yang dijalankan dengan memproduksi barang maupun bisnis jasa.

3.5.2 Variabel Independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2014:59). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X). Baetie (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang di berikan di sesuaikan dengan lingkungan yang dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan kepada masyarakat, karena masyarakat merasakan langsung bagaimana pelayanan yang di berikan. Kualitas pelayanan meliputi:

3.5.2.1 Kepatuhan (*Compliance*) sebagai X₁

Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standardisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Islam mensyari'atkan manusia agar selalu terikat

dengan hukum syara' dalam menjalankan aktivitas atau memecahkan sebuah masalah. Islam juga mengajarkan apabila kita ingin mendapat yang baik maka kita juga memberikan yang berkualitas (Sunardi, 2014).

3.5.2.2 Keandalan (*Reliability*) sebagai X_2

Lupiyoadi (2001:148) mendefinisikan bahwa keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3.5.2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebagai X_3

Tjiptono (2006:70) mendefinisikan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani masyarakat, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

3.5.2.4 Jaminan (*Assurance*) sebagai X_4

Lupiyoadi (2001:148) mendefinisikan bahwa jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para

masyarakat kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kompetensi (*competence*), sopan santun (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*) dan keamanan (*security*).

3.5.2.5 Empati (*Empathy*) sebagai X₅

Lupiyoadi (2001:148) menerangkan bahwa empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

3.5.2.6 Bukti Fisik (*Tangible*) sebagai X₆

Hasnih dkk (2016) menjelaskan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pengawainya. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas secara nyata dapat terlihat.

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan Item
Variabel bebas (<i>Independent variabel</i>)			
<p style="text-align: center;">Kepatuhan (<i>Compliance</i>) (X1)</p>	<p>Mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau menjalankan secara hukum islami yang biasanya sudah diatur oleh suatu lembaga atau organisasi terkait (Othman and Owen ,2001).</p>	<p>1.Menjalankan prinsip sesuai dengan hukum Islam. 2. Menentukan layanan produk secara Islami. 3. Memberikan layanan tanpa adanya upah tambahan. 4. Bagi hasil produk investasi (Othman and Owen ,2001).</p>	<p>1.Pekerja retribusi sampah menjalankan prinsip sesuai dengan hukum Islam. 2.Pekerja retribusi sampah menjalankan amanah yang dipercaya oleh masyarakat. 3.Pekerja retribusi sampah menentukan tarif secara Islami. 4.Pekerja retribusi sampah memberikan layanan tanpa adanya upah tambahan</p>

Tabel 3.2-Lanjutan

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan Item
Variabel bebas (<i>Independent variabel</i>)			
Keandalan (<i>Reliability</i>) (X2)	Keandalan (reliability) dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) adalah "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pelayanan yang cepat dan nyaman. 2. Pengetahuan yang luas dari produk yang ditawarkan. 3. Jaminan rasa aman. 4. Pelayanan yang optimal. 5. Menggabungkan tambahan nilai pada pemakaian jasa (Othman and Owen, 2001). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerja retribusi sampah memberikan pelayanan yang cepat dan nyaman. 2. Pekerja retribusi sampah memberikan waktu. pelayanan yang optimal. 3. Pekerja retribusi sampah memberikan pengetahuan yang luas dari produk yang ditawarkan. 4. Pekerja retribusi sampah dapat diandalkan dalam menanganimasalah jasa masyarakat. 5. Ketepatan dalam melaksanakan pemungutan sampah.

Tabel 3.2-Lanjutan

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan Item
Variabel bebas (<i>Independent variabel</i>)			
<p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X3)</p>	<p>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (<i>responsif</i>) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.</p>	<p>1. Memberikan pelayanan yang cepat. 2. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen (Othman and Owen ,2001).</p>	<p>1. Pekerja retribusi sampah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. 2. Pekerja retribusi sampah memberikan respon yang baik dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.</p>

Tabel 3.2-Lanjutan

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan Item
Variabel bebas (<i>Independent variabel</i>)			
Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4)	Jaminan (<i>assurance</i>) Definisi jaminan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staff yang sopan dan ramah. 2. Memberikan nasehat kebersihan. 3. Ruang tunggu dan interior kantor yang nyaman. 4. Menyediakan akses informasi kebersihan yang mudah. 5. Manajemen berpengalaman dan berpengetahuan luas (Othman and Owen ,2001). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerja retribusi sampah bersikap sopan dan ramah. 2. Pekerja retribusi sampah memberikan bimbingan untuk penempatan sampah. 3. Pekerja retribusi sampah memberikan akses informasi yang mudah. 4. Pekerja retribusi sampah memiliki pengalaman & pengetahuan yang luas. 5. Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin dari masyarakat.

Tabel 3.2-Lanjutan

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan Item
Variabel bebas (<i>Independent variabel</i>)			
Empati (<i>Empathy</i>) (X5)	Empati (<i>empathy</i>) Rambat Lupiyoadi (2001:148) menerangkan empati adalah "memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan".	1. Memberikan perhatian individu kepada konsumen. 2. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya. 3. Melayani konsumen dengan tidak membedakan status social (Othman and Owen, 2001).	1. Pekerja retribusi sampah selalu menjaga hubungan baik dengan masyarakat. 2. Pekerja retribusi sampah memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat. 3. Pekerja retribusi sampah melayani masyarakat dengan membedakan status social

Tabel 3.2-Lanjutan

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan Item
Variabel bebas (<i>Independent variabel</i>)			
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X6)	Bukti fisik (<i>Tangible</i>). definisi bukti fisik dalam rambat lofiyoadi “(2001/148) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan luar kantor yang menarik. 2. Cepat dan tepat dalam melakukan transaksi. 3. Jam buka operasional jelas. 4. Menyediakan loket pembatas yang jelas. 5. Adanya layanan penarikan hak istimewa (Othman and Owen ,2001). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerja retribusi sampah memberikan fasilitas yang modern. 2. Pekerja retribusi sampah memberikan jam pemungutan sampah yang jelas. 3. Pekerja retribusi sampah memberikan waktu yang tepat dalam pengambilan retribusi. 4. Pekerja retribusi sampah cepat dalam melakukan transaksi. 5. Memiliki tampilan yang menarik.

Tabel 3.2-Lanjutan

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan Item
Variabel terikat (<i>Dependent Variabel</i>)			
Kepuasan Pelanggan (Y)	<p>Kepuasan adalah proses kumulatif mewakili penilaian secara keseluruhan berdasarkan pada keseluruhan transaksi membeli dan mengkonsumsi produk pada suatu waktu. Semua definisi kepuasan pelanggan terbagi beberapa komponen mendasar yaitu adanya satu tujuan atau kebutuhan yang pelanggan inginkan untuk tercapai serta harapan konsumen dibandingkan dengan standard acuan (Susepti dkk, 2017).</p>	<p>1. Mutu produk atau jasa 2. Mutu pelayanan 3. Harga 4. Waktu pelayanan 5. Keamanan. (Nasbir, 2017)</p>	<p>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. 2. Saya puas dengan mutu dan jasa yang diberikan oleh pekerja retribusi sampah. 3. Saya puas dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh pekerja retribusi sampah. 4. Saya puas dengan tarif yang diberikan oleh pekerja retribusi sampah 5. Saya puas dengan waktu pelayanan pekerja retribusi sampah. 6. Saya puas dengan keamanan yang diberikan pekerja retribusi sampah.</p>

Sumber: Data diolah (2020).

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Validitas menyatakan keakuratan atau ketepatan. Uji validitas adalah derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang di ukur, mempresentasikan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang diperoleh. Semakin tinggi ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang diperoleh, maka semakin tinggi pula validitas datanya (Sugiarto, 2016).

Alawiyah (2018) menjelaskan bahwa tingkat validasi dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} pada tabel *correlations* pada total nilai *pearson correlations* untuk tiap variabel dengan r_{tabel} dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$, dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dan k adalah variabel independennya jumlah sampel (n) dengan tingkat signifikan 0,05 dengan ketentuan sebagai berikut:

Bila : $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti analisis tersebut dapat dinyatakan valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti analisis tersebut dapat dinyatakan tidak valid

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan instrument yang digunakan dalam penelitian guna untuk mengetahui sejauh mana hasil dari suatu pengukuran dapat relative konsisten meskipun pengukuran tersebut

dilakukan berulang kali (Singarimbun, 1995). Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat memperlihatkan kestabilan dari hasil penelitian berikutnya dengan kondisi yang tetap. Dalam mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (Ghozali, 2012). Kriteria penilaian uji reliabilitas yang digunakan tersebut yaitu:

- a. Jika hasil koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika hasil koefisien alpha lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

3.7 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linier berganda yang menghubungkan beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Analisis data tersebut dilakukan secara simultan (bersama-sama) dan parsial (individu) untuk mengetahui independen (kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Metode analisis data

penelitian yang digunakan analisis deskriptif, pengujian asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

3.7.1 Pengujian Asumsi Klasik

3.7.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah variabel residual atau pengganggu dalam model regresi berdistribusi secara normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Uji Kolmogrov-Smirnov dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2012):

- a. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi secara normal.
- b. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi secara normal.

3.7.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji adanya korelasi diantara variabel bebas (independen) pada model regresi yang ditentukan. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2012). Asumsi multikolinieritas untuk melihat apakah terdapat hubungan (korelasi) antar setiap variabel bebas. Salah satu metode yang digunakan dengan menggunakan nilai standar, dimana dengan jika nilai standar error dan nilai koefisien beta < 1 , maka tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians tabel tidak sama untuk semua pengamat. Jika varians residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain tetap maka disebut homokedasitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedasitas dalam model, atau dengan perkataan lain tidak terjadi heteroskedastisitas (Sarjono & Julianita, 2011:53).

Metode uji yang digunakan adalah metode *Glejser*. Metode tersebut dilakukan dengan cara regresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya (e) dimana:

1. Nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka terjadi gejala heteroskedastisitas
2. Nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah proses pengujian dimana nanti akan diputuskan apakah hipotesis penelitian ini akan diterima atau ditolak. Dalam pengujian ini, analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Parsial (t), Uji Signifikan Simultan (F) dan Koefisien Determinasi (R^2). Berikut adalah hipotesis dalam penelitian :

H_{a1} : Variabel kualitas pelayanan Islami secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

- H₀₁ : Tidak adanya pengaruh secara simultan dari variabel kualitas pelayanan Islami terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh
- H_{a2} : Adanya pengaruh secara parsial dari variabel kepatuhan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh
- H₀₂ : Tidak adanya pengaruh secara parsial dari variabel kepatuhan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh
- H_{a3} : Adanya pengaruh secara parsial dari variabel keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh
- H₀₃ : Tidak adanya pengaruh secara parsial dari variabel keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh
- H_{a4} : Adanya pengaruh secara parsial dari variabel daya tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh
- H₀₄ : Tidak adanya pengaruh secara parsial dari variabel daya tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh
- H_{a5} : Adanya pengaruh secara parsial dari variabel jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

H₀₅ : Tidak adanya pengaruh secara parsial dari variabel jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

H_{a6} : Adanya pengaruh secara parsial dari variabel empati terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

H₀₆ : Tidak adanya pengaruh secara parsial dari variabel empati terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

H_{a7} : Adanya pengaruh secara parsial dari variabel bukti fisik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

H₀₇ : Tidak adanya pengaruh secara parsial dari variabel bukti fisik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pekerja Retribusi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh .

3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y) serta mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan apakah memiliki pengaruh yang kuat dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh, maka digunakan metode analisis regresi linier berganda.

Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + e \quad (3.1)$$

Keterangan:

Y	: Kepuasan Pelanggan
a	: Konstanta
X ₁	: Kepatuhan
X ₂	: Keandalan
X ₃	: Daya Tanggap
X ₄	: Jaminan
X ₅	: Empati
X ₆	: Bukti Fisik
e	: Error

3.8.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh independen terhadap variabel dependen secara parsial (Muhid, 2012). Uji parsial atau uji individu pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Pengujian ini memiliki ketentuan-ketentuan, yaitu:

1. Jika probabilitas (signifikansi) < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.
2. Jika probabilitas (signifikansi) > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

3.8.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Gozali (2013) uji simultan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh bersama terhadap variabel dependen oleh karena itu Uji F adalah uji yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen terhadap dependen secara simultan. Dasar pengambilan keputusan uji F ini adalah jika F-Hitung lebih besar dari F-tabel maka H_0 ditolak, namun sebaliknya apabila F-hitung lebih kecil dari F-tabel maka H_0 diterima. Pada pengujian ini juga menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Prosedur Uji F ini adalah sebagai berikut :

H_{01} : jika nilai probabilitas $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H_{a1} : jika nilai probabilitas $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

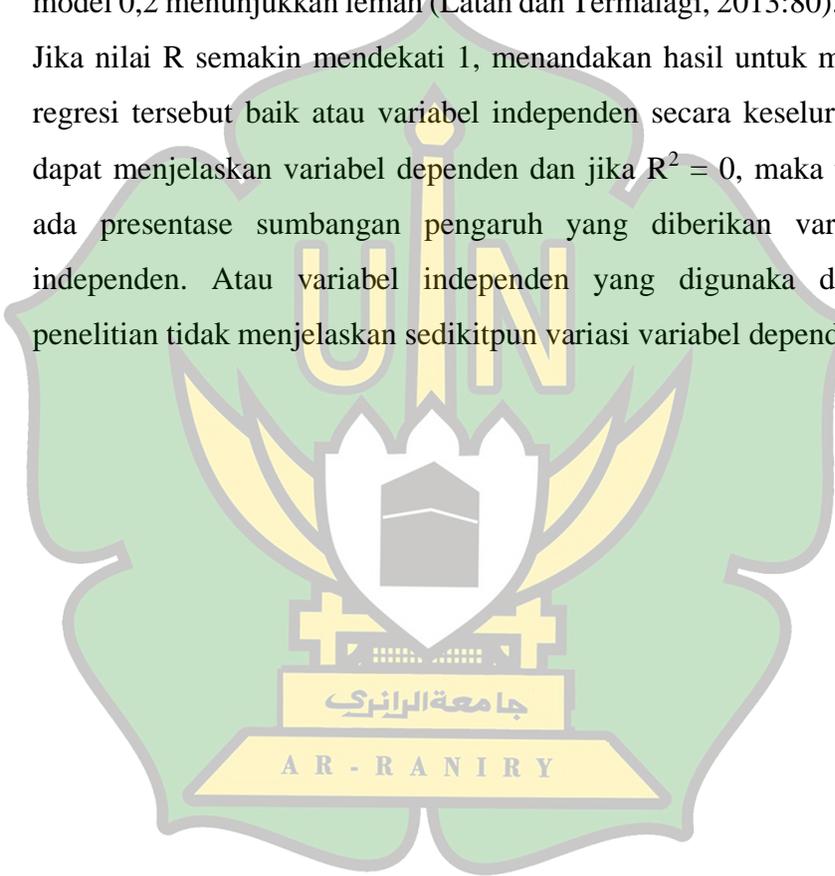
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan sebagai acuan seberapa jauh model regresi dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang artinya uji koefisien

untuk menghitung seberapa besar perubahan variasi dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Nilai R^2 adalah antara 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 0,75 menunjukkan model kuat, 0,50 menunjukkan model sedang, dan model 0,2 menunjukkan lemah (Latan dan Termalagi, 2013:80). Jika nilai R semakin mendekati 1, menandakan hasil untuk model regresi tersebut baik atau variabel independen secara keseluruhan dapat menjelaskan variabel dependen dan jika $R^2 = 0$, maka tidak ada presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen. Atau variabel independen yang digunakan dalam penelitian tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kota Banda Aceh dengan menggunakan responden masyarakat Banda Aceh Kecamatan Baiturrahman. Sebagai salah satu daerah syariat tentunya segala aturan syariat Islam pasti telah diterapkan disegala aspek Kecamatan Baiturrahman memiliki populasi hunian yang ramai. Oleh karena itu, masyarakat di Kecamatan Baiturrahman sebagian besar menggunakan jasa pelayanan retribusi sampah. Jasa retribusi sampah ini merupakan pekerjaan dari Dinas Lingkungan, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh DLHK3 di Jalan Pocut Baren No.30, Keuramat, Kuta Alam, Laksana, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh.

Kecamatan Baiturrahman adalah salah satu kecamatan di Kota Banda Aceh. Adapun Gampong di Kecamatan Baiturrahman adalah: Ateuk Deah Tanoh Jawo, Ateuk Jawo, Ateuk Munjeng, Ateuk Pahlawan, Kampung Baru, Neusu Aceh, Neusu Jaya, Peuniti, Seutui, dan Sukaramai.

4.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Sebelum dilakukan analisis peneliti akan memaparkan tentang data

responden yang merupakan sampel dari 100 pengguna jasa retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Adapun karakteristik yang dijelaskan diantaranya, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, jumlah pendapatan.

4.2.1 Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan disajikan dalam table 4.2 berikut ini.

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	35
2	Wanita	65
Total		100

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan hasil Tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin pria berjumlah 35 orang atau sebanyak 35% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 orang atau 65%. Dengan demikian berarti dari sebaran 100 kuesioner, responden yang dapat ditemui lebih banyak Perempuan dari pada laki-laki.

4.2.2 Status Perkawinan

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No.	Status Perkawinan	Jumlah
1	Kawin	82
2	Belum Kawin	18
Total		100

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan hasil Tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden berstatus kawin sebanyak 82 orang atau 82% dan responden berstatus belum kawin sebanyak 18 orang atau 18%. Dengan demikian berarti dari sebaran 100 kuesioner, responden yang dapat ditemui lebih banyak kawin daripada belum kawin.

4.2.3 Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia yaitu mengguraikan dan menggambarkan identitas responden berdasarkan usia atau umur. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok yang dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah
1	<20 tahun	4
2	20-30 tahun	26
3	31-40 tahun	73
4	>50 tahun	1
Total		100

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan table 4.3 diatas yakni profil responden menurut umur menunjukkan bahwa responden yang terbesar dalam penelitian ini sebesar 73% yaitu responden yang berusia 31-40 tahun. Jadi dapat disimpulkan sebagian besar pemberi iuran retribusi sampah dikecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh berumur 31-40 tahun.

4.2.4 Tingkat Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu menguraikan pendidikan terakhir responden yang dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok, dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMA	3
2	D3	11
3	S1	85
4	S2	1
Total		100

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas yakni profil responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir menunjukkan bahwa responden yang terbesar dari penelitian ini sebesar 85% yaitu responden yang berpendidikan S1. Jadi dapat disimpulkan sebagian besar pemberi iuran retribusi sampah dikecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh telah menempuh pendidikan minimal S1.

4.2.5 Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan pemberi iuran retribusi sampah dikecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dikelompokkan menjadi 5 kelompok, disajikan dalam tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah
1	Pengawai Swasta	18
2	Pengawai Negeri	47
3	Wiraswasta	13
4	Pelajar/Mahasiswa	9
5	Lainnya	13
Total		100

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas yakni profil responden disimpulkan pekerjaan responden yang dominan dalam penelitian ini adalah Pengawai Negeri dengan persentase sebesar 47%, selebihnya adalah Pengawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa dan lainnya.

4.2.6 Pendapatan Per Bulan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.6
Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

No.	Pendapatan Per Bulan	Jumlah
1	<Rp 500.000	6
2	Rp 500.000 – Rp 1.500.000	6
3	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	69
4	Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	19

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 bahwa responden dengan penghasilan <Rp 500.000 sebanyak 6 orang responden, responden dengan penghasilan Rp 500.000 – Rp 1.500.000 sebanyak 6 orang, responden dengan penghasilan Rp 1.500.000 – 3.000.000 sebanyak 69 orang, dan responden dengan penghasilan Rp 3.000.000 – 5.000.000 sebanyak 19 orang. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dengan penghasilan Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000.

4.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas menyatakan keakuratan atau ketepatan. Uji validitas adalah derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang di ukur, mempresentasikan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang diperoleh. Semakin tinggi ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang diperoleh, maka semakin tinggi pula validitas datanya (Sugiyono, 2016).

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan antara r hitung (pearson correlation) dengan r tabel. Pernyataan atau instrumen dalam kuesioner baru dikatakan valid jika r hitung > r tabel. Hasil uji validitas selengkapnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Kepatuhan (X1)	X1.1	0,1966	0,864	Valid
	X1.2	0,1966	0,836	Valid
	X1.3	0,1966	0,824	Valid
	X1.4	0,1966	0,695	Valid
Keandalan (X2)	X2.1	0,1966	0,862	Valid
	X2.2	0,1966	0,881	Valid
	X2.3	0,1966	0,877	Valid
	X2.4	0,1966	0,818	Valid
	X2.5	0,1966	0,787	Valid
Daya Tanggap (X3)	X3.1	0,1966	0,929	Valid
	X3.2	0,1966	0,932	Valid
Jaminan (X4)	X4.1	0,1966	0,800	Valid
	X4.2	0,1966	0,855	Valid
	X4.3	0,1966	0,893	Valid
	X4.4	0,1966	0,800	Valid
	X4.5	0,1966	0,818	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Empati (X5)	X5.1	0,1966	0,907	Valid
	X5.2	0,1966	0,922	Valid
	X5.3	0,1966	0,875	Valid
Bukti Fisik (X6)	X6.1	0,1966	0,848	Valid
	X6.2	0,1966	0,905	Valid
	X6.3	0,1966	0,923	Valid
	X6.4	0,1966	0,887	Valid
	X6.5	0,1966	0,877	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,1966	0,903	Valid
	Y.2	0,1966	0,924	Valid
	Y.3	0,1966	0,906	Valid
	Y.4	0,1966	0,882	Valid
	Y.5	0,1966	0,879	Valid
	Y.6	0,1966	0,902	Valid

Sumber Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa masing-masing item pernyataan memiliki r hitung positif dan lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,1966. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari ketujuh variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆ dan Y adalah valid.

4.4 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur yang digunakan adalah *cronbach's alpha* melalui program computer SPSS. Dalam penelitian ini, ketentuan untuk menetapkan tingkat reliabilitas didasarkan pada kondisi sebagai berikut:

- a. Reliabel jika nilai *Cronbech's alpha* > 0,60
- b. Tidak reliabel jika nilai *Cronbec'sh alpha* < 0,60

Adapun hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach' Alpha</i>	Keterang an
1	Kepatuhan (X1)	0,816	Realiabel
2	Keandalan (X2)	0,816	Realiabel
3	Daya Tanggap (X3)	0,908	Realiabel
4	Jaminan (X4)	0,813	Realiabel
5	Empati (X5)	0,863	Realiabel
6	Bukti Fisik (X6)	0,824	Realiabel
7	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,815	Realiabel

Sumber: Data diolah SPSS (2020)

Tabel 4.8 menjelaskan bahwa nilai *Cronbach alpha* variabel Kepatuhan (X₁) yaitu sebesar 0,816, nilai variabel Keandalan (X₂) sebesar 0,816, nilai variabel Daya Tanggap (X₃) sebesar 0,908, nilai

variabel Jaminan (X_4) sebesar 0,813, nilai variabel Empati (X_5) sebesar 0,863, nilai variabel Bukti Fisik (X_6) sebesar 0,824, dan nilai variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,815. Dapat dilihat bahwa instrumen penelitian atau pernyataan yang digunakan sebagai indikator baik dari variabel X dan variabel Y merupakan alat ukur yang reliabel atau handal.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya terdistribusi normal ataupun tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2012).

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistic *One Sample Kolmogorov-Sminorv* dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan metode exact dengan ketentuan:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.47481626
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.094
	Negative	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		1.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.169
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data diolah SPSS (2020)

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat nilai signifikan di bagian Kolmogorov-Smirnov dalam tabel *Test of Normality sebesar* 0,169. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel terikat dan variabel bebas dalam penelitian ini terdistribusi secara normal karena nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji adanya korelasi diantara variabel bebas (independen) pada model regresi yang ditentukan. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2012). Asumsi multikolinieritas untuk melihat apakah terdapat hubungan (korelasi) antar setiap variabel bebas. Salah satu metode yang digunakan dengan menggunakan nilai standar, dimana dengan jika nilai standar error

dan nilai koefisien beta < 1, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.215	.302		.713	.478
	Kepatuhan	-.165	.127	-.146	-1.296	.198
	Keandalan	-.295	.213	-.274	-1.382	.170
	Daya Tanggap	.399	.255	.319	1.567	.120
	Jaminan	.292	.109	.291	2.674	.009
	Empati	.321	.081	.332	3.960	.000
	Bukti Fisik	.399	.086	.423	4.645	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah SPS (2020)

Berdasarkan Tabel 4.10 diperoleh nilai standar error dari kelima variabel X_1 (0,127), X_2 (0,213), X_3 (0,255), X_4 (0,109), X_5 (0,081) dan X_6 (0,086) <1, dan nilai koefisien beta dari keenam variabel X_1 (-0,165), X_2 (-0,295), X_3 (0,399), X_4 (0,292), X_5 (0,321) dan X_6 (0,399) <1, maka dapat dikatakan nilai standar error rendah dan tidak terdapat multikolinieritas (asumsi multikolinieritas terpenuhi).

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menunjukkan bahwa varians dari setiap variabel sama untuk semua pengamatan. Jika,

varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas atau dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas (Sarjono & Julianita, 2011). Metode uji yang digunakan adalah metode Glejser. Metode tersebut dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya (e) dimana:

1. Nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka terjadi gejala heteroskedastisitas
2. Nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Tabel 4.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.004	.033		-.127	.899
	Kepatuhan_2	-.094	.110	-.690	-.858	.393
	Keandalan_2	-.018	.081	.079	.216	.830
	Daya Tanggap_2	.064	.131	.466	.487	.627
	Jaminan_2	.086	.094	.288	.911	.365
	Empati_2	.087	.061	.344	1.413	.161
	Bukti Fisik_2	-.001	.001	-.064	-.436	.663

a. Dependent Variable: ABS2

Sumber: Data diolah SPSS (2020)

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan setiap variabel ($X_1 = 0,393$; $X_2 = 0,830$; $X_3 = 0,627$; $X_4 = 0,365$; $X_5 = 0,161$; $X_6 = 0,663$) lebih besar dari 0,05. Maka dapat

disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi yang baik dan ideal terpenuhi.

4.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kepatuhan (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) dan Bukti Fisik (X_6) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Selain itu untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Hasil pengolahan data analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.12
Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.215	.302		.713	.478
	Kepatuhan	-.165	.127	-.146	1.296	.198
	Keandalan	-.295	.213	-.274	1.382	.170
	Daya Tanggap	.399	.255	.319	1.567	.120
	Jaminan	.292	.109	.291	2.674	.009
	Empati	.321	.081	.332	3.960	.000
	Bukti Fisik	.399	.086	.423	4.645	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah SPSS (2020)

Berdasarkan Tabel 4.12, maka persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e \quad (4.1)$$

$$Y = 0.215 - 0.165X_1 - 0.295X_2 + 0.399X_3 + 0.292X_4 + 0.321X_5 + 0.399X_6 \quad (4.2)$$

Dimana:

Y : Kepuasan Masyarakat

a : konstanta

b : koefisien regresi

X₁ : Variabel Kepatuhan

X₂ : Variabel Keandalan

X₃ : Variabel Daya Tanggap

X₄ : Variabel Jaminan

X₅ : Variabel Empati

X₆ : Variabel Bukti Fisik

e : error

Berdasarkan model 4.12, maka penjelasan mengenai hubungan antar variabel dependen dan variabel independen adalah sebagai berikut.

1. Konstanta (a) yang didapat adalah sebesar 0,215. Jika nilai koefisien kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik maka nilai koefisien kepuasan masyarakat sebesar 0,215.

2. Nilai koefisien variabel kepatuhan (X_1) adalah -0,165. Hal ini menyatakan bahwa kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Setiap penambahan 1 nilai pada variabel kepatuhan (X_1) dan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Y yaitu kepuasan masyarakat akan berkurang sebesar 0,165 satuan atau dengan persentase sebesar 16,5%.
3. Nilai koefisien variabel keandalan (X_2) adalah -0,295. Hal ini menyatakan bahwa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Setiap penambahan 1 nilai pada variabel keandalan (X_2) dan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Y yaitu kepuasan masyarakat akan berkurang sebesar 0,295 satuan atau dengan persentase sebesar 29,5%.
4. Nilai koefisien variabel daya tanggap (X_3) adalah 0,399. Hal ini menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Setiap penambahan 1 nilai pada variabel daya tanggap (X_3) dan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Y yaitu kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,399 satuan atau dengan persentase sebesar 39,9%.
5. Nilai koefisien variabel jaminan (X_4) adalah 0,292. Hal ini menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Setiap penambahan 1 nilai pada variabel jaminan (X_4) dan variabel lainnya dianggap

konstan, maka variabel Y yaitu kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,292 satuan atau dengan persentase 29,2%.

6. Nilai koefisien variabel empati (X_5) adalah 0,321. Hal ini menyatakan bahwa empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Setiap penambahan 1 nilai pada variabel empati (X_5) dan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Y yaitu kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,321 satuan atau dengan persentase sebesar 32,1%.
7. Nilai koefisien variabel bukti fisik (X_6) adalah 0,399. Hal ini menyatakan bahwa empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Setiap penambahan 1 nilai pada variabel bukti fisik (X_6) dan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Y yaitu kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,399 satuan atau dengan persentase sebesar 39,9%.

4.6.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji F (Uji Simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Adapun hasil Uji F adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.790	6	9.298	38.744	.000 ^b
	Residual	22.320	93	.240		
	Total	78.110	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Empati, Kepatuhan, Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap						

Sumber: Data diolah SPSS (2020)

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5), dan bukti fisik (X_6) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

4.6.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam model regresi tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Uji Parsial atau uji individu pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen. Adapun hasil Uji T adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.215	.302		.713	.478
	Kepatuhan	-.165	.127	-.146	-1.296	.198
	Keandalan	-.295	.213	-.274	-1.382	.170
	Daya Tanggap	.399	.255	.319	1.567	.120
	Jaminan	.292	.109	.291	2.674	.009
	Empati	.321	.081	.332	3.960	.000
	Bukti Fisik	.399	.086	.423	4.645	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah SPSS (2020)

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas, hasil Uji T hitung dapat disimpulkan sebagai berikut.

a. Hipotesis 2

Uji statistik secara parsial pada tabel diatas diketahui bahwa variabel kepatuhan (X_1) memperoleh nilai t hitung sebesar -1,296 dan t tabel 1,661, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel ($-1,296 < 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,198. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,198 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel kepatuhan (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

b. Hipotesis 3

Uji statistik secara parsial pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel keandalan (X_2) memperoleh nilai t hitung sebesar -1,382 dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel ($-1,382 < 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,170. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,170 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

c. Hipotesis 4

Uji statistik secara parsial pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel daya tanggap (X_3) memperoleh nilai t hitung sebesar -1,567 dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel ($-1,567 < 1,661$) dengan signifikan sebesar 0,120. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,120 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

d. Hipotesis 5

Uji statistik secara parsial pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel jaminan (X_4) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,674 dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($2,674 > 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,009. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel jaminan (X_4) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y).

e. Hipotesis 6

Uji statistik secara parsial pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel empati (X_5) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,960 dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($3,960 > 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel empati (X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y).

f. Hipotesis 7

Uji statistik secara parsial pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik (X_6) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,645 dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($4,645 > 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel bukti fisik (X_6) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y).

4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan independen atau sebaliknya sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.714	.696	.490
A. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Empati, Kepatuhan, Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap				
B. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber: Data diolah SPSS (2020)

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji R^2 (koefisien determinasi) yang diperoleh sebesar 0,714. Hal ini berarti bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sebesar 71,4%.

4.7 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan pengaruh kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini.

4.7.1 Pengaruh Kepatuhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan hasil nilai t hitung dengan t tabel. Nilai t hitung variabel kepatuhan (X_1) adalah -1,296

dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel ($-1,296 < 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,198. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,198 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Kepatuhan syariah yaitu kemampuan untuk tunduk kepada hukum Islam dan beroperasi sesuai prinsip-prinsip ekonomi Islam (Juniawan, 2014). Aspek kepatuhan syariah dalam penelitian ini meliputi kejujuran, dapat dipercaya dan menerapkan aturan-aturan syariah. Ketika sebuah perusahaan menerapkan prinsip syariah dengan mengutamakan kejujuran, bertanggung jawab dan menerapkan aturan-aturan syariah maka akan membuat pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Artinya kualitas pelayanan Islami dari variabel kepatuhan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Karena pekerja retribusi sampah tidak menjalankan prinsip sesuai dengan hukum Islam, pekerja retribusi sampah juga tidak menjalankan amanah yang dipercaya oleh masyarakat, pekerja retribusi juga tidak menentukan tarif secara Islami, dan pekerja retribusi sampah juga memberikan layanan dengan adanya upah tambahan.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh tidak dipengaruhi oleh kepatuhan. Dengan kata lain kepuasan masyarakat terhadap pekerja retribusi sampah di Kecamatan

Baiturrahman Kota Banda Aceh bukan karena kepatuhan yang diterapkan, tetapi dipengaruhi oleh faktor lain diluar kepatuhan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambardi Juniawan (2014) yang menyatakan bahwa kepatuhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.7.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan hasil uji nilai t hitung dengan t tabel. Nilai t hitung variabel keandalan (X_2) adalah 1,382 dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel ($-1,382 < 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,170. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,170 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Lupiyoadi (2001:148) mendefinisikan bahwa keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Artinya kualitas pelayanan Islami dari variabel keandalan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang diterapkan oleh pekerja retribusi sampah tidak berpengaruh yang disebabkan oleh ketidaktepatan waktu pekerja retribusi dalam mengangkut sampah sesuai jam yang telah ditetapkan, pekerja retribusi sampah tidak memberikan pelayanan yang cepat dan nyaman, pekerja retribusi tidak memberikan waktu pelayanan yang optimal, pekerja retribusi sampah tidak memberikan pengetahuan yang luas, dan pekerja retribusi sampah tidak dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa masyarakat yang ditetapkan oleh Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jamhari (2017) yang menyatakan bahwa keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.7.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan hasil uji t hitung dengan t tabel. Nilai t hitung variabel daya tanggap (X_3) adalah 1,567 dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel ($-1,567 < 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,120. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,120 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel daya tanggap tidak

berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Tjiptono (2006:70) memdefinisikan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani masyarakat, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

Kualitas pelayanan Islami dari variabel daya tanggap tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Karena masyarakat berpendapat pekerja retribusi sampah dalam hal ini tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal kualitas pelayanan ketanggapan. Artinya masyarakat beranggapan bahwa pekerja retribusi sampah kurang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan pekerja retribusi sampah kurang memberi respon yang baik dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambardi Juniawan (2014), yang menyatakan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.7.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan hasil t hitung dengan t tabel. Nilai t hitung variabel jaminan (X_4) adalah 2,674 dan t tabel 1,661, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($2,674 > 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,009. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kompetensi (*competence*), sopan santun (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*) dan keamanan (*security*).

Hal ini menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Artinya jaminan yang diberikan oleh masyarakat pada pekerja retribusi sudah menjunjung tinggi nilai kesopanan, pekerja retribusi sampah telah memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas dalam memberikan informasi untuk penempatan sampah kepada masyarakat, sehingga tidak tertutup kemungkinan bagi masyarakat akan merasa puas jika pekerja retribusi sampah sudah memberikan nilai kesopanan yang dapat diandalkan. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dipengaruhi oleh jaminan yang telah diterapkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2015), yang menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.7.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan hasil t hitung dengan t tabel. Nilai t hitung variabel empati (X_5) adalah 3,960 dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($3,960 > 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Artinya pekerja retribusi sudah memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat, pekerja retribusi sampah sudah memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat dan sudah melayani masyarakat tanpa membedakan status sosial masyarakat tersebut. Sehingga tidak tertutup kemungkinan bagi masyarakat merasa puas jika pekerja retribusi sampah sudah menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat, sudah memberikan perhatian dan sudah melayani masyarakat tanpa membedakan status sosialnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dipengaruhi oleh empati yang telah diterapkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliati (2016), yang menyatakan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.7.6 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pekerja Retribusi Sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan hasil t hitung dengan t tabel. Nilai t hitung variabel bukti fisik (X_6) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,645 dan t tabel sebesar 1,661, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($4,645 > 1,661$) dengan nilai signifikan

sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Bukti fisik (*tangible*) adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pengawainya. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas secara nyata dapat terlihat.

Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Artinya pekerja retribusi sampah sudah memberikan fasilitas yang memadai, pekerja retribusi memberikan jam pemungutan sampah yang jelas, pekerja retribusi memberikan waktu yang tepat dalam pengambilan retribusi dan pekerja retribusi sampah cepat dan tepat dalam melakukan transaksi. Sehingga tidak tertutup kemungkinan masyarakat merasa puas dengan semua yang fasilitas dan waktu yang telah diberikan oleh pekerja retribusi sampah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi

sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dipengaruhi oleh bukti fisik yang telah diterapkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliati (2016), yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh dengan sampel 100 responden. Terdapat tiga dimensi variabel independen yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan tiga dimensi variabel independen yang tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian terhadap kepatuhan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah tidak dipengaruhi oleh kepatuhan para pekerja terhadap syariah. Kepatuhan terhadap penegakan syariah merupakan hal yang harus dipenuhi bagi pekerja retribusi sampah saat menjalankan operasionalnya.
2. Berdasarkan hasil pengujian terhadap keandalan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan

Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah tidak dapat diandalkan karena tidak memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

3. Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja retribusi sampah tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal kualitas pelayanan ketanggapan.
4. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja retribusi sampah bersikap sopan dan ramah dan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang luas dalam memberikan informasi untuk penempatan sampah dan pembayaran retribusi.
5. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja retribusi sampah sangat dipengaruhi oleh empati artinya pekerja retribusi sampah selalu menjaga hubungan yang baik dan memberikan jasa dengan penuh perhatian tanpa membedakan status sosial kepada masyarakat.
6. Bukti Nyata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di

Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Artinya semua fasilitas fisik atau sarana yang diberikan oleh pekerja kepada masyarakat telah memadai.

7. Kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan hasil yang telah dipaparkan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pekerja retribusi sampah untuk memperhatikan kepatuhan, keandalan dan daya tanggap dalam melayani konsumen untuk mencapai kualitas pelayanan Islami yang lebih baik demi tercapainya kepuasan dan loyalitas konsumen/masyarakat terhadap pekerja retribusi sampah di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.
2. Pekerja retribusi sampah senantiasa mendengarkan keluhan dari masyarakat, dan saran sebagai bentuk evaluasi kinerja yang telah dilakukan sehingga jika terjadi suatu masalah dapat dengan cepat dan tanggap untuk ditangani.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu pengambilan data hanya di satu tempat saja yaitu di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan responden dari beberapa tempat/wilayah lain sehingga dapat dibandingkan hasilnya. Penelitian selanjutnya juga bisa

menggunakan variabel lain guna mendapatkan hasil yang lebih baik serta meneliti dari sisi yang berbeda yaitu pemungut retribusi sampah.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rajafi. (2018) *khazanah islam perjumpaan kajian dengan ilmu sosial*. yogyakarta: CV Budi Utama.
- Anifaturrohmah, S., & Hanifah, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam. STAI Darul Ulum.
- Anita, Yeni, (2019) 'Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam'. (UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Alawiyah, T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen yang menginap Pada Hotel Diamond di Kota Bnadung . Universitas Mulawarman.
- Bungin, M. B.(2005) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Destiana, B. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Skripsi*. Riau :Universitas Riau.
- Dewi, Didin Fitriana. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar'. IAIN Tulungagung.
- Farida, I. (2011) Pengaruh Penerapan Layanan Marketing Syariah dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Rumah Makan Wong Solo Cabang Tebet). *Skripsi*: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Ghozali, I. (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, Basyir, dkk. (2016) *Tafsir Muyassar*. Jakarta: Darul Hak
- Hasan, A. (2010) *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016) Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Skripsi*. Makassar: STIE Amkop Makassar.
- Hutahayan, J.F. (2019) Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta). Yogyakarta: Deepublish.
- Jamhari. (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Harion Hostel Syariah. *Skripsi*: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Juniawan, A. (2014) Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta. *Skripsi*. Jakarta: STIE Ahmad Dahlan.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012) *Marketing Management*, 14th ed, Prentice Hall International Press, New Jersey.
- Lupiyoadi, R. (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.

- Latan, H dan Temalagi, S. (2013) *Analisis Multivariat Teknik dan Aplikasi menggunakan program IBM SPSS 20.0*. Bandung, Alfabeta.
- Mugiono. (2010) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang. *Jurnal Program Magister Manajemen*. 13.
- Muhid, A. (2012) *Analisis Statistik: 5 Langkah Praktis Statistik dengan SPSS for Windows*. Sidoarjo, Zifatma.
- Nasbir, F. S. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets*. [Skripsi]: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo Kendari.
- Nuralam, I. P. (2018) *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Paisal. (2013) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Panjaitan, J. E., Yuliati, A. L. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*. 11.
- Payangan, R.O. (2013) *Pemasaran Jasa Parwisata*. Bandung: PT Penerbit IPB Press.
- Pebrilaksono, Eko. (2018) Pengaruh kualitas pelayanan dengan model *carter* Terhadap kepuasan anggota (studi kasus pada Bmt muamalat cabang jatiyoso Kabupaten karanganyar). *Skripsi*. Surakarta: Institut Agama Islam Negeri.
- Pratama, P. R. dan Herianingrum, Sri. (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *JESST*. Vol. 1 (9). Hlm. 622-635.

- Riduwan & Kuncoro. (2014). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis jalur)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunardi, & Handayani, S. (2014). Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Salma, F.S., & Ririn, T. R. (2015) Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Airlangga. 2 (4).
- Sarjono, H. J. (2011) *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suhartoyo. (2019) *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. *Hukum Administrasi Dan Pemerintahan*, 2 (1).
- Suliyanto. (2009) *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suryani, A. I. (2012) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*. *Skripsi*: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Susila, Ismet. (2015) *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Susepti, dkk. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel*. Universitas Brawijaya.

Suwarman, U. (2014) *perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT.Ghalia Indonesia.

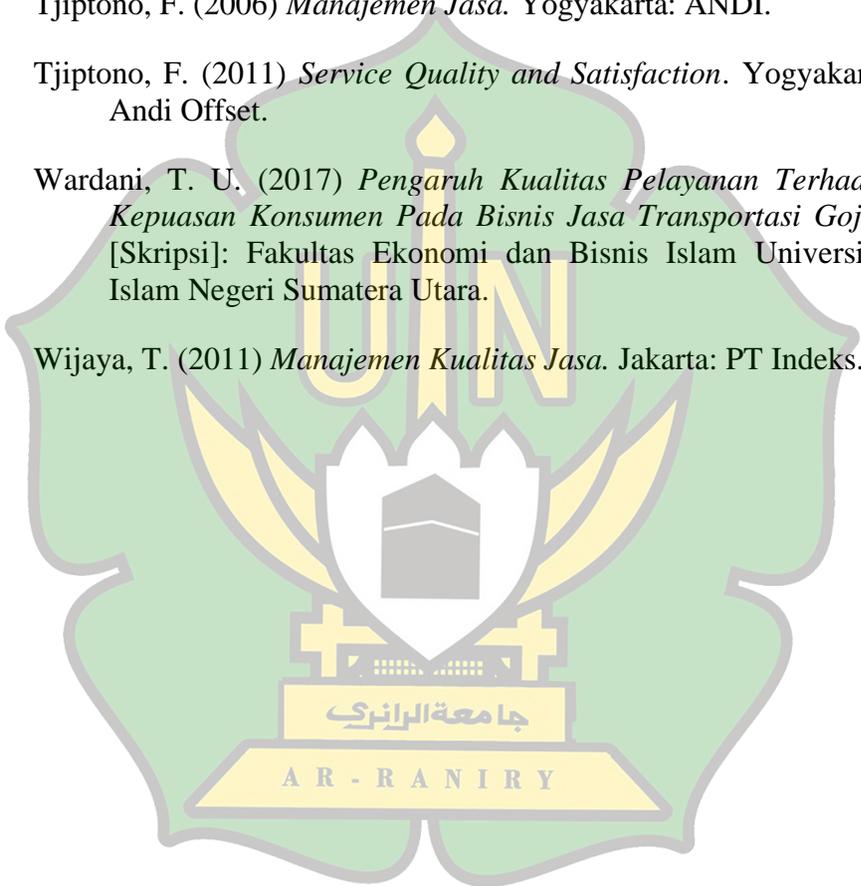
Sujarweni, V. W.(2015). *SPPS untuk Penelitian*. Yogyakarta, Pustaka Baru Press.

Tjiptono, F. (2006) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (2011) *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wardani, T. U. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. [Skripsi]: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Wijaya, T. (2011) *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya adalah mahasiswi jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner dalam rangka pengambilan data penelitian sebagai tugas akhir saya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Masyarakat Kajian Terhadap Pekerja Retribusi Sampah Kecamatan Baiturrahman Banda Aceh”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner yang saya lampirkan. Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Mengenai data yang nantinya saya peroleh tidak akan dipergunakan untuk keperluan lain serta kerahasiaannya akan dijaga. Oleh karena itu, saya berharap seluruh pertanyaan dijawab dengan sejujur-jujurnya. Atas kerjasama dan bantuannya, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Hormat Saya

Peneliti

Firzalena

NIM. 160602122

I. Data Umum Responden

1. Nama:
2. Alamat :
3. Jenis kelamin:
 - a. Wanita
 - b. Pria
4. Status Perkawinan :
 - a. Kawin
 - b. Belum Kawin
5. Usia :
 - a. < 20 tahun
 - b. 20 - 30 tahun
 - c. 31 – 40 tahun
 - d. <50 tahun
6. Tingkat Pendidikan:
 - a. SMA
 - b. D3
 - c. S1
 - d. S2
7. Pekerjaan :
 - a. Pengawai Swasta
 - b. Pengawai Negeri
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Lainnya
8. Pendapatan perbulan:
 - a. < Rp 500.000
 - b. Rp 500.000 - 1.500.000
 - c. Rp 1.500.000 - 3.000.000
 - d. Rp 3.000.000 – 5.000.000

II. Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban pada pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat Saudara/i, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Kepatuhan (*Compliance*)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pekerja Retribusi Sampah menjalankan prinsip sesuai dengan hukum Islam					
2	Pekerja Retribusi Sampah menjalankan amanah yang dipercaya oleh masyarakat					
3	Pekerja Retribusi Sampah menentukan tarif secara Islami					
4	Pekerja Retribusi Sampah memberikan layanan tanpa adanya upah tambahan					

Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pekerja Retribusi Sampah memberikan pelayanan yang cepat dan nyaman					
2	Pekerja Retribusi Sampah memberikan waktu pelayanan yang optimal					

3	Pekerja Retribusi Sampah memberikan pengetahuan yang luas dari produk yang ditawarkan					
4	Pekerja Retribusi Sampah dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa masyarakat					
5	Ketepatan dalam melaksanakan pemungutan sampah					

Daya Tanggap (*Responsiviness*)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pekerja Retribusi Sampah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap					
2	Pekerja Retribusi Sampah memberikan respon yang baik dalam menanggapi keluhan dari masyarakat					

Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pekerja Retribusi Sampah bersikap sopan dan ramah					
2	Pekerja Retribusi Sampah memberikan bimbingan untuk penempatan sampah					
3	Pekerja Retribusi Sampah memberikan akses informasi yang mudah					
4	Pekerja Retribusi Sampah memiliki pengalaman & pengetahuan yang luas					

5	Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin dari masyarakat					
---	---	--	--	--	--	--

Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pekerja Retribusi Sampah selalu menjaga hubungan baik dengan masyarakat					
2	Pekerja Retribusi Sampah memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat					
3	Pekerja Retribusi Sampah melayani masyarakat dengan tidak membedakan status sosial					

Nyata (*Tangible*)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pekerja Retribusi Sampah memberikan fasilitas yang modern					
2	Pekerja Retribusi Sampah memberikan jam pemungutan sampah yang jelas					
3	Pekerja Retribusi Sampah memberikan waktu yang tepat dalam pengambilan retribusi					
4	Pekerja Retribusi Sampah cepat dan tepat dalam melakukan transaksi					
5	Memiliki tampilan luar kantor yang menarik					

Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen					
2	Saya puas dengan mutu dan jasa yang diberikan oleh pekerja retribusi sampah					
3	Saya puas dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh pekerja retribusi sampah					
4	Saya puas dengan tarif yang diberikan oleh pekerja retribusi sampah					
5	Saya puas dengan waktu pelayanan pekerja retribusi sampah					
6	Saya puas dengan keamanan yang diberikan pekerja retribusi					



Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Pertanyaan 100 Responden

Kepatuhan (X₁)

NO.	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Rata-rata X1	Total X1
1	5	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	4	16
4	5	4	5	4	5	18
5	4	5	5	5	5	19
6	3	4	4	5	4	16
7	3	2	3	3	3	11
8	3	4	4	4	4	15
9	5	5	4	3	4	17
10	5	5	5	1	4	16
11	4	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	5	20
13	4	3	4	2	3	13
14	3	4	4	4	4	15
15	5	5	5	5	5	20
16	4	4	3	4	4	15
17	5	5	5	5	5	20
18	3	1	3	4	3	11
19	3	4	3	4	4	14
20	4	5	3	5	4	17
21	5	5	5	4	5	19
22	4	4	3	5	4	16
23	5	4	4	4	4	17
24	4	4	4	4	4	16
25	3	3	3	3	3	12
26	3	4	3	5	4	15
27	4	4	4	4	4	16
28	4	4	3	4	4	15
29	5	5	4	3	4	17

30	3	4	4	4	4	15
31	5	5	5	5	5	20
32	3	3	3	2	3	11
33	3	3	4	3	3	13
34	3	2	2	4	3	11
35	5	5	5	5	5	20
36	4	4	3	3	4	14
37	3	3	4	4	4	14
38	3	5	3	4	4	15
39	4	4	4	4	4	16
40	3	3	4	3	3	13
41	3	4	3	5	4	15
42	2	3	3	2	3	10
43	4	4	5	5	5	18
44	4	4	4	4	4	16
45	3	2	3	2	3	10
46	3	4	3	3	3	13
47	3	4	4	3	4	14
48	3	3	5	5	4	16
49	5	4	4	4	4	17
50	3	3	3	3	3	12
51	4	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	4	16
53	3	5	2	2	3	12
54	4	4	4	4	4	16
55	5	5	5	1	4	16
56	5	5	4	3	4	17
57	3	4	3	5	4	15
58	3	5	5	3	4	16
59	3	4	4	4	4	15
60	5	5	5	5	5	20
61	3	3	3	3	3	12
62	4	5	4	3	4	16

63	4	4	4	4	4	16
64	4	5	4	3	4	16
65	5	5	5	4	5	19
66	5	5	5	5	5	20
67	4	4	4	4	4	16
68	3	4	4	4	4	15
69	4	4	4	4	4	16
70	5	5	4	3	4	17
71	3	5	5	3	4	16
72	3	3	3	3	3	12
73	4	5	5	5	5	19
74	5	5	5	5	5	20
75	1	1	3	1	2	6
76	3	4	4	3	4	14
77	3	3	3	3	3	12
78	5	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	5	20
80	4	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	4	16
83	3	4	4	4	4	15
84	3	2	3	4	3	12
85	3	2	3	3	3	11
86	4	4	4	4	4	16
87	3	3	3	3	3	12
88	5	5	5	5	5	20
89	4	4	5	5	5	18
90	3	3	4	3	3	13
91	4	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	4	16
93	4	4	5	3	4	16
94	2	3	2	2	2	9
95	2	3	2	2	2	9

96	3	4	3	4	4	14
97	3	3	3	4	3	13
98	4	4	3	4	4	15
99	5	5	5	4	5	19
100	4	4	4	5	4	17

Keandalan (X₂)

NO.	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Rata-rata X ₂	Total X ₂
1	5	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	5	25
3	5	4	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	5	4	21
6	3	4	3	3	2	3	15
7	3	3	3	3	3	3	15
8	4	5	3	4	3	4	19
9	3	3	4	4	4	4	18
10	5	3	1	2	2	3	13
11	4	3	3	4	4	4	18
12	5	5	5	4	4	5	23
13	2	2	3	3	3	3	13
14	4	3	3	4	3	3	17
15	5	5	5	5	5	5	25
16	3	4	3	3	3	3	16
17	5	5	5	5	5	5	25
18	2	3	1	2	5	3	13
19	4	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	5	5	25
21	4	5	4	4	4	4	21
22	4	5	5	4	4	4	22
23	4	3	4	4	3	4	18
24	4	4	4	4	4	4	20

25	2	2	2	2	2	2	10
26	3	3	2	4	4	3	16
27	4	4	4	4	4	4	20
28	3	4	3	3	3	3	16
29	4	4	5	4	5	4	22
30	3	5	4	4	5	4	21
31	5	5	5	5	5	5	25
32	3	4	3	4	4	4	18
33	3	3	3	3	3	3	15
34	3	2	3	3	3	3	14
35	5	5	5	5	3	5	23
36	4	4	3	3	4	4	18
37	2	2	2	3	2	2	11
38	2	3	3	3	2	3	13
39	4	4	4	3	4	4	19
40	3	3	3	4	4	3	17
41	4	3	3	4	4	4	18
42	2	2	3	3	2	2	12
43	4	4	3	3	4	4	18
44	3	4	3	3	3	3	16
45	3	4	2	4	3	3	16
46	4	5	3	4	3	4	19
47	3	3	3	3	3	3	15
48	4	4	3	3	4	4	18
49	4	4	4	3	4	4	19
50	3	3	3	3	3	3	15
51	4	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	4	20
53	2	2	1	4	3	2	12
54	4	4	4	4	5	4	21
55	3	4	4	3	3	3	17
56	3	3	4	4	4	4	18
57	2	3	2	5	4	3	16

58	5	5	4	3	3	4	20
59	4	3	2	4	4	3	17
60	5	5	5	5	5	5	25
61	3	3	3	3	3	3	15
62	3	3	3	3	3	3	15
63	3	4	4	4	4	4	19
64	3	4	3	3	4	3	17
65	4	5	4	4	4	4	21
66	5	5	5	5	5	5	25
67	4	4	3	5	4	4	20
68	4	3	2	4	4	3	17
69	3	3	3	3	3	3	15
70	5	5	5	5	4	5	24
71	5	5	4	3	3	4	20
72	3	3	3	3	3	3	15
73	4	4	3	4	4	4	19
74	5	5	5	5	5	5	25
75	3	3	3	3	3	3	15
76	3	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	3	3	3	15
78	5	4	4	4	4	4	21
79	5	5	5	5	5	5	25
80	3	4	4	4	4	4	19
81	4	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	5	5	4	22
83	3	5	4	4	5	4	21
84	4	4	4	3	1	3	16
85	3	3	3	3	3	3	15
86	3	4	3	4	4	4	18
87	3	3	3	3	3	3	15
88	5	5	5	5	5	5	25
89	4	4	3	4	5	4	20
90	3	3	2	3	4	3	15

91	3	4	4	4	4	4	19
92	4	4	4	4	4	4	20
93	3	3	3	3	3	3	15
94	1	2	1	2	2	2	8
95	1	2	1	2	2	2	8
96	4	4	3	3	5	4	19
97	3	3	2	3	3	3	14
98	3	3	2	2	3	3	13
99	5	5	5	3	5	5	23
100	5	4	3	4	5	4	21

Daya Tanggap (X₃)

NO.	x3.1	x3.2	Rata-rata X ₃	Total X ₃
1	5	5	5	10
2	5	5	5	10
3	4	5	5	9
4	4	4	4	8
5	4	5	5	9
6	3	4	4	7
7	2	3	3	5
8	4	4	4	8
9	4	3	4	7
10	4	4	4	8
11	4	4	4	8
12	5	5	5	10
13	3	4	4	7
14	4	3	4	7
15	5	5	5	10
16	4	4	4	8
17	5	5	5	10
18	2	2	2	4

19	4	4	4	8
20	5	5	5	10
21	4	5	5	9
22	3	5	4	8
23	5	5	5	10
24	4	4	4	8
25	2	3	3	5
26	3	4	4	7
27	4	4	4	8
28	4	3	4	7
29	4	3	4	7
30	4	4	4	8
31	5	5	5	10
32	3	3	3	6
33	3	3	3	6
34	2	3	3	5
35	4	5	5	9
36	4	4	4	8
37	2	3	3	5
38	4	3	4	7
39	4	4	4	8
40	4	4	4	8
41	3	4	4	7
42	3	2	3	5
43	4	4	4	8
44	3	3	3	6
45	3	4	4	7
46	3	3	3	6
47	3	3	3	6
48	3	4	4	7
49	4	3	4	7
50	4	4	4	8
51	4	4	4	8

52	4	4	4	8
53	3	3	3	6
54	4	4	4	8
55	4	3	4	7
56	4	3	4	7
57	4	3	4	7
58	3	4	4	7
59	4	4	4	8
60	5	5	5	10
61	3	3	3	6
62	4	4	4	8
63	4	3	4	7
64	3	3	3	6
65	4	5	5	9
66	5	5	5	10
67	3	2	3	5
68	4	4	4	8
69	3	3	3	6
70	5	4	5	9
71	3	4	4	7
72	3	3	3	6
73	4	4	4	8
74	5	5	5	10
75	3	3	3	6
76	3	3	3	6
77	3	3	3	6
78	5	5	5	10
79	5	5	5	10
80	4	3	4	7
81	4	4	4	8
82	3	3	3	6
83	4	4	4	8
84	3	4	4	7

85	2	3	3	5
86	3	3	3	6
87	3	3	3	6
88	5	5	5	10
89	3	4	4	7
90	3	3	3	6
91	4	3	4	7
92	3	4	4	7
93	3	3	3	6
94	1	1	1	2
95	1	1	1	2
96	4	4	4	8
97	3	3	3	6
98	4	3	4	7
99	4	5	5	9
100	4	3	4	7

Jaminan (X₄)

NO.	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	Rata-rata X ₄	Total X ₄
1	5	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	5	25
3	4	4	5	4	5	4	22
4	4	4	5	4	4	4	21
5	4	5	5	5	5	5	24
6	5	4	3	3	4	4	19
7	3	3	3	3	3	3	15
8	4	3	3	4	3	3	17
9	3	1	4	4	4	3	16
10	3	3	3	4	4	3	17
11	3	3	3	3	4	3	16
12	5	5	5	3	4	4	22
13	4	3	3	4	4	4	18

14	3	3	4	4	4	4	18
15	5	5	5	4	4	5	23
16	4	3	4	3	4	4	18
17	5	5	5	5	5	5	25
18	1	2	2	1	1	1	7
19	4	3	4	3	4	4	18
20	5	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	4	4	5	23
22	5	5	4	5	4	5	23
23	5	5	4	4	4	4	22
24	4	3	3	4	3	3	17
25	4	4	3	3	3	3	17
26	3	2	3	3	4	3	15
27	4	4	4	4	4	4	20
28	3	3	4	2	3	3	15
29	4	5	4	5	4	4	22
30	4	4	4	4	5	4	21
31	5	5	5	5	5	5	25
32	4	4	3	3	2	3	16
33	3	3	3	3	3	3	15
34	2	4	3	3	3	3	15
35	5	5	5	5	5	5	25
36	3	4	4	4	4	4	19
37	2	2	2	2	4	2	12
38	3	3	3	4	4	3	17
39	4	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	3	4	4	19
42	2	3	2	2	4	3	13
43	4	4	4	3	4	4	19
44	3	3	4	2	3	3	15
45	3	3	2	3	3	3	14
46	4	2	3	3	3	3	15

47	4	3	3	3	3	3	16
48	4	3	3	3	3	3	16
49	3	4	4	4	4	4	19
50	4	4	4	3	3	4	18
51	4	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	4	20
53	4	5	4	3	4	4	20
54	4	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	3	4	4	19
56	3	1	4	4	4	3	16
57	4	2	3	3	4	3	16
58	4	4	4	4	3	4	19
59	5	3	3	2	4	3	17
60	5	5	5	5	5	5	25
61	3	3	3	3	3	3	15
62	4	3	4	3	3	3	17
63	4	3	4	4	4	4	19
64	3	4	4	2	2	3	15
65	5	5	5	4	4	5	23
66	5	5	5	5	5	5	25
67	3	4	4	4	3	4	18
68	5	3	3	2	4	3	17
69	3	3	2	3	3	3	13
70	5	5	5	3	3	4	21
71	4	4	4	4	3	4	19
72	4	3	3	3	3	3	16
73	5	3	3	4	4	4	19
74	5	5	5	5	5	5	25
75	5	4	3	3	3	4	18
76	4	3	3	3	3	3	16
77	4	3	3	3	3	3	16
78	5	5	4	5	4	5	23
79	5	5	5	5	5	5	25

80	4	3	4	4	4	4	19
81	4	4	4	4	4	4	20
82	3	3	4	4	4	4	18
83	4	4	4	4	5	4	21
84	3	3	3	1	3	3	13
85	3	3	3	3	4	3	16
86	4	2	2	3	4	3	15
87	5	2	3	2	3	3	15
88	5	5	5	5	5	5	25
89	5	4	4	3	4	4	20
90	4	3	3	3	4	3	17
91	4	3	4	4	4	4	19
92	4	4	3	4	4	4	19
93	5	3	3	3	3	3	17
94	1	1	1	3	1	1	7
95	1	1	1	3	1	1	7
96	5	3	3	4	3	4	18
97	3	3	2	2	3	3	13
98	5	4	4	3	4	4	20
99	5	5	5	5	5	5	25
100	3	3	2	3	3	3	14

Empati (X₅)

NO.	x5.1	x5.2	x5.3	Rata-rata X ₅	Total X ₅
1	5	5	5	5	15
2	5	5	5	5	15
3	4	5	4	4	13
4	5	4	4	4	13
5	5	5	5	5	15
6	5	4	5	5	14
7	3	3	3	3	9

8	5	5	5	5	15
9	5	4	5	5	14
10	4	4	5	4	13
11	4	4	4	4	12
12	5	5	5	5	15
13	4	3	2	3	9
14	3	3	3	3	9
15	5	4	5	5	14
16	4	4	4	4	12
17	5	5	5	5	15
18	1	2	1	1	4
19	4	4	4	4	12
20	5	5	5	5	15
21	4	4	5	4	13
22	4	5	3	4	12
23	5	5	5	5	15
24	4	4	4	4	12
25	4	3	4	4	11
26	3	3	4	3	10
27	4	4	4	4	12
28	3	4	4	4	11
29	4	3	3	3	10
30	4	4	4	4	13
31	5	5	5	5	15
32	4	3	4	4	11
33	3	3	3	3	9
34	3	3	4	3	10
35	5	5	5	5	15
36	4	4	3	4	11
37	2	3	5	3	10
38	4	4	3	4	11
39	4	4	4	4	12
40	4	4	4	4	12

41	4	4	4	4	12
42	4	3	3	3	10
43	4	5	5	5	14
44	3	2	4	3	9
45	3	3	3	3	9
46	3	3	3	3	9
47	3	3	4	3	10
48	4	3	4	4	11
49	3	3	4	3	10
50	4	4	2	3	10
51	4	4	4	4	12
52	4	4	4	4	12
53	4	4	4	4	12
54	4	4	4	4	12
55	3	3	5	4	11
56	5	4	5	5	14
57	3	2	3	3	8
58	3	4	3	3	10
59	4	4	4	4	12
60	5	5	5	5	15
61	3	3	3	3	9
62	3	3	3	3	9
63	4	5	5	5	14
64	3	2	3	3	8
65	4	4	5	4	13
66	5	5	5	5	15
67	3	2	4	3	9
68	4	4	4	4	12
69	3	2	3	3	8
70	5	5	3	4	13
71	3	4	3	3	10
72	3	3	3	3	9
73	4	4	4	4	12

74	4	4	5	4	13
75	4	4	4	4	12
76	3	3	3	3	9
77	3	3	3	3	9
78	5	5	5	5	15
79	5	5	5	5	15
80	4	5	5	5	14
81	4	4	4	4	12
82	4	5	5	5	14
83	4	4	5	4	13
84	5	5	4	5	14
85	4	4	4	4	12
86	3	3	4	3	10
87	5	4	5	5	14
88	5	5	5	5	15
89	5	5	4	5	14
90	3	3	3	3	9
91	4	5	5	5	14
92	4	4	4	4	12
93	4	4	3	4	11
94	2	1	1	1	4
95	2	1	1	1	4
96	3	3	3	3	9
97	4	3	3	3	10
98	4	4	5	4	13
99	5	5	5	5	15
100	4	4	5	4	13

Bukti Fisik (X₆)

NO.	x6.1	x6.2	x6.3	x6.4	x6.5	Rata-rata X6	Total X6
1	5	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	5	25
3	5	4	4	4	5	4	22
4	4	4	3	4	4	4	19
5	3	3	3	3	4	3	16
6	4	4	4	4	3	4	19
7	3	3	3	3	3	3	15
8	5	4	5	5	4	5	23
9	4	5	4	4	4	4	21
10	4	4	4	4	4	4	20
11	3	4	3	3	3	3	16
12	4	5	4	4	4	4	21
13	2	3	3	3	3	3	14
14	3	3	3	3	3	3	15
15	4	5	4	5	4	4	22
16	3	4	4	3	4	4	18
17	5	5	5	5	5	5	25
18	1	1	1	1	1	1	5
19	3	4	4	4	3	4	18
20	5	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	4	5	24
22	5	5	5	3	4	4	22
23	4	4	5	4	3	4	20
24	4	4	4	4	4	4	20
25	2	3	2	2	2	2	11
26	4	3	4	4	4	4	19
27	4	4	4	4	4	4	20
28	2	3	3	3	3	3	14
29	4	5	5	5	5	5	24
30	4	5	5	5	5	5	24

31	5	5	5	5	5	5	25
32	3	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	3	15
34	3	2	2	3	3	3	13
35	5	4	4	4	4	4	21
36	3	3	3	4	3	3	16
37	3	4	2	1	2	2	12
38	3	4	3	3	4	3	17
39	4	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	5	5	4	22
41	3	4	4	3	3	3	17
42	3	2	3	4	2	3	14
43	3	4	4	5	3	4	19
44	3	3	4	3	3	3	16
45	2	3	4	4	3	3	16
46	4	4	3	3	3	3	17
47	3	3	3	3	3	3	15
48	5	5	4	4	4	4	22
49	4	3	4	4	3	4	18
50	2	2	3	3	3	3	13
51	4	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	4	20
53	4	5	5	4	3	4	21
54	4	4	4	4	4	4	20
55	3	3	4	3	3	3	16
56	4	5	4	4	4	4	21
57	3	4	4	3	5	4	19
58	3	4	4	4	4	4	19
59	4	4	4	4	4	4	20
60	5	5	5	5	5	5	25
61	3	3	3	3	3	3	15
62	4	3	3	3	3	3	16
63	4	3	3	3	4	3	17

64	3	1	2	3	2	2	11
65	5	5	5	5	4	5	24
66	5	5	5	5	5	5	25
67	3	4	3	5	4	4	19
68	4	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	3	4	19
70	3	5	4	5	3	4	20
71	3	4	4	4	4	4	19
72	2	2	2	3	3	2	12
73	3	4	4	4	3	4	18
74	5	5	5	5	5	5	25
75	3	3	3	4	3	3	16
76	4	4	4	3	3	4	18
77	3	3	3	3	3	3	15
78	4	5	5	4	5	5	23
79	5	5	5	5	5	5	25
80	4	3	3	3	4	3	17
81	4	4	4	4	4	4	20
82	5	5	5	5	4	5	24
83	4	5	5	5	5	5	24
84	1	5	5	3	3	3	17
85	4	4	3	3	3	3	17
86	2	4	4	3	3	3	17
87	1	2	2	3	3	2	11
88	5	5	5	5	5	5	25
89	4	5	5	5	3	4	22
90	2	3	3	3	3	3	14
91	4	3	3	3	4	3	17
92	4	3	3	3	3	3	16
93	3	4	3	3	4	3	17
94	1	1	1	1	1	1	5
95	1	1	1	1	1	1	5
96	3	4	4	4	4	4	19

97	3	3	3	3	3	3	15
98	4	4	3	4	4	4	19
99	3	5	5	5	5	5	23
100	4	5	5	4	4	4	22

Kepuasan Konsumen (Y)

NO.	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	Rata-rata Y	Total Y
1	5	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	5	5	5	5	27
6	5	4	4	4	5	5	5	27
7	3	3	3	3	3	3	3	18
8	5	5	5	5	4	5	5	29
9	4	5	4	3	4	5	4	25
10	5	4	3	4	4	4	4	24
11	3	3	3	4	4	4	4	21
12	4	4	4	4	4	4	4	24
13	2	3	2	3	2	3	3	15
14	3	3	3	3	3	4	3	19
15	5	5	5	5	3	5	5	28
16	4	4	3	3	4	3	4	21
17	5	5	5	5	5	5	5	30
18	1	1	2	1	1	1	1	7
19	4	4	4	4	4	4	4	24
20	5	5	5	5	5	5	5	30
21	4	5	5	5	5	5	5	29
22	5	5	4	5	5	5	5	29
23	4	4	4	4	4	4	4	24
24	4	5	4	4	5	4	4	26
25	4	4	4	4	2	3	4	21

26	4	4	4	4	3	3	4	22
27	4	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	3	3	4	3	4	21
29	4	3	3	4	4	4	4	22
30	4	5	4	4	4	4	4	25
31	5	5	5	5	4	4	5	28
32	3	3	2	3	4	3	3	18
33	3	3	3	3	3	3	3	18
34	2	2	2	2	2	3	2	13
35	4	5	5	4	5	5	5	28
36	3	3	3	3	3	3	3	18
37	2	1	2	3	2	2	2	12
38	3	4	4	3	4	4	4	22
39	4	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	4	24
42	3	3	3	3	3	4	3	19
43	5	5	5	5	4	4	5	28
44	3	4	3	3	3	3	3	19
45	3	3	3	3	3	3	3	18
46	4	4	4	4	3	3	4	22
47	3	3	3	4	3	3	3	19
48	4	4	4	3	4	3	4	22
49	4	3	3	4	4	3	4	21
50	3	2	3	3	3	3	3	17
51	4	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	4	24
53	3	4	4	5	4	3	4	23
54	4	4	4	4	4	4	4	24
55	3	3	4	3	3	3	3	19
56	4	5	4	3	4	5	4	25
57	3	4	3	3	2	4	3	19
58	4	5	3	4	4	4	4	24

59	4	4	4	4	3	4	4	23
60	5	5	5	5	5	5	5	30
61	3	3	3	3	3	3	3	18
62	3	3	3	3	3	3	3	18
63	3	4	4	4	3	4	4	22
64	3	2	2	3	2	2	2	14
65	4	5	5	5	5	5	5	29
66	5	5	5	5	5	5	5	30
67	3	5	4	3	4	3	4	22
68	4	4	4	4	3	4	4	23
69	3	3	3	3	3	3	3	18
70	5	3	3	3	3	3	3	20
71	4	5	3	4	4	4	4	24
72	3	3	3	3	3	3	3	18
73	5	5	5	5	5	5	5	30
74	5	5	5	5	5	5	5	30
75	3	3	4	4	3	4	4	21
76	4	4	5	4	4	4	4	25
77	3	3	3	3	3	3	3	18
78	5	4	4	5	4	4	4	26
79	5	5	5	5	5	5	5	30
80	3	4	4	4	3	4	4	22
81	4	4	4	4	4	4	4	24
82	4	3	3	4	3	4	4	21
83	4	5	4	4	4	4	4	25
84	1	1	2	3	3	3	2	13
85	4	4	4	3	3	4	4	22
86	4	4	3	4	4	4	4	23
87	3	3	3	3	3	3	3	18
88	5	5	5	5	5	5	5	30
89	5	5	4	4	5	5	5	28
90	3	3	3	4	3	3	3	19
91	3	4	4	4	3	4	4	22

92	3	3	4	4	3	3	3	20
93	3	3	3	4	4	3	3	20
94	2	1	1	2	2	2	2	10
95	2	1	1	2	2	2	2	10
96	3	3	3	3	3	4	3	19
97	3	3	4	4	3	3	3	20
98	4	4	4	4	4	5	4	25
99	5	5	5	5	5	5	5	30
100	4	4	4	5	5	4	4	26



Lampiran 3 Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	35
2	Wanita	65
Total		100

b. Status Perkawinan Responden

No.	Status Perkawinan	Jumlah
1	Kawin	82
2	Belum Kawin	18

c. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah
1	<20 tahun	4
2	20-30 tahun	26
3	31-40 tahun	73
4	>50 tahun	1
Total		100

d. Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMA	3
2	D3	11
3	S1	85
4	S2	1
Total		100

e. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah
1	Pengawai Swasta	18
2	Pengawai Negeri	47
3	Wiraswasta	13
4	Pelajar/Mahasiswa	9
5	Lainnya	13
Total		100

f. Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

No.	Pendapatan Per Bulan	Jumlah
1	<Rp 500.000	6
2	Rp 500.000 – Rp 1.500.000	6
3	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	69
4	Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	19



Lampiran 4 Hasil Output Penelitian

Kepatuhan (X₁)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.710**	.684**	.408**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.710**	1	.616**	.374**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.684**	.616**	1	.396**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.408**	.374**	.396**	1	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.864**	.836**	.824**	.696**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.816	5

Keandalan (X₂)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.761**	.711**	.596**	.554**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.761**	1	.759**	.604**	.591**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.711**	.759**	1	.649**	.546**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.596**	.604**	.649**	1	.659**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.554**	.591**	.546**	.659**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.862**	.881**	.877**	.818**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

Daya Tanggap (X3)

Correlations				
		X3.1	X3.2	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.731**	.929**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.731**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.929**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	3

Jaminan (X4)

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total
X4.1	Pearson Correlation	1	.642**	.630**	.480**	.571**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.642**	1	.753**	.574**	.551**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.630**	.753**	1	.647**	.684**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.480**	.574**	.647**	1	.646**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.571**	.551**	.684**	.646**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.800**	.855**	.893**	.800**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.813	6

Empati (X5)

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	Total
X5.1	Pearson Correlation	1	.812**	.664**	.907**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.812**	1	.682**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.664**	.682**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.907**	.922**	.875**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	4

Bukti Fisik (X₆)

		Correlations					
		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	Total
X6.1	Pearson Correlation	1	.683**	.689**	.671**	.710**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X6.2	Pearson Correlation	.683**	1	.862**	.729**	.734**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X6.3	Pearson Correlation	.689**	.862**	1	.812**	.734**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X6.4	Pearson Correlation	.671**	.729**	.812**	1	.735**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X6.5	Pearson Correlation	.710**	.734**	.734**	.735**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.848**	.905**	.923**	.887**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	6

Kepuasan Konsumen (Y)

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.819**	.761**	.773**	.754**	.764**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.819**	1	.839**	.729**	.762**	.809**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.761**	.839**	1	.799**	.710**	.776**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.773**	.729**	.799**	1	.741**	.747**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.754**	.762**	.710**	.741**	1	.781**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.764**	.809**	.776**	.747**	.781**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.903**	.924**	.906**	.882**	.879**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

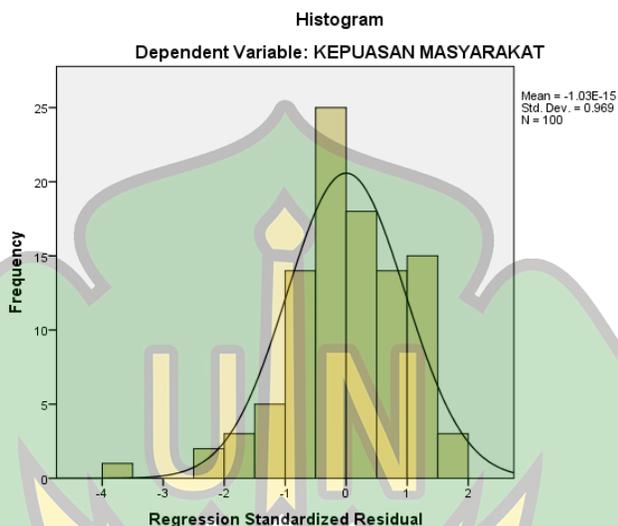
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	7

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.47481626
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.094
	Negative	-.111

Kolmogorov-Smirnov Z	1.112
Asymp. Sig. (2-tailed)	.169
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	



Uji Multikolonieritas

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.215	.302		.713	.478
1 KEPATUHAN	-.165	.127	-.146	1.296	.198
1 KEANDALAN	-.295	.213	-.274	1.382	.170
1 DAYA TANGGAP	.399	.255	.319	1.567	.120
1 JAMINAN	.292	.109	.291	2.674	.009
1 EMPATI	.321	.081	.332	3.960	.000
1 BUKTI FISIK	.399	.086	.423	4.645	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.004	.033		-.127	.899
	KEPATUHAN_2	-.094	.110	-.690	-.858	.393
	KEANDALAN_2	.018	.081	.079	.216	.830
	DAYA TANGGAP_2	.064	.131	.466	.487	.627
	JAMINAN_2	.086	.094	.288	.911	.365
	EMPATI_2	.087	.061	.344	1.413	.161
	BUKTI FISIK_2	-.001	.001	-.064	-.436	.663

a. Dependent Variable: ABS2

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.215	.302		.713	.478
	KEPATUHAN	-.165	.127	-.146	1.296	.198
	KEANDALAN	-.295	.213	-.274	1.382	.170
	DAYA TANGGAP	.399	.255	.319	1.567	.120
	JAMINAN	.292	.109	.291	2.674	.009
	EMPATI	.321	.081	.332	3.960	.000
	BUKTI FISIK	.399	.086	.423	4.645	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Uji T (secara parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.215	.302		.713	.478

KEPATUHAN	-.165	.127	-.146	1.296	.198
KEANDALAN	-.295	.213	-.274	1.382	.170
DAYA TANGGAP	.399	.255	.319	1.567	.120
JAMINAN	.292	.109	.291	2.674	.009
EMPATI	.321	.081	.332	3.960	.000
BUKTI FISIK	.399	.086	.423	4.645	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Uji F (secara simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.790	6	9.298	38.744	.000 ^b
	Residual	22.320	93	.240		
	Total	78.110	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, EMPATI, KEPATUHAN, JAMINAN, KEANDALAN, DAYA TANGGAP

Lampiran 11 Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.845 ^a	.714	.696	.490	

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, EMPATI, KEPATUHAN, JAMINAN, KEANDALAN, DAYA TANGGAP

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

R-Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527

83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

T-Tabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.677 53	1.292 09	1.663 88	1.989 69	2.373 27	2.637 90	3.193 92
82	0.677 49	1.291 96	1.663 65	1.989 32	2.372 69	2.637 12	3.192 62
83	0.677 46	1.291 83	1.663 42	1.988 96	2.372 12	2.636 37	3.191 35
84	0.677 42	1.291 71	1.663 20	1.988 61	2.371 56	2.635 63	3.190 11
85	0.677 39	1.291 59	1.662 98	1.988 27	2.371 02	2.634 91	3.188 90
86	0.677 35	1.291 47	1.662 77	1.987 93	2.370 49	2.634 21	3.187 72
87	0.677	1.291	1.662	1.987	2.369	2.633	3.186

	32	36	56	61	98	53	57
88	0.677 29	1.291 25	1.662 35	1.987 29	2.369 47	2.632 86	3.185 44
89	0.677 26	1.291 14	1.662 16	1.986 98	2.368 98	2.632 20	3.184 34
90	0.677 23	1.291 03	1.661 96	1.986 67	2.368 50	2.631 57	3.183 27
91	0.677 20	1.290 92	1.661 77	1.986 38	2.368 03	2.630 94	3.182 22
92	0.677 17	1.290 82	1.661 59	1.986 09	2.367 57	2.630 33	3.181 19
93	0.677 14	1.290 72	1.661 40	1.985 80	2.367 12	2.629 73	3.180 19
94	0.677 11	1.290 62	1.661 23	1.985 52	2.366 67	2.629 15	3.179 21
95	0.677 08	1.290 53	1.661 05	1.985 25	2.366 24	2.628 58	3.178 25
96	0.677 05	1.290 43	1.660 88	1.984 98	2.365 82	2.628 02	3.177 31
97	0.677 03	1.290 34	1.660 71	1.984 72	2.365 41	2.627 47	3.176 39
98	0.677 00	1.290 25	1.660 55	1.984 47	2.365 00	2.626 93	3.175 49
99	0.676 98	1.290 16	1.660 39	1.984 22	2.364 61	2.626 41	3.174 60
100	0.676 95	1.290 07	1.660 23	1.983 97	2.364 22	2.625 89	3.173 74
101	0.676 93	1.289 99	1.660 08	1.983 73	2.363 84	2.625 39	3.172 89
102	0.676 90	1.289 91	1.659 93	1.983 50	2.363 46	2.624 89	3.172 06
103	0.676 88	1.289 82	1.659 78	1.983 26	2.363 10	2.624 41	3.171 25
104	0.676 86	1.289 74	1.659 64	1.983 04	2.362 74	2.623 93	3.170 45
105	0.676 83	1.289 67	1.659 50	1.982 82	2.362 39	2.623 47	3.169 67

Lampiran 14 F- Tabel

**Titik Persentase Distribusi F untuk
Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74