

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di lokasi penelitian berdasarkan topik dan lokasi yang telah ditetapkan, yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang beralamat di Kompleks Perkantoran Desa Dahana Tabaloho, Kecamatan *Gunungsitoli*, Kota *Gunungsitoli*

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

DPMPTSP adalah sebuah organisasi pemerintahan daerah yang berlokasi di kota Gunungsitoli dan langsung bertanggung jawab kepada Walikota. Organisasi ini memiliki tugas utama untuk membantu evaluasi dan pelaporan tugas, serta menetapkan fasilitas pada berbagai bidang seperti perizinan pembangunan, ekonomi, sosial budaya, dan ketenagakerjaan. Selain itu, DPMPTSP juga bertanggung jawab untuk mengelola data dan informasi terkait perizinan dan non-perizinan, serta melakukan koordinasi tugas pada bidang pengembangan, perencanaan, dan pengawasan.

DPMPTSP memiliki program prioritas yang bertujuan untuk meneruskan pembangunan yang telah dilakukan dengan baik dan meningkatkan program-program pembangunan berbasis teknologi dan inovasi. Program prioritas ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk masyarakat. Untuk merealisasikan program prioritas ini, DPMPTSP akan melakukan beberapa upaya, antara lain:

- Meneruskan pembangunan yang telah dilakukan dengan baik
- Meningkatkan program-program pembangunan berbasis teknologi dan inovasi

- Mengelola data dan informasi terkait perizinan dan non-perizinan
- Melakukan koordinasi tugas pada bidang pengembangan, perencanaan, dan pengawasan

Dengan demikian, DPMPTSP berharap dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pembangunan kota Gunungsitoli dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

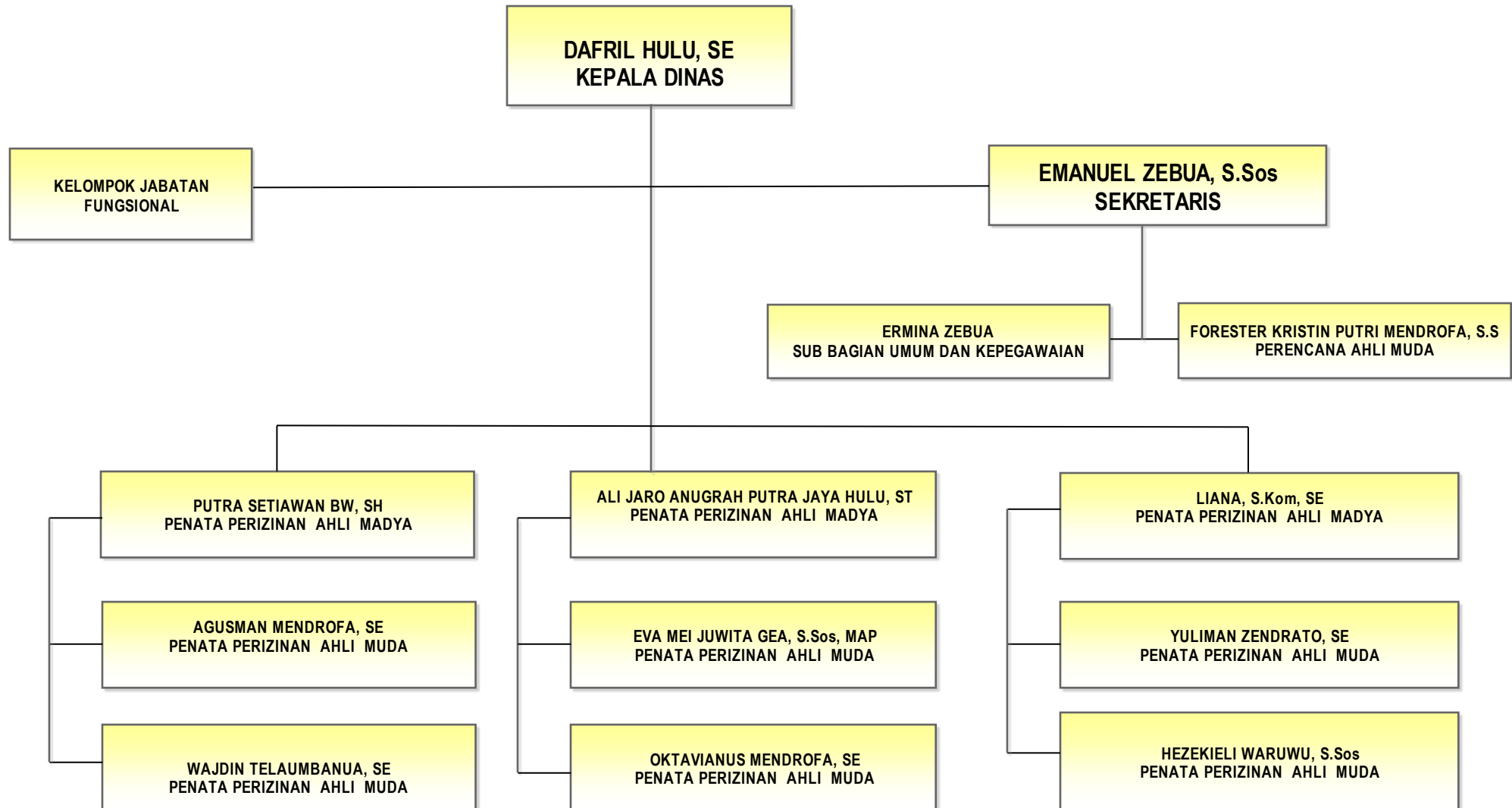
A. Program Utama yang mencakup:

1. Program Pengembangan Investasi Pada program ini, dilakukan kegiatan untuk meningkatkan pengembangan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, serta jalur kerjasama dan potensi investasi.
2. Program Pengembangan Pelayanan Perizinan Program ini memiliki kegiatan untuk memfasilitasi pelayanan perizinan bidang penanaman modal, memfasilitasi pelayanan perizinan bidang pembangunan, serta penyusunan atau penyempurnaan regulasi perizinan.
3. Program Pengembangan Komunikasi, Sistem Informasi, dan Media Massa Program ini bertujuan untuk pengembangan dan pemeliharaan pada sistem pelayanan perizinan.

B. Program Reguler/Urusan Dasar yang mencakup:

1. Program Pengembangan Pengelolaan Keuangan Daerah
2. Program Pengembangan Data dan Informasi
3. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
4. Program Perencanaan Pembangunan Daerah
5. Program Pembinaan dan Pembangunan Aparatur

4.1.2 Struktur Organisasi



4.1.3 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini terlaksana dengan baik karena adanya dukungan dari lokasi dan orang-orang yang berada pada lokasi penelitian tersebut sebagai responden yang memberikan data dan informasi terkait tentang judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli”.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang umur responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan umur responden

Rentang Umur	Jumlah Responden	Persentase
<30	15	30%
30-39	14	28%
40-49	17	34%
50-59	1	2%
60-70	3	6%
Total	50	100%

Sumber Data: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan
jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	36	72%
Perempuan	14	28%
Total	50	100%

Sumber Data: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang tingkat pendidikan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan
tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD	13	26%
SMP	2	4%
SLTA/Sederajat	14	28%
Diploma D-3	12	24%
S-1/D-IV	8	16%
S-2	1	2%
Total	50	100%

Sumber Data: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

4.2 Analisa Hasil Penelitian

4.2.1 Verifikasi Data

Proses pengolahan data hasil penelitian dimulai dengan verifikasi data yang telah diperoleh, yaitu kegiatan pengecekan dan pemastian terhadap semua data yang telah dikumpulkan melalui angket. Penulis melakukan analisis terhadap angket yang telah

diedarkan untuk memastikan bahwa angket tersebut telah memenuhi syarat dan prosedur yang telah ditentukan.

Hasil verifikasi data menunjukkan bahwa angket yang telah diedarkan kepada 50 orang responden telah dikembalikan dalam keadaan lengkap dan baik, serta diisi dengan benar sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan. Oleh karena itu, hasil angket yang telah diterima dari responden kemudian diolah dan dianalisis sebagai bahan penelitian ini.

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama, yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Untuk mengumpulkan data, angket telah didistribusikan kepada 50 responden, dengan masing-masing variabel memiliki 10 butir soal atau item. Responden telah menjawab semua soal dengan lengkap dan sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan. Berikut adalah ringkasan dari distribusi soal dan jawaban responden:

Tabel 4.4
Jawaban responden sesuai dengan
alternatif jawaban variabel X

Nomor Res.	Butir Soal										Skor
	X-1	X-2	X-3	X-4	X-5	X-6	X-7	X-8	X-9	X-10	
1	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	31
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	35
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
6	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	36
7	3	3	5	3	5	3	4	3	4	4	37

8	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
9	5	4	4	4	4	3	3	2	3	4	36
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
12	3	3	3	5	2	3	4	3	3	3	32
13	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
16	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	36
17	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	35
19	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	32
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
21	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
22	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	38
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
24	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	33
25	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	39
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
28	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	31
29	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	34
30	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	32
31	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	30
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
33	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	34
34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
35	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
36	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	3	3	3	3	5	3	2	2	4	4	32
39	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	32
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
41	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
42	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	35
43	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	35
44	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
45	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	35
46	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	32
47	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
48	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	31

49	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	34
50	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
Jlh	166	185	173	168	185	159	187	155	167	177	1721

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

Pengolahan data tersebut di atas, penulis membuat rekapitulasi jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban. Jika responden memilih alternatif SS = 5, alternatif S = 4, alternatif N = 3, alternatif TS = 2, dan alternatif STS = 1, demikian juga dengan responden yang kedua sampai dengan responden yang ke lima puluh.

Rekapitulasi jawaban disesuaikan dengan jumlah setiap opsi yang dipilih oleh setiap responden. Hasil dari rekapitulasi jawaban sesuai dengan alternatif jawaban sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Rekapitulasi jawaban responden sesuai dengan
alternatif jawaban variabel X

No. Res	Alternatif					Jlh	Skor
	SS	S	N	TS	STS		
1	0	3	6	1	0	10	31
2	0	9	1	0	0	10	39
3	0	2	8	0	0	10	32
4	1	3	6	0	0	10	35
5	0	9	1	0	0	10	39
6	0	6	4	0	0	10	36
7	2	3	5	0	0	10	37
8	0	4	6	0	0	10	34
9	1	5	3	1	0	10	36
10	0	0	10	0	0	10	30
11	0	4	6	0	0	10	34
12	1	1	7	1	0	10	32
13	0	2	8	0	0	10	32

14	1	9	0	0	0	10	41
15	0	8	2	0	0	10	38
16	1	4	5	0	0	10	36
17	1	8	1	0	0	10	40
18	1	3	6	0	0	10	35
19	0	3	6	1	0	10	32
20	0	8	2	0	0	10	38
21	0	4	6	0	0	10	34
22	2	4	4	0	0	10	38
23	0	1	9	0	0	10	31
24	1	1	8	0	0	10	33
25	1	7	2	0	0	10	39
26	0	7	3	0	0	10	37
27	0	0	10	0	0	10	30
28	0	3	5	2	0	10	31
29	0	5	4	1	0	10	34
30	0	3	6	1	0	10	32
31	0	1	8	1	0	10	30
32	0	2	8	0	0	10	32
33	2	0	8	0	0	10	34
34	0	1	9	0	0	10	31
35	0	8	2	0	0	10	38
36	0	7	3	0	0	10	37
37	0	0	10	0	0	10	30
38	1	2	5	2	0	10	32
39	0	3	6	1	0	10	32
40	0	9	1	0	0	10	39
41	0	2	8	0	0	10	32
42	1	3	6	0	0	10	35
43	0	5	5	0	0	10	35
44	0	4	6	0	0	10	34
45	0	6	3	1	0	10	35
46	1	0	9	0	0	10	32
47	0	4	6	0	0	10	34
48	1	0	8	1	0	10	31
49	1	2	7	0	0	10	34
50	0	8	2	0	0	10	38

Jumlah	20	196	270	14	0	500	1721
Rata-rata	0,4	3,92	5,4	0,28	0	10	34,42

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden untuk alternatif SS adalah 0,4, untuk alternatif S adalah 3,92, untuk alternatif N adalah 5,4, untuk alternatif TS adalah 0,28, dan untuk alternatif STS adalah 0,00. Selanjutnya, pengolahan data juga dilakukan untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dengan cara yang sama seperti variabel X (Kualitas Pelayanan), hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Jawaban responden sesuai dengan
alternatif jawaban variabel Y

No. Res.	Butir Soal										Skor
	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Y-8	Y-9	Y-10	
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	34
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
6	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	32
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
8	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37
10	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	32
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
12	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	32
13	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	27
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
15	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
16	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	37

17	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	38
18	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	31
19	4	5	3	4	5	4	3	3	2	2	35
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
21	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	35
22	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	41
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
24	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	31
25	3	5	4	5	4	5	4	2	2	3	37
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	3	2	3	4	3	3	3	3	2	5	31
28	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	37
29	2	4	4	4	2	3	4	2	5	3	33
30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
31	3	5	4	5	4	5	4	2	2	3	37
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	3	2	3	4	3	3	3	3	5	5	34
34	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	40
35	2	4	4	4	2	3	4	2	3	3	31
36	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	34
37	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	37
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
39	3	2	3	3	3	2	3	3	5	2	29
40	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
41	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
42	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	37
43	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	40
44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
45	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
46	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
47	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	36
48	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
49	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	32
50	3	2	3	3	3	2	3	4	5	4	32
Jlh	170	179	178	185	166	179	176	170	176	167	1744

Sumber :Angket diolah oleh Penulis 2024.

Hasil perhitungan jawaban Variabel Y, sesuai dengan alternatif jawaban sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7
Rekapitulasi jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban variabel Y

No. Res	Alternatif					Jlh	Skor
	SS	S	N	TS	STS		
1	0	0	9	1	0	10	52
2	0	10	0	0	0	10	61
3	0	1	9	0	0	10	55
4	0	5	4	1	0	10	59
5	1	9	0	0	0	10	64
6	0	3	6	1	0	10	62
7	0	2	8	0	0	10	64
8	2	5	3	0	0	10	62
9	1	8	1	0	0	10	65
10	1	0	9	0	0	10	60
11	0	6	4	0	0	10	65
12	1	0	9	0	0	10	64
13	0	0	7	3	0	10	65
14	1	9	0	0	0	10	75
15	0	5	5	0	0	10	73
16	2	3	5	0	0	10	72
17	1	6	3	0	0	10	77
18	0	3	5	2	0	10	73
19	2	3	3	2	0	10	71
20	1	9	0	0	0	10	78
21	0	6	3	1	0	10	75
22	4	3	3	0	0	10	80
23	0	0	8	2	0	10	74
24	1	0	8	1	0	10	77
25	3	3	2	2	0	10	84
26	0	10	0	0	0	10	83
27	1	1	6	2	0	10	77
28	1	5	4	0	0	10	79
29	1	4	2	3	0	10	83

30	0	0	9	1	0	10	82
31	3	3	2	2	0	10	81
32	0	10	0	0	0	10	84
33	2	1	6	1	0	10	87
34	3	4	3	0	0	10	85
35	0	4	3	3	0	10	93
36	2	0	8	0	0	10	93
37	1	5	4	0	0	10	87
38	0	1	9	0	0	10	90
39	1	0	6	3	0	10	91
40	2	8	0	0	0	10	99
41	0	5	5	0	0	10	93
42	2	3	5	0	0	10	97
43	2	6	2	0	0	10	98
44	0	0	9	1	0	10	98
45	2	8	0	0	0	10	100
46	0	1	9	0	0	10	98
47	3	0	7	0	0	10	101
48	0	5	5	0	0	10	99
49	1	0	9	0	0	10	103
50	1	2	5	2	0	10	108
Jumlah	49	185	232	34	0	500	3996
Rata-rata	0,98	3,7	4,64	0,68	0	10	79,92

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa untuk jawaban alternatif SS responden memiliki rata-rata 0,98, untuk alternatif S rata-rata 3,7, untuk alternatif N rata-rata 4,64, untuk alternatif TS rata-rata 0,68, untuk alternatif STS rata-rata 0,00.

4.2.3 Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel X

Untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini cukup layak dan dapat menghasilkan data yang akurat, maka dilakukan uji validitas. Uji validitas ini melibatkan seluruh responden dari sampel penelitian, yaitu 50 orang. Jawaban yang telah ditabulasikan kemudian digunakan untuk menghitung validitas instrument penelitian. Untuk menentukan apakah item soal nomor 1 sampai dengan 10 valid atau tidak, maka perlu diuji menggunakan rumus korelasi product moment. Nilai-nilai yang telah diperoleh, yaitu $\sum X$, $\sum Y$, $\sum X^2$, $\sum Y^2$, dan $\sum XY$, kemudian disubstitusikan ke dalam rumus korelasi product moment untuk menghitung koefisien korelasi.

Untuk perhitungan validitas butir soal nomor satu (1) variabel X dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8
Perhitungan validitas butir soal nomor satu (1)
variabel X

No. Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	3	31	9	961	93
2	4	39	16	1521	156
3	3	32	9	1024	96
4	3	35	9	1225	105
5	4	39	16	1521	156
6	3	36	9	1296	108
7	3	37	9	1369	111
8	3	34	9	1156	102
9	5	36	25	1296	180
10	3	30	9	900	90

11	3	34	9	1156	102
12	3	32	9	1024	96
13	4	32	16	1024	128
14	4	41	16	1681	164
15	4	38	16	1444	152
16	3	36	9	1296	108
17	3	40	9	1600	120
18	3	35	9	1225	105
19	3	32	9	1024	96
20	3	38	9	1444	114
21	3	34	9	1156	102
22	3	38	9	1444	114
23	3	31	9	961	93
24	5	33	25	1089	165
25	4	39	16	1521	156
26	3	37	9	1369	111
27	3	30	9	900	90
28	3	31	9	961	93
29	3	34	9	1156	102
30	3	32	9	1024	96
31	3	30	9	900	90
32	4	32	16	1.024	128
33	3	34	9	1.156	102
34	3	31	9	961	93
35	4	38	16	1.444	152
36	3	37	9	1.369	111
37	3	30	9	900	90
38	3	32	9	1.024	96
39	3	32	9	1.024	96
40	4	39	16	1.521	156
41	3	32	9	1.024	96
42	3	35	9	1.225	105
43	3	35	9	1.225	105
44	3	34	9	1.156	102
45	4	35	16	1.225	140
46	3	32	9	1.024	96
47	3	34	9	1.156	102
48	3	31	9	961	93

49	4	34	16	1.156	136
50	4	38	16	1.444	152
Σ	166	1721	566	59687	5745

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024.

Dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\Sigma X = 166$, $\Sigma Y = 1.721$, $\Sigma X^2 = 566$, $\Sigma Y^2 = 59.687$, dan $\Sigma XY = 5.745$, hasil tersebut dimasukan ke dalam rumus korelasi *product moment* yang hasilnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(5.745) - (166)(1.721)}{\sqrt{\{50(566) - (166)^2\} \{50(59.687) - (1.721)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{287.250 - 285.686}{\sqrt{\{28.300 - 27.556\} \{2.984.350 - 2.961.841\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{1564}{\sqrt{\{744\} \{22.509\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{1564}{\sqrt{16,746.696}}$$

$$r_{xy} = \frac{1564}{4.092.272,718}$$

$$r_{xy} = 0,382(\text{valid})$$

Perhitungan butir soal nomor satu adalah $r_{xy} = 0,382$. Hasil dengan tabel harga kritik dari *r product moment* (r_{tabel}), dengan interval kepercayaan 95 % diperoleh hasil dengan $N = 50$ adalah 0,297. diperoleh hasil bahwa $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, dapat disimpulkan bahwa butir soal nomor satu adalah valid.

Perhitungan soal nomor satu di atas diberlakukan juga pada seluruh angket penelitian variabel X, untuk perhitungan butir soal nomor dua sampai dengan butir soal kesepuluh angket penelitian variabel X sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9
Hasil perhitungan validasi
untuk variabel X

Butir Soal	ΣX	ΣY	ΣX^2	ΣY^2	ΣXY	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1	166	1721	566	59687	5745	0,382	0,297	Valid
2	185	1721	701	59687	6415	0,548	0,297	Valid
3	173	1721	617	59687	6016	0,673	0,297	Valid
4	168	1721	582	59687	5816	0,376	0,297	Valid
5	185	1721	709	59687	6429	0,583	0,297	Valid
6	159	1721	515	59687	5501	0,434	0,297	Valid
7	187	1721	719	59687	6471	0,366	0,297	Valid
8	155	1721	503	59687	5388	0,525	0,297	Valid
9	167	1721	571	59687	5800	0,672	0,297	Valid
10	177	1721	639	59687	6137	0,597	0,297	Valid

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan perhitungan seluruh soal angket, terlihat bahwasemua butir soal memenuhi syarat validitas dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga layak untuk digunakan.

b. Uji Validitas Variabel Y

Untuk perhitungan validitas butir soal nomor satu variabel Y dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Perhitungan validitas butir soal nomor satu (1)
variabel Y

No. Responden	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	2	29	4	841	58

2	4	40	16	1600	160
3	3	31	9	961	93
4	4	34	16	1156	136
5	4	41	16	1681	164
6	3	32	9	1024	96
7	3	32	9	1024	96
8	4	39	16	1521	156
9	4	37	16	1369	148
10	3	32	9	1024	96
11	4	36	16	1296	144
12	3	32	9	1024	96
13	3	27	9	729	81
14	4	41	16	1681	164
15	4	35	16	1225	140
16	3	37	9	1369	111
17	4	38	16	1444	152
18	4	31	16	961	124
19	4	35	16	1225	140
20	4	41	16	1681	164
21	4	35	16	1225	140
22	4	41	16	1681	164
23	3	28	9	784	84
24	3	31	9	961	93
25	3	37	9	1369	111
26	4	40	16	1600	160
27	3	31	9	961	93
28	4	37	16	1369	148
29	2	33	4	1089	66
30	2	29	4	841	58
31	3	37	9	1.369	111
32	4	40	16	1.600	160
33	3	34	9	1.156	102
34	4	40	16	1.600	160
35	2	31	4	961	62
36	3	34	9	1.156	102
37	4	37	16	1.369	148
38	3	31	9	961	93
39	3	29	9	841	87

40	4	42	16	1.764	168
41	4	35	16	1.225	140
42	3	37	9	1.369	111
43	4	40	16	1.600	160
44	2	29	4	841	58
45	5	42	25	1.764	210
46	3	31	9	961	93
47	3	36	9	1.296	108
48	4	35	16	1.225	140
49	3	30	9	900	90
50	3	32	9	1.024	96
Σ	170	1744	602	61698	6035

Sumber : Angket diolah oleh penulis2024

Dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\Sigma X = 170$, $\Sigma Y = 1.744$, $\Sigma X^2 = 602$, $\Sigma Y^2 = 61.698$, dan $\Sigma XY = 6.035$. Hasil tersebut dimasukan ke dalam rumus korelasi *product moment* yang hasilnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(6.035) - (170)(1.744)}{\sqrt{\{50(602) - (170)^2\} \{50(61.698) - (1.744)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{301.750 - 296.480}{\sqrt{\{30.100 - 28.900\} \{3.084.900 - 3.041.536\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5270}{\sqrt{\{1.200\} \{43.364\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.270}{\sqrt{52.036.800}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.270}{7213,654}$$

$$r_{xy} = 0,730(\text{valid})$$

Hasil perhitungan butir soal nomor satu menunjukkan bahwa koefisien korelasi (r_{xy}) adalah 0,730. Dengan menggunakan tabel harga kritik dari r product moment (r_{tabel}) pada tingkat interval kepercayaan 95% dan jumlah sampel (N) 50, diperoleh hasil r_{tabel} sebesar 0,297. Karena r_{hitung} (0,730) lebih besar dari r_{tabel} (0,297), maka dapat disimpulkan bahwa butir soal nomor satu adalah valid.

Perhitungan yang sama juga dilakukan pada seluruh angket penelitian variabel Y , yaitu butir soal nomor dua sampai dengan butir soal kesepuluh. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11
Hasil perhitungan validasi
untuk variabel Y

Butir Soal	$\sum X$	$\sum Y$	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	$\sum XY$	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1	170	1744	602	61698	6035	0,730	0,297	Valid
2	179	1744	679	61698	6356	0,618	0,297	Valid
3	178	1744	652	61698	6302	0,740	0,297	Valid
4	185	1744	705	61698	6539	0,646	0,297	Valid
5	166	1744	578	61698	5849	0,385	0,297	Valid
6	179	1744	673	61698	6331	0,523	0,297	Valid
7	176	1744	634	61698	6199	0,536	0,297	Valid
8	170	1744	610	61698	6037	0,644	0,297	Valid
9	176	1744	664	61698	6202	0,321	0,297	Valid
10	167	1744	591	61698	5908	0,489	0,297	Valid

Sumber : Angket diolah oleh Penulis2024

Berdasarkan perhitungan seluruh soal angket, terlihat bahwasemua butir soal memenuhi syarat validitas dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga layak untuk digunakan.

4.2.4 Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Variabel X

Uji reliabilitas adalah suatu metode yang digunakan untuk menguji seberapa besar keandalan suatu alat pengukur dapat digunakan kembali dalam penelitian yang sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode pembelahan ganjil-genap. Metode ini melibatkan pembagian data menjadi dua bagian, yaitu data ganjil dan data genap, kemudian menghitung koefisien korelasi antara kedua bagian data tersebut. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui seberapa besar keandalan alat pengukur yang digunakan dalam penelitian ini. Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengukur tersebut memiliki keandalan yang tinggi, maka dapat dipastikan bahwa data yang dikumpulkan menggunakan alat pengukur tersebut adalah akurat dan dapat diandalkan.

Dengan demikian, uji reliabilitas merupakan suatu langkah penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah akurat dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode pembelahan ganjil-genap untuk menguji reliabilitas alat pengukur yang digunakan.

Untuk perhitungan reliabilitas angket variabel X dapat dilihat sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12
Koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan
ganjil genap pada variabel X

N	X	Y	X ²	Y ²	XY
	(Ganjil)	(Genap)			
1	15	16	225	256	240
2	19	20	361	400	380
3	15	17	225	289	255
4	17	18	289	324	306
5	17	22	289	484	374
6	19	17	361	289	323
7	19	18	361	324	342
8	17	17	289	289	289
9	15	21	225	441	315
10	15	15	225	225	225
11	18	16	324	256	288
12	21	11	441	121	231
13	20	12	400	144	240
14	20	21	400	441	420
15	23	15	529	225	345
16	17	19	289	361	323
17	20	20	400	400	400
18	16	19	256	361	304
19	12	20	144	400	240
20	19	19	361	361	361
21	21	13	441	169	273
22	24	14	576	196	336
23	15	16	225	256	240
24	17	16	289	256	272
25	19	20	361	400	380
26	23	14	529	196	322
27	16	14	256	196	224
28	13	18	169	324	234
29	17	17	289	289	289
30	21	11	441	121	231
31	13	17	169	289	221
32	16	16	256	256	256
33	23	11	529	121	253

34	19	12	361	144	228
35	20	18	400	324	360
36	19	18	361	324	342
37	15	15	225	225	225
38	19	13	361	169	247
39	13	19	169	361	247
40	21	18	441	324	378
41	16	16	256	256	256
42	17	18	289	324	306
43	19	16	361	256	304
44	16	20	256	400	320
45	21	14	441	196	294
46	16	16	256	256	256
47	15	19	225	361	285
48	15	16	225	256	240
49	22	12	484	144	264
50	19	19	361	361	361
Σ	894	829	16396	14141	14645

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\Sigma X = 894$, $\Sigma Y = 829$, $\Sigma X^2 = 16.396$, $\Sigma Y^2 = 14.141$, $\Sigma XY = 14.645$, hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi *product moment*, yang dijabarkan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(14.645) - (894)(829)}{\sqrt{\{50(16.396) - (894)^2\} \{50(14.141) - (829)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{732.250 - 741.126}{\sqrt{\{819.800 - 799.236\} \{707.050 - 687.241\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{8876}{\sqrt{\{20.564\} \{19.809\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{8876}{\sqrt{407.352.276}}$$

$$r_{xy} = \frac{8876}{20182,97}$$

$$r_{xy} = 0,439$$

Setelah dihitung koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genap pada variabel X, selanjutnya perhitung reliabilitas angket dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}}}{1 + r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}}}$$

$$r_{11} = \frac{2 \times 0,439}{1 + 0,439}$$

$$r_{11} = \frac{0,878}{1,439}$$

$$r_{11} = 0,610 \text{ (reliabel)}$$

Didapatkan nilai $r_{11}=0,610 > r_{\text{tabel}}=0,297$ dan kriteria harga r adalah tinggi maka dapat disimpulkan bahwa tes pada variabel X tersebut secara keseluruhan telah reliabel dan dapat digunakan sebagai tes pada penelitian.

b. Uji Reliabilitas Variabel Y

Untuk perhitungan reliabilitas angket variabel Y dapat dilihat sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.13
Koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan
ganjil genap pada variabel Y

N	X	Y	X ²	Y ²	XY
	(Ganjil)	(Genap)			
1	15	14	225	196	210
2	20	20	400	400	400
3	15	16	225	256	240
4	18	18	324	324	324
5	21	20	441	400	420
6	15	17	225	289	255
7	16	16	256	256	256
8	20	19	400	361	380
9	16	21	256	441	336
10	17	15	289	225	255
11	19	17	361	289	323
12	17	15	289	225	255
13	15	12	225	144	180
14	20	21	400	441	420
15	18	17	324	289	306
16	18	19	324	361	342
17	20	18	400	324	360
18	16	15	256	225	240
19	15	20	225	400	300
20	20	20	400	400	400
21	21	14	441	196	294
22	24	17	576	289	408
23	14	14	196	196	196
24	17	14	289	196	238
25	19	18	361	324	342
26	23	17	529	289	391
27	16	15	256	225	240
28	19	18	361	324	342
29	17	16	289	256	272
30	18	11	324	121	198
31	19	18	361	324	342
32	21	19	441	361	399
33	23	11	529	121	253
34	21	19	441	361	399
35	16	15	256	225	240
36	19	15	361	225	285

37	19	18	361	324	342
38	18	13	324	169	234
39	15	14	225	196	210
40	21	21	441	441	441
41	19	16	361	256	304
42	19	18	361	324	342
43	20	20	400	400	400
44	16	13	256	169	208
45	21	21	441	441	441
46	16	15	256	225	240
47	18	18	324	324	324
48	19	16	361	256	304
49	18	14	324	196	252
50	17	15	289	225	255
Σ	914	833	16980	14225	15338

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\Sigma X = 917$, $\Sigma Y = 830$, $\Sigma X^2 = 17.087$, $\Sigma Y^2 = 14.164$, $\Sigma XY = 15.315$, hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi *product moment*, yang dijabarkan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(15.315) - (917)(830)}{\sqrt{\{50(17.087) - (917)^2\} \{50(14.164) - (830)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{766.900 - 761.362}{\sqrt{\{849.000 - 835.396\} \{711.250 - 693.889\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.538}{\sqrt{\{13.604\} \{17.361\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.538}{\sqrt{236.179.044}}$$

$$r_{xy} = \frac{5.538}{15.368,118}$$

$$r_{xy} = 0,360$$

Setelah dihitung koefisien reliabilitas angket dengan pembelahan ganjil genap pada variabel Y, selanjutnya dihitung reliabilitas angket dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}}}{1 + r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}}}$$

$$r_{11} = \frac{2 \times 0,360}{1 + 0,360}$$

$$r_{11} = \frac{0,720}{1,360}$$

$$r_{11} = 0,529 \text{ (reliabel)}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r_{11} adalah 0,529, yang lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0,297. Dengan demikian, kriteria harga r dapat dikategorikan sebagai tinggi. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa tes pada variabel Y tersebut secara keseluruhan telah reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengukur yang akurat dalam penelitian.

Artinya, tes tersebut memiliki keandalan yang tinggi dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel Y dengan akurat. Oleh karena itu, tes tersebut dapat digunakan sebagai alat pengukur yang valid dan reliabel dalam penelitian ini.

Dengan demikian, penelitian ini telah memenuhi salah satu kriteria penting dalam penelitian, yaitu menggunakan alat pengukur yang reliabel dan valid. Hal ini akan membantu meningkatkan keabsahan dan keandalan hasil penelitian.

4.2.5 Koefisien Korelasi

Untuk menganalisis hubungan antara variabel X dan variabel Y, digunakan rumus korelasi product moment sederhana. Data yang digunakan untuk perhitungan korelasi ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.14
Perhitungan koefisien korelasi Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Masyarakat

N	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	31	29	961	841	899
2	39	40	1521	1600	1560
3	32	31	1024	961	992
4	35	34	1225	1156	1190
5	39	41	1521	1681	1599
6	36	32	1296	1024	1152
7	37	32	1369	1024	1184
8	34	39	1156	1521	1326
9	36	37	1296	1369	1332
10	30	32	900	1024	960
11	34	36	1156	1296	1224
12	32	32	1024	1024	1024
13	32	27	1024	729	864
14	41	41	1681	1681	1681
15	38	35	1444	1225	1330
16	36	37	1296	1369	1332

17	40	38	1600	1444	1520
18	35	31	1225	961	1085
19	32	35	1024	1225	1120
20	38	41	1444	1681	1558
21	34	35	1156	1225	1190
22	38	41	1444	1681	1558
23	31	28	961	784	868
24	33	31	1089	961	1023
25	39	37	1521	1369	1443
26	37	40	1369	1600	1480
27	30	31	900	961	930
28	31	37	961	1369	1147
29	34	33	1156	1089	1122
30	32	29	1024	841	928
31	30	37	900	1369	1110
32	32	40	1024	1600	1280
33	34	34	1156	1156	1156
34	31	40	961	1600	1240
35	38	31	1444	961	1178
36	37	34	1369	1156	1258
37	30	37	900	1369	1110
38	32	31	1024	961	992
39	32	29	1024	841	928
40	39	42	1521	1764	1638
41	32	35	1024	1225	1120
42	35	37	1225	1369	1295
43	35	40	1225	1600	1400
44	34	29	1156	841	986
45	35	42	1225	1764	1470
46	32	31	1024	961	992
47	34	36	1156	1296	1224
48	31	35	961	1225	1085
49	34	32	1156	1024	1088
50	38	32	1444	1024	1216
Σ	1721	1.746	59.687	61.822	60.387

Sumber : Angket diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh $N = 50$, $\sum X = 1721$, $\sum Y = 1746$, $\sum X^2 = 59.687$, $\sum Y^2 = 61.822$, $\sum XY = 60.387$, hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi *product moment*, yang dijabarkan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(60.387) - (1.721)(1.746)}{\sqrt{\{50(59.687) - (1.721)^2\} \{50(61.822) - (1.746)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{3.019.350 - 3.004.866}{\sqrt{\{2.984.350 - 2.961.841\} \{3.091.100 - 3.048.516\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{14.484}{\sqrt{\{22.509\} \{42.584\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{14.484}{\sqrt{958.523.256}}$$

$$r_{xy} = \frac{14.484}{30.960,027}$$

$$r_{xy} = 0,467$$

Dari tabel harga r_{kritik} pada taraf signifikan 5% dengan jumlah $N = 50$, diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,297$, dengan demikian harga $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ($0,467 > 0,297$), maka dapat dikatakan memiliki **hubungan yang signifikan** antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Kepuasan Masyarakat) dan berada pada tingkat **hubungan yang cukup kuat**.

4.2.6 Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel X dan Y dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan rumus Koefisien Determinasi $(KD) = (r^2) \times 100\%$, dapat dihitung bahwa $KD = (0,467)^2 \times 100\% = 0,218 \times 100\% = 22\%$. Artinya, sekitar 22% dari variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

4.2.7 Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan data yang diperoleh dari perhitungan koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, didistribusikan ke dalam rumus regresi linear sederhana untuk memprediksikan seberapa tinggi nilai variabel X terhadap variabel Y. sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= 50 & \sum X &= 1.721 \\ \sum Y &= 1.746 & \sum X^2 &= 59.687 \\ \sum Y^2 &= 61.822 & \sum XY &= 60.387 \end{aligned}$$

Dengan persamaan $Y = a + bx$ dengan nilai dari a dan b pada persamaan

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(1.746)(59.687) - (1.721)(60.387)}{(50)(59.687) - (1.721)^2}$$

$$a = \frac{104.213.502 - 103.926.027}{2.984.350 - 2.961.841}$$

$$a = \frac{287.475}{22.509}$$

$$a = 12.7$$

Dan perhitungan nilai b sebagai berikut:

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{(50)(60.387) - (1.721)(1.746)}{(50)(59.687) - (1.721)^2}$$

$$b = \frac{3.019.350 - 3.004.866}{2.984.350 - 2.961.841}$$

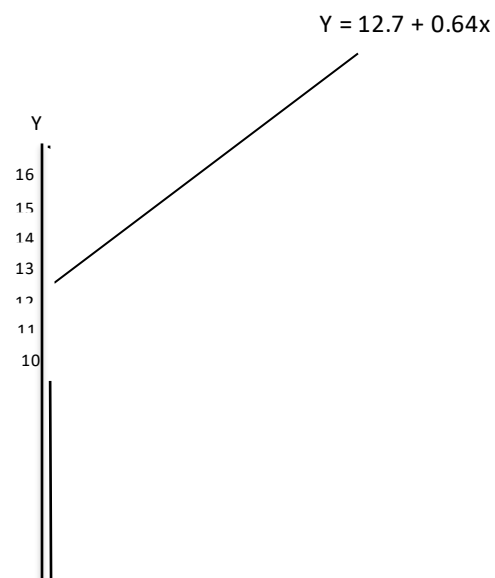
$$b = \frac{14.484}{22.509}$$

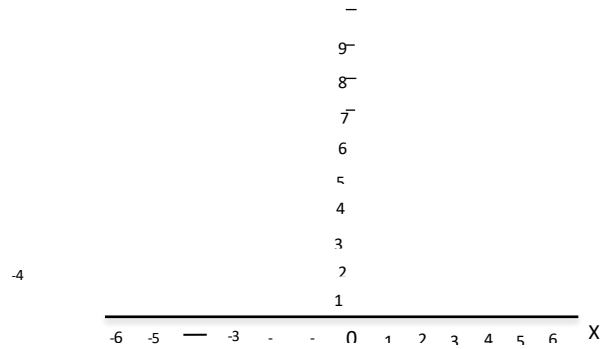
$$b = 0.64$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 12.7 + 0.64x$$





Gambar 4.1
Persamaan regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 12.7 yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan Kepuasan Masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki sumbangsih pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan uji kuantitatif data yang menunjukkan bahwa variabel independen sangat dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

4.2.8 Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis, penulis menggunakan uji t dengan persamaan sebagai berikut:

$$t = \frac{r_{y1} \sqrt{(N-2)}}{\sqrt{1-r_{y1}^2}}$$

$$t = \frac{0,467 \sqrt{(50-2)}}{\sqrt{1-0,467^2}}$$

$$t = \frac{0,467\sqrt{48}}{\sqrt{1-0,467}}$$

$$t = \frac{(0,467)(6.928)}{0,884}$$

$$t = \frac{3.235.471}{0,884}$$

$$t = 3.658$$

Dari daftar distribusi t dengan dk = 48 dan taraf signifikan 5% diperoleh $t_{\text{tabel}} = 2.010$. Dengan demikian ternyata bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($3.658 > 2.010$), sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, maka H_0 di tolak dan H_a diterima.

Dengan demikian bahwa hipotesis penelitian yang diajukan yakni terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima dan teruji kebenarannya.

4.3 Analisis Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat dalam proses pelayan. Kualitas Pelayanan yang baik dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat, membangun reputasi, dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Karena tujuan Kualitas Pelayanan itu sendiri adalah:

1. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
2. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari masyarakat

3. Menjaga agar masyarakat merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
4. Menjaga kesetiaan.
5. Operasional yang lebih baik.
6. Mengangkat citra instansi.

Pelayanan yang berkualitas merupakan layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Dari hasil analisis penelitian yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Peayaan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dapat di kemukakan bahwa:

1. Hasil perhitungan uji validitas butir item angket variabel X (Kualitas Pelayanan) didapatkan bahwa memenuhi syarat validasi karena perhitungan pada nomor 1 varibel X adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $(0,382 > 0,297)$.
2. Hasil perhitungan uji validitas butir item angket pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat) didapatkan bahwa memenuhi syarat validasi karena perhitungan pada nomor 1 varibel Y adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $(0,730 > 0,297)$.
3. Hasil perhitungan uji reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) memperoleh nilai sebesar 0,610 berarti dapat dipastikan bahwa angket yang dipergunakan dalam penelitian ini reliabel, jika $r_{hitung} > r_{tabel} (0,610 > 0,297)$,
4. Hasil perhitungan uji reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) memperoleh nilai sebesar 0,529 berarti dapat dipastikan bahwa angket yang dipergunakan dalam penelitian ini reliabel, jika $r_{hitung} > r_{tabel} (0,529 > 0,361)$,

5. Hasil perhitungan koefisien korelasi antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan bahwa tabel r_{kritik} pada taraf signifikan 5% dengan jumlah $N=50$, diperoleh $r_{hitung}=0,467$, dan $r_{tabel} = 0,297$.

Dengan demikian harga $r_{hitung}>r_{tabel}$ ($0,467>0,297$), maka dapat dikatakan terdapat hubungan **yang signifikan dan cukup kuat** antara variabel X dengan variabel Y.

6. Hasil perhitungan uji koefisien determinasi antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) menggunakan rumus $KD = (r^2) \times 100\%$, maka diperoleh nilai sebesar 22%. Ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini, variabel X (kualitas pelayanan) hanya mampu menjelaskan 22% perubahan dari variabel dependend (Y) dalam hal ini kepuasan masyarakat, sedang 78% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

7. Hasil pengujian regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 12,7 + 0,64x$. ini menunjukkan arah hubungan yang positif antara variabel X dan Y, artinya setiap peningkatan 1 satuan variabel X akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,64 satuan pada variabel Y atau dengan kata lain jika variabel X (Kualitas Pelayanan) bertambah maka variabel Y (Kepuasan Masyarakat) juga meningkat.

8. Hasil perhitungan uji hipotesis t dengan $dk = n-2 = 50-2 = 48$ pada taraf signifikan 5% dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh $t_{hitung} = 3.658$ dan $t_{tabel} = 2.010$, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan

Masyarakat), sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yakni H_a yakni ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli terbukti dan dapat diterima.

Maka analisis hasil penelitian ini dikatakan valid dengan hasil perhitungan uji hipotesis t dengan $dk=n-2= 50-2= 48$ pada taraf signifikan 5%. Hasil uji validitas variabel x dan variabel y $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $(0,382 > 0,297)$. Hasil perhitungan koefisien korelasi dengan jumlah $N=50$, diperoleh $r_{hitung}= 0,467$, dan $r_{tabel} = 0,297$. Berdasarkan dari hasil perhitungan ini maka semua data yang diperoleh dikatakan valid.