

Lampiran

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA GUNUNGSITOLI

Yth, Bapak/Ibu

Pengguna Layanan DPMPTSP Kota Gunungsitoli

Dalam rangka memenuhi tugas akhir mata kuliah Perilaku Konsumen, saya ingin mengadakan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli.

Sehubungan dengan itu, saya membutuhkan sejumlah data melalui kuesioner ini. Kami meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner di bawah sesuai dengan apa yang dialami.

Data yang terkumpul terjamin keamanannya dan tidak akan digunakan selain untuk kepentingan penelitian. Atas kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Bangun Teguh Putra Telaumbanua

Profil Responden

Berikanlah tanda checklist ☒ pada tempat yang telah disediakan:

1. Nama : *Amancs utruwu*
2. Jenis Kelamin
☒ Pria ☐ Wanita
3. Usia
☐ 10 tahun ☒ 30-40 tahun
☐ 11-19 tahun ☐ 41-50 tahun
☐ 20-29 tahun ☐ >50 tahun
4. Pendidikan Terakhir
☐ SD ☐ Sarjana (S1)

☐ SMP

☐ Magister (S2)

☐ SMA

☒ Diploma (D1, D2, D3)

5. Pekerjaan

☐ Ibu Rumah Tangga

☒ Wiraswasta

☐ Pegawai/Karyawan

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Lainnya

Keterangan :

Berikan tanda checklist ☒ pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i

Kriteria Penilaian

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Kuesioner Penelitian

KUALITAS PELAYANAN						
NO	PERNYATAAN	NILAI				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Keandalan (<i>reliability</i>)						
1	Pelayanan yang saya terima selalu konsisten dan dapat diandalkan			✓		
2	Saya merasa yakin bahwa informasi yang diberikan oleh petugas adalah				✓	

	benar dan akurat					
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3	Saya mendapatkan respon cepat ketika mengajukan pertanyaan atau permintaan.			✓		
4	Petugas pelayanan segera menangani keluhan saya dengan baik				✓	
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
5	Saya merasa aman dan percaya diri dalam menggunakan layanan yang diberikan		✓			
6	Saya percaya bahwa petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu saya.					✓
Empati (<i>Emphaty</i>)						
7	Petugas pelayanan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan saya				✓	
8	Saya merasa diperlakukan dengan hormat dan sopan oleh petugas pelayanan			✓		
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
9	Fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh instansi ini terlihat modern dan bersih				✓	
10	Materi atau dokumen yang diberikan dalam proses pelayanan mudah dipahami dan jelas			✓		

KEPUASAN MASYARAKAT						
NO	PERNYATAAN	NILAI				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Kualitas Layanan						
1	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi ini				✓	
2	Layanan yang saya terima memenuhi harapan saya			✓		
Biaya Pelayanan						
3	Biaya yang dikenakan untuk layanan ini sesuai dengan kualitas yang saya terima			✓		
4	Tidak ada biaya tersembunyi atau tidak jelas dalam proses pelayanan		✓			
Kecepatan Pelayanan						
5	Proses pelayanan berjalan dengan cepat dan efisien				✓	
6	Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan			✓		
Kemampuan Tenaga Pelayanan						
7	Petugas pelayanan menunjukkan keahlian dan keterampilan yang baik dalam membantu saya		✓			
8	Petugas pelayanan menjawab semua pertanyaan saya dengan jelas dan tepat					
Kenyamanan Lingkungan						

9	Lingkungan pelayanan (ruang tunggu, area pelayanan) sangat nyaman dan bersih				✓	
10	Suasana di tempat pelayanan mendukung pengalaman yang menyenangkan				✓	

A. 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 $r_{hitung} > r_{tabel}$, 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.	X	Y	X^2	Y^2	XY
-----	---	---	-------	-------	----

Responden					
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	ΣX	ΣY	ΣX^2	ΣY^2	ΣXY	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 bahwa semua butir soal memenuhi syarat validitas dimana $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, sehingga layak untuk digunakan.

B. 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.

C. 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 $N = 50$, $\Sigma X = 1721$, $\Sigma Y = 1746$, $\Sigma X^2 = 59.687$, $\Sigma Y^2 = 61.822$, $\Sigma XY = 60.387$, hasil yang telah diperoleh disubstitusikan kedalam rumus korelasi *product moment*, yang dijabarkan sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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**.

D. 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.

E. 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:

$$N = 50 \qquad \sum X = 1.721$$

$$\sum Y = 1.746 \qquad \sum X^2 = 59.687$$

$$\sum Y^2 = 61.822 \qquad \sum XY = 60.387$$

Dengan rumus $Y = a + bx$ 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:

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

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

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

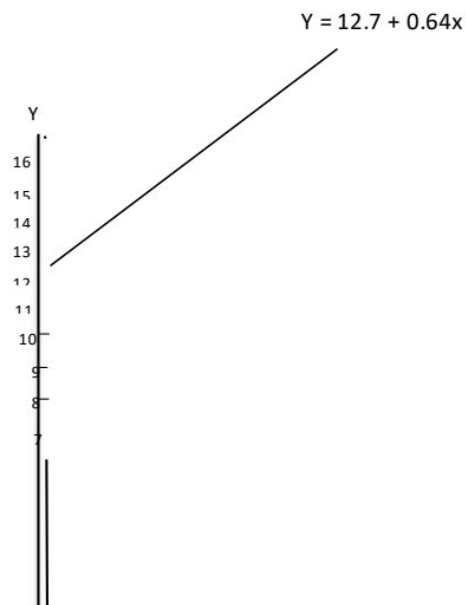
$$b = \frac{14.484}{22.509}$$

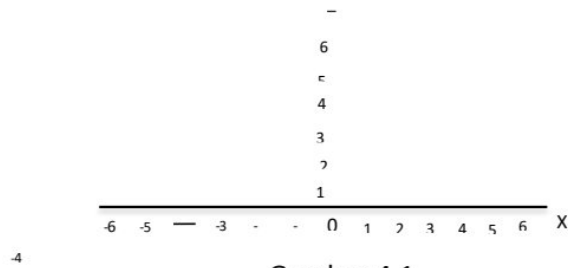
$$b = 0.64$$

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.

F. Uji Hipotesis (Uji t)

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

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

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

$$t = \frac{0,467 \sqrt{48}}{\sqrt{1-0,467^2}}$$

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

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

$$t = 3.658$$

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.





**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage <https://mnj.unias.ac.id> email mnj@unias.ac.id

OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA
NIM : 2320357
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi
Tema : TQM

Judul	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA GUNUNGSITOLI
Lokus	Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPSTP) kota gunungsitoli
Alamat	Kompleks perkatoran, dahana tabaloho, Kota Gunungsitoli.
Latar Belakang	Di era modern ini, sistem pemerintahan telah dikembangkan untuk mengatur kepentingan umum antara masyarakat dan pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pemerintah sebagai pelayan masyarakat, penentu kebijakan, dan pengatur masyarakat secara adil. Pemerintah memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, membuat keputusan yang bijak, dan memastikan bahwa semua warga negara diperlakukan dengan adil dan setara. Pada penelitian ini menggunakan tema TQM (<i>Total Quality Management</i>) yang berfokus pada pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan melalui perbaikan berkelanjutan, partisipasi karyawan, dan kepuasan pelanggan. Dalam era modern ini, manusia semakin mengharapkan perhatian dan pelayanan yang memuaskan. Mereka ingin merasakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka adalah nyata dan berkualitas. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang berinteraksi dengan organisasi tersebut, sesuai dengan standar dan prosedur yang telah

ditetapkan. Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka organisasi tersebut dapat dianggap telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja atau hasil yang diterima. Pada hakikatnya, kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap alternatif yang dipilih, di mana hasil yang diterima harus minimal sama atau melebihi harapan konsumen. Sebaliknya, ketidakpuasan konsumen dapat terjadi apabila hasil yang diterima tidak memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen merasa kecewa.

Pelayanan merupakan komponen kunci dalam pencapaian tujuan organisasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal menyediakan dasar hukum untuk pelaksanaan penanaman modal di Indonesia dan menawarkan berbagai insentif untuk investor. Dengan adanya standarisasi pelayanan publik, sistem pelayanan yang baku dan berkepastian dapat diperoleh, sehingga investor dapat mengukur tingkat pelayanan yang diberikan. Peran dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan sangat penting dalam mengatur dan menentukan standarisasi pelayanan perizinan untuk memastikan kepastian hukum dalam pemberian pelayanan yang baik.

Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. DPMPTSP dibentuk untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi urusan pemerintahan di bidang penanaman modal. Selain perizinan berusaha, DPMPTSP juga menyelenggarakan pelayanan non perizinan berusaha, seperti pemberian dokumen atau bukti legalitas.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Mutu pelayanan pemerintah harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Namun, masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah cenderung lemah dan berkualitas buruk.

Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan terhadap pejabat pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini seringkali menjadi utama masyarakat menggunakan layanan pemerintah. Terlebih lagi lembaga-lembaga pemerintah kini mulai beroganisasi dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Hal ini memungkinkan pemerintah memenuhi perannya

	sebagai penyedia layanan bagi masyarakat lokal dengan memberikan layanan berkualitas. Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan publik menjadi focus utama bagi pemerintah daerah Indonesia, termasuk Kota Gunungsitoli DPMPTSP Kota Gunungsitoli merupakan salah satu interaksi yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait perizinan dan investasi. Kualitas pelayanan di DPMPTSP sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan iklim investasi di daerah tersebut. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki korelasi positif dengan kepuasan masyarakat (Putri, 2018; Wahyuni, 2020). Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di kota-kota besar dan metropolitan sementara konteks Kota Gunungsitoli yang merupakan daerah dengan karakteristik social dan ekonomi yang berbeda masih kurang mendapat perhatian. Studi oleh Siregar (2021) misalnya, mengemukakan bahwa faktor budaya lokal dapat mempengaruhi perspektif masyarakat terhadap pelayanan publik, namun penelitian ini hanya terbatas pada aspek kebudayaan tanpa melihat interaksi dengan faktor kualitas pelayanan. Kebijakan pemerintah yang terus berkembang dan pengaruh faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan keadaan ekonomi juga belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Hal ini menimbulkan kesenjangan (GAP) dalam literatur yang ada, yaitu kurangnya penelitian yang secara komprehensif mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor kontekstual local dan perkembangan eksternal di DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Berdasarkan beberapa hal di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli”.
Rumusan Masalah	Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “APAKAH ADA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT YANG DIBERIKAN OLEH DPMPTSP KOTA GUNUNGSITOLI?”
Tujuan Penelitian	“UNTUK MENGETAHUI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT YANG DIBERIKAN OLEH DPMPTSP KOTA GUNUNGSITOLI”
Metode Penelitian	Penelitian menggunakan metode penelitian Kuantitatif Deskriptif.

	Menurut Sugiyono (2018,13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan <i>positivistic</i> (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan di ukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang di teliti untuk menghasilkan sebuah kesimpulan. Filsafat <i>positivistic</i> di gunakan pada populasi atau sample tertentu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : 1. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: a. Wawancara b. Kuesioner 2. Teknik analisis data yang digunakan, yaitu: a. Uji validitas dan reabilitas b. Analisis data c. Uji regresi linier, Uji determinasi, dan Uji t untuk melihat pengaruh antara variable x terhadap y d. Penarikan Kesimpulan
Daftar Pustaka	Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Gunungsitoli, 18 Mei 2024

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing,



SOPHIA MOLINDA KAKISINA,
S.E.,M.Sc
NIDN. 0105037602

Disahkan Oleh
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,



IDARNI HAREFA, S.E.,M.E
NIDN. 0128129102

NIM

2320357

NAMA MAHASISWA

BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA

PRODI

Manajemen

JUDUL

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

Dosen Pembimbing

Sophia M. Kakisina, S.E.,M.Sc.

Konsentrasi

Operasional

Tema

TQM

Riwayat Bimbingan Proposal

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	BAB I PENDAHULUAN 21 May 2024 19:34:52	1. Latar Belakang Masalah Perkembangan di era saat ini, dalam kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat, telah dijalankan suatu sistem pemerintahan dimana didalamnya mengatur semua kepentingan umum antara masyarakat dan pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan saat ini. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pemerintah sebagai pelayan kepada masyarakat, penentu kebijakan dan bertugas mengatur masyarakat secara adil. Perkembangan zaman ini membuat manusia semakin ingin diperhatikan, terlebih dalam hal pelayanan (melayani) atau pemenuhan kebutuhan serta kepuasannya agar mereka melihat nyata adanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan	harap diperbaiki sesuai arahan dan koreksi saat bimbingan offline 27 May 2024 11:00:28

N

O TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

Publik dapat diartikan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan atau tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari definisi tersebut, jelas bahwa keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari segi pelayanannya, apakah masyarakat puas atau tidak dengan pelayanan yang organisasi tersebut berikan.

Setiap perusahaan ketika menjual produk-produknya atau jasa yang ditawarkan harus menggunakan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkan dapat terjual dengan baik. Salah satu teknik penjualan yang dimaksud diatas adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas layanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen. Kualitas layanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting perusahaan bagi kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi dari pembeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

Pelayanan merupakan aktivitas yang berperan penting dalam pencapaian tujuan setiap organisasi. Organisasi pemerintahan berkewajiban

N

O TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan KEMENPAN No. 63 tahun 2023 yang menyebutkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal sebagai dasar hukum utama pelaksanaan penanaman modal di Indonesia dan peraturan pelaksanaannya dengan cakupan materinya juga memberikan berbagai insentif berupa, pelayanan, fasilitas, kemudahan dan jaminan investor.

Dengan adanya standarisasi pelayanan publik dalam pelayanan berupa pemberian pelayanan perizinan penanaman modal tentu saja akan diperoleh sistem pelayanan yang baku dan berkepastian, sehingga para investor dapat mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara kegiatan pelayanan publik, di sinilah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan, khususnya komitmen dalam pelaksanaan kegiatan penanaman modal di daerah guna mengatur dan menentukan suatu standarisasi pelayanan perizinan agar diperoleh kepastian hukum dalam pemberian pelayanan yang baik, sehingga pelaku penanaman modal dapat menyalurkan modal usahanya dengan lancar dan terukur.

Penguatan peran Pemerintah Daerah antara lain kewajiban untuk memberikan pelayanan perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan

LEMBARAN PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh

Nama : Bangun Teguh Putra Telaumbanua
NIM : 2320357
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Manajmen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, 24 Juli 2024

Pembimbing



Sophia M. Kakisna, S.E., M.Sc.
NIDN.0105037602

Ketua Prodi Studi Manajmen



Yupiter Mendrofa, S.E., M.M.
NIDN.0112078103



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat Jl Karet No.30 Kel Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Jumat tanggal Dua puluh enam bulan Juli tahun dua ribu dua puluh empat telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias

Nama **BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA**
NIM **2320357**
Program **Sarjana**
Program Studi **: Manajemen**
Fakultas **: Ekonomi**
Judul Skripsi **: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Gunungsitoli**

Waktu Pelaksanaan : 09.00 WIB s.d. selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Sophia M. Kakisina, S.E., M.Sc
(Pembimbing)
2. Maria M. Bate'e, S.E., M.M
(Penelaah)

Tanda Tangan

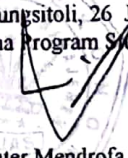
1. 
2. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Sophia M. Kakisina, S.E., M.Sc (Pembimbing)	80
2. Maria M. Bate'e, S.E., M.M (Penelaah)	95
Total Nilai	

Rata-rata nilai adalah: 87,5

Gunungsitoli, 26 Juli 2024
Ketua Program Studi Manajemen,


Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA
NIM	: 2320357
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Jumat, 26 Juli 2024
Pukul	: 09.00 Wib s/d Selesai
tempat	: Ruang Lab

Dengan hasil penilaian :

☐

Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100)

☒

Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(70-89)

☐

Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.
(55-69)

☐

Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5)

Gunungsitoli, 26 Juli 2024
Ketua Program Studi Manajemen,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103

Catatan:
Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA

NIM : 2320357

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		- Pastikan lagi judulnya. Sesuaikan dgn tema penelitian & lokusnya.
		- Apa masalah penelitiannya?
		- Identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan & tujuan penelitian belum tepat.
		- Pastikan indikator variabel & digunakan. x
		- Populasi & sampel dipastikan lagi. Bagaimana anda menentukan sampel? Periode waktunya kapan? x
		- Pastikan teknik analisis data & digunakan.
		- Daftar pustaka diperbaiki.
		- Draft kuisioner diperbaiki. Sesuaikan dgn indikator. *

Gunungsitoli, 26 Juli 2024
Dosen Penelaah,

Maria M. Bate'e, S.E., M.M
NIDN. 0111038208



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No. 30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA

NIM : 2320357

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		delaupkan dgn penulisan.

Gunungsitoli, 26 Juli 2024
Dosen Pembimbing,

Sophia M. Kakisina, S.E., M.Sc
NIDN. 0105037602

LEMBARAN PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : Bangun Teguh Putra Telaumbanua
NIM : 2320357
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA GUNUNGSITOLI

Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

Gunungsitoli, 08 Agustus 2024

Dosen Penelaah

Maria Magdalena Bate'e, S.E.,MM
NIDN 0111038208

Dosen Pembimbing

Sophia M. Kakisna, S.E., M.Sc
NIDN 0105037602

Ketua Prodi Manajemen

Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M
NIDN. 0112078103



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

7 September 2024

Nomor : 1291/UN11/PN.01.02/2024

Lampiran : 1 (set)

Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian
dan Pengembangan Daerah Kota Gunungsitoli
di

Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :

Nama : **Bangun Teguh Putra Telaumbanua**
NIM : 2320357
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli
Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli
Jadwal Penelitian : 7 September 2024 *sampai selesai*

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.



Dekan,
Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M
NIDN. 0111038208

Tembusan :

- Yth. 1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
2. Warek Lingkup Universitas Nias
3. Kepala LPPM Universitas Nias
4. Ketua Program Studi Manajemen
5. Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Gunungsitoli
6. Peneliti yang bersangkutan (**Bangun Teguh Putra Telaumbanua**)
7. Arsip



PEMERINTAH KOTA GUNUNGSITOLI
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH

Jln. Pancasila No. 10 Telp/Fax (0639) 22574 Kode Pos 22814
GUNUNGSITOLI

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor 000.9.2/2301 /Bappelitbang/ 2024

- Dasar : a. Peraturan Daerah Kota Gunungsitoli Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Gunungsitoli;
b. Surat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias Nomor: 1291/UN11/PN.01.02/2024 tanggal 7 September 2024 perihal Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian.

MEMBERI IZIN:

KEPADA :
NAMA : **BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA**
NIM : 2320357
UNIVERSITAS : NIAS
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
UNTUK : Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data guna kepentingan penulisan Skripsi dengan judul proposal "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli", dan setelah menyelesaikan penelitian lapangan agar menyampaikan hasilnya kepada Wali Kota Gunungsitoli melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Gunungsitoli.

Ditetapkan di Gunungsitoli
Pada Tanggal 20 September 2024

a.n KEPALA BAPPELITBANG KOTA
GUNUNGSITOLI
KEPALA BIDANG PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN,



SONASA INSAFAN GULO, S.Sos
PENATA TK.1
NIP. 19870910 201101 1 003

Tembusan Yth.

1. Bapak Walikota Gunungsitoli (sebagai laporan);
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli;
3. Rektor Universitas Nias;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.



PEMERINTAH KOTA GUNUNGSITOLI
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Kompleks Perkantoran Desa Dahana Tabaloho Kec. Gunungsitoli, Gunungsitoli 22811
Website: <https://perizinan.gunungsitolikota.go.id> - Email: dpmptsp.gunungsitolikota@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR : 500.16/364/DPMPTSP/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **DAFRIL HULU, SE**

Jabatan : Kepala Dinas

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : **BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA**

Nim : 2320357

Fakultas : Ekonomi (FE)

Jurusan : Manajemen

Universitas : Universitas Nias

Telah selesai melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terhitung mulai dari tanggal 20 September 2024 sampai dengan 25 Oktober 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA GUNUNGSITOLI"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat digunakan seperlunya, terimakasih.

Ditetapkan di Gunungsitoli
pada tanggal 13 Maret 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA GUNUNGSITOLI,



DAFRIL HULU, SE
PEMBINA TK. I
NIP. 19760901 199602 1 003

NIM :

2320357

NAMA MAHASISWA :

BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

LOKUS :

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :

Sophia M. Kakisina, S.E.,M.Sc.

Konsentrasi :

Operasional

Tema :

TQM

Riwayat Bimbingan Skripsi

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	bab 4 dan 5 20 Jan 2025 10:19:38	skripsi bab 4 dan 5 File Skripsi	PERBAIKI SESUAI ARAHAN PEMBIMBING PADA BIMBINGAN OFFLINE 28 Jan 2025 12:12:50
2	revisi Skripsi 23 Jan 2025 09:33:26	bab 1-5 File Skripsi	perbaiki sesuai koreksi File Skripsi 28 Jan 2025 12:30:56

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
3	hasil perbaikan 10 Feb 2025 10:34:22	Skripsi File Skripsi	perbaiki sesuai dengan bimbingan offline setelah itu lanjut cek plagiasi

11 Feb 2025 15:27:13

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://unias.ac.id> email mnj@unias.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli oleh Bangun Teguh Putra Telaumbanua dengan NIM 2320357 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing, sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang skripsi

Gunungsitoli, 24 Februari 2025

Dosen Pembimbing,

Sophia M. Kakisina, S.E., M.Sc

NIDN. 0105037602



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 147/UN11/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Serniati Zebua, S.E., M.Si
NIDN : 0103098702
Pangkat/Golongan : Penata / IIIc
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Bangun Teguh Putra Telaumbanua**
NIM : 2320357
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* **26%** sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

Gunungsitoli, 19 Pebruari 2025

a.n. Dekan Fakultas Ekonomi,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Serniati Zebua, S.E., M.Si
NIDN. 0103098702

Tembusan :

1. Ka. LPPM Universitas Nias
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. Arsip



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No : 133 / U.K.02 / PP.09.01 / 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi S-1 Manajemen,
Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : Bangun Teguh Putra Telaumbanua

NIM : 2320357

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan
Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Gunungsitoli

Bahwa yang bersangkutan Lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S-1
Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon untuk
kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan. Atas kerjasama
yang baik diucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, 24 Februari 2025

hlt Ketua Program Studi



Idam Harefa, S.E. M.E.
NIDN. 0128129101



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 24 Februari 2025

Hal : Permohonan Ujian Skripsi
Lampiran : Satu Berkas
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Bangun Teguh Putra Telaumbanua**
NIM : 2320357
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian Skripsi.
Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi
2. Surat Kesiediaan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti Skripsi Telah Melewati Cek *Plagiat* Dari LPPM
4. Menggandakan *Hardcopy* Skripsi Yang Telah di Jilid Sebanyak 3 (Tiga) Rangkap
5. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT Dari Dosen Pembimbing
6. Menunjukkan KRS/KHS Asli Semester 1 Sampai Terakhir
7. Fotokopi KHS Terakhir
8. Transkrip Nilai Sementara Dari SIMAT
9. Slip Pembayaran Uang Kuliah Terakhir
10. Map Merah 3 Buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Pemohon,

Bangun Teguh P. Telaumbanua
NIM 2320357

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Hal : Kesediaan Menghadiri Sidang Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Nama : Bangun Teguh Putra Telaumbanua
Nim : 2320357
Program : Sarjana
Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

Menyatakan bahwa saya bersedia untuk menghadiri ujian Skripsi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Pemohon,

**Bangun T. P. Telaumbanua
NIM 2320357**

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

22 Februari 2025

Nomor : 119/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA**

Kepada Yth.

- | | |
|---|------------|
| 1. Maria Magdalena Bate'e, SE.,MM. | Penguji I |
| 2. Aferiawan Telaumbanua, SE.,MM | Penguji II |
| 3. Sophia Molinda Kakisina, S.E., M.Sc. | Pembimbing |

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

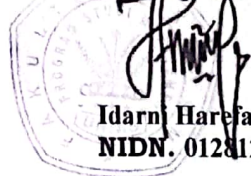
Nama : **BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA**
NIM : 2320357
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Selasa, 25 Februari 2025
pukul : 17.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang 5

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Plt. Kaprodi Manajemen



Idarn Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
- ③ 3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi.



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mij.unias.ac.id> email: mij@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Dua puluh Lima Februari tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA
NIM : 2320357
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 17.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

TandaTangan

1. Sophia Molinda Kakisina, S.E., M.Sc..
2. Maria Magdalena Bate'e, SE.,MM.
3. Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM.

1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Sophia Molinda Kakisina, S.E., M.Sc	85
2. Maria Magdalena Bate'e, SE.,MM.	80
3. Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM	81
Total Nilai	82

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah.....82....

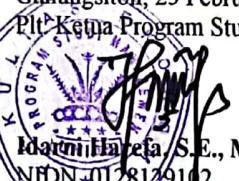
(.....)

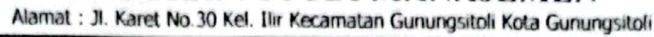
Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/Tidak Lulus dengan Predikat Kelulusan.....

Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00-84.99 = B+
75.00-79.99 = B
70.00-74.99 = B-
65.00-69.99 = C+
60.00-64.99 = C
55.00-59.99 = C-
50.00-54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 25 Februari 2025
Plt Ketua Program Studi,


Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.E.
NIDN.0128129102





YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : **BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA**

NIM : **2320357**

Judul Penelitian : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli**

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		Font (Times) disesuaikan dgn Panduan
		Pembahasan di Bab IV.
		Pemulaian

Gunungsitoli, 25 Februari 2025

Dosen Pembimbing,

Sophia Molinda Kakisina, S.E., M.Sc
NIDN. 0105037602



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : BANGUN TEGUH PUTRA TELAUMBANUA

NIM : 2320357

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

[illegible]

Gunungsitoli, 25 Februari 2025
Dosen Penguji II

Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM
NIDN. 0116047202

BIODATA PENULIS



Bangun Teguh Putra Telaumbanua, yang sehari-harinya dipanggil “Teguh” lahir di Gunungsitoli, 19 Agustus 2001 dan merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Pada tahun 2013 menamatkan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN Bogalito, kemudian melanjutkan jenjang pendidikan menengah pertama di SMP Yaspia. 203 Jakarta Timur dan lulus pada tahun 2016, setelah

tamat dari pendidikan SMP kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Pembda Gunungsitoli dan menamatkan diri pada tahun 2019.

Semenjak tamat dari bangku SMA, kemudian pada tahun 2020 atas doa keluarga dan ijin dari Tuhan bisa melanjutkan kembali pendidikan disalah satu perguruan tinggi yang ada di Kepulauan Nias, yakni di STIE PEMBNAS NIAS atau yang sekarang telah berdiri menjadi sebuah Universitas yakni UNIVERSITAS NIAS. Adapun program studi yang diambil adalah pendidikan strata 1 (S-1) dibidang manajemen fakultas ekonomi.

Pada tahun 2024, untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana di Universitas Nias, kemudian melakukan penelitian untuk syarat penyusunan tugas akhir. Walaupun dengan begitu banyak rintangan yang dihadapi namun atas kehendak Tuhan, pada tanggal 25 Februari dinyatakan LULUS dan berhak mendapatkan gelar sarjana, setelah mengikuti serangkaian proses pengujian baik dari Ujian Seminar Proposal dan Ujian Meja Hijau.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Nias, banyak pengalaman dan ilmu yang diperoleh baik dari sisi akademis maupun non akademis. Semoga kedepan dapat melanjutkan pendidikan kejenjang berikutnya.