

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG KAKI LIMA
(Studi Pada Sub Unit PKL Dinas Pasar Kota Semarang)**

Widodo¹⁾, Maria M Minarsih²⁾, M Mukeri Warso³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unpad Semarang

^{2), 3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unpad Semarang

ABSTRAKSI

Sub Unit PKL Dinas Pasar Kota Semarang dalam upaya peningkatan pelayanan kepada public, maka instansi ini harus mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga dapat memberikan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima. Oleh karena itu pihak harus dapat mengelola pegawainya sedemikian rupa dan mengupayakan adanya penambahan fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan sehingga Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima akan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima Kota Semarang

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan pelayanan selama bulan Januari-Desember 2015 pedagang kaki lima Kota Semarang yaitu sebesar 9918 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik sampling yang digunakan *convenience sampling*. Analisis statistik yang dilakukan meliputi regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan ; Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (b_1) sebesar 0,322 dan t hitung (6,766) > t tabel (1,984) atau $\text{sig } t$ 0,000 < 0,05, Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima kota Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai Nilai koefisien regresi fasilitas (b_2) sebesar 0,284 dan t hitung (5,990) > t tabel (1,984) atau $\text{sig } t$ (0,000) < 0,05, Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima kota Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana F hitung (124,486) > F tabel (3,090) atau $\text{sig } F$ (0,000) < 0,05, Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,714 yang berarti variasi perubahan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima kota Semarang dipengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 71,4%, sedangkan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima

ABSTRACT

PKL Sub unit Departmen efforts to improve service to the public, the agency should be able to provide good services, so as to give public PKL satisfaction . Therefore the chief officers should be able to manage in such a way and empower the addition of facilities and increase the quality of services to community satisfaction will increase. This study aims to determine the effect of the quality of services and facilities together on community satisfaction of PKL Society.

Population in this research is the entire community that use the service for the month of January to December 2016 in Semarang 9918 people. Samples used in this study of 100 people. Sampling technique used convenien sampling. Performed statistical analysis covering multiple linear regression and hypothesis testing.

Based on data analysis results can be concluded : There is a significant positive influence on the quality of services PKL Socities community satisfaction Semarang , this is evidenced in the statistical analysis where the regression coefficient value quality of service (b_1) amounted to 0.322 and t count (6,766) > t table (1,984) or sig t = 0.000 < 0.05 , There is a significant positive influence on satisfaction community facilities in PKL , this is evidenced in the statistical analysis where the facilities regression coefficient (b_2) amounted to 0.284 and t count (5,990) > t table (1,984) or sig t (0,000) < 0.05 , There is a significant positive influence of the quality of services and facilities together on community satisfaction PK, this is evidenced in the statistical analysis where F count (124.486) > F table (3,090) or sig F (0,000) < 0.05 , coefficient of determination value is the mean size of 0,714 variations of changes in community satisfaction PKL Society affected the quality of services and facilities as large as 71.4 % , while the remaining 28.6 % influenced by other factors outside scrutiny

Keywords: Quality of Service, Facilities, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kedudukan dan peranan pedagang kaki lima dibawah naungan Dinas Pasar adalah memberikan penopang dalam sendi ekonomi kecil secara maksimal kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan pegawai yang menangani pedagang kaki lima diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai Dinas pasar sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu

siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula.

Berkaitan dengan pelayanan, seorang pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 2005: 240).

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha dalam memasarkan produk/jasa masing-masing. Fasilitas adalah suatu bentuk manfaat dari jasa kelurahan kepada masyarakat yang diberikan atas dasar adanya suatu transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak (Yoeti, 2003). Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang dipakainya.

Kantor Pelayanan pedagang kaki lima Dinas Pasar Kota Semarang merupakan salah satu contoh instansi yang harus

memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan jual beli kebutuhan pokok dan barang-barang kehidupan sehari-hari yang notabene adalah pasar yang mencakupi kehidupan transaksi tradisional dengan posisi tawar-menawar. Kantor layanan Pedagang kaki lima Kota Semarang sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa menuntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat. Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor UPTD Dinas Pasar yang berada di Kota Semarang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, demikian pula halnya dengan penyediaan fasilitas yang memadai dan lengkap untuk layanan. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil pra survey menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi pegawai Kantor Dinas Pasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

1. Komputer yang terbatas sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat. Serta kurangnya alat transportasi, sehingga menyulitkan pegawai kelurahan dalam menjalankan tugas lapangan

2. Minimnya dana operasional, sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kurangnya pegawai yang menangani PKL, sehingga pada saat masyarakat membutuhkan informasi harus mencari pegawai terlebih dahulu.

Beberapa masalah tersebut, tentunya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan dan penyediaan fasilitas yang kurang memadai, sehingga akan menimbulkan rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat yang dilayani. Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima Pedagang kaki lima (Studi Pada pegawai Dinas Pasar Kota Semarang)”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan mempunyai arti yang penting didalam meningkatkan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan mempertinggi citra serta kepercayaan masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Menurut Philip Kotler (dalam Rambat Lupiyoadi, 2001:5) yang dimaksud dengan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan Andryan Payne (2000:219) menyatakan pelayanan adalah :

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan,
2. Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa organisasi sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan organisasi.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan, seluruh penagihan dan pengendalian total dengan kesalahan.
5. Penyampaian produk dan jasa yang dipesan pelanggan secara tepat waktu dan akurat dengan tindak lanjut dan tanggapan keterangan yang akurat, termasuk pengiriman tagihan tepat waktu.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah merupakan suatu kegiatan dimana organisasi memberi pelayanan kepada masyarakat sehubungan dengan jasa sehingga dapat menimbulkan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan mempertinggi citra serta kepercayaan masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat.

Kualitas adalah sejauhmana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya (Rambat Lupiyoadi, 2001;144). Sedangkan kualitas pelayanan/jasa menurut *American Society For Quality Control* adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang ditentukan atau bersifat laten. Bila pelayanan yang mereka terima atau nikmati ternyata jauh dibawah dari apa yang mereka harapkan, masyarakat akan kehilangan minat terhadap pemberian pelayanan/ jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka cenderung akan memakai produk pelayanan/ jasa tersebut. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang organisasi tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Fasilitas

Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono (2004:29) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yan ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas

harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menjadikan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan pendapatan perusahaan. Sedangkan menurut Kotler (2005:57) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima

Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan untuk memelihara masyarakat menjadi masyarakat yang setia, dengan

demikian Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan usaha yang semakin keras.

Pengertian kepuasan itu sendiri menurut Husein Umar (2002:238) adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan dengan harapannya.

Sedangkan kepuasan menurut Philip Kotler (dalam Rambat Lupiyoadi, 2001:158) adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima merupakan respon masyarakat terhadap kesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pada dasarnya pengertian Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Terciptanya Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara organisasi dan masyarakat menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Mahben Jalil dan Gunistiyo (2010)	Pengaruh Pelayanan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal	Variabel Bebas Pelayanan Fasilitas Variabel Terikat Kepuasan konsumen	Analisis regresi berganda	Terdapat Pengaruh Pelayanan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen
2	Dwi Aryani & Febrina Rosinta (2010)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Variabel Moederating Kepuasan pelanggan Variabel Terikat Loyalitas pelanggan	Structural equation modelling (SEM)	Terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan KFC terhadap loyalitas pelanggan
3	Dibyso Iskandar (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening (Studi Empiris Nasabah PD. BPR BKK Boyolali Kota)	Variabel Bebas Kualitas Layanan, Variabel Terikat Loyalitas nasabah Variabel Intervening Kepuasan dan kepercayaan nasabah	Analisis regresi berganda	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah
4	Yuda Adhi Akfian & Nina Ernawati	Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas	Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Kepercayaan	Analisis regresi berganda	Terdapat Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan

	(2013)	Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang	Variabel Terikat Kepuasan konsumen		Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang
5	Widiyanto Bangun Prasetyo (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)	Variabel Bebas Kualitas Layanan, kepercayaan dan Kepuasan Variabel Terikat Loyalitas pelanggan	Analisis regresi berganda	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, Terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelangg

2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kota Semarang dalam upaya peningkatan pelayanan kepada public, maka instansi ini harus mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga dapat memberikan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima sehingga pihak harus dapat mengelola pegawainya sedemikian rupa dan mengupayakan adanya penambahan fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan sehingga Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima akan meningkat. Berdasarkan realita yang ada Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pedagang kaki lima kurang optimal. Dimana masyarakat sering adanya keluhan atau kritik seperti petugas datang terlambat, kurangnya fasilitas pelayanan dan lambatnya waktu dalam memberikan pelayanan. Hubungan antara variabel kualitas

pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima Kota Semarang.

H₃ Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pedagang kaki lima Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen.

1. Variabel Independen (variabel bebas) adalah variabel yang dapat berdiri sendiri atau variable yang menjadi sebab terjadinya atau

terpengaruhinya variable terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2)

2. Variabel Dependen (variabel terikat) adalah variabel yang tidak dapat berdiri sendiri dan tergantung pada variabel lainnya. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima (Y)

3.1.2 Definisi Operasional

Agar konsep dapat diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dapat dioperasionalkan dengan baik.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Singarimbun (2001:152) populasi adalah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya digunakan. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh masyarakat yang berusia 20-61 tahun keatas dan menggunakan pelayanan di Sub PKL Dians Pasar selama bulan Januari-Desember 2015 pedagang kaki lima Kota Semarang yaitu sebesar 9918 orang. Sampel merupakan bagian kecil dari populasi Untuk memberikan hasil yang akurat, jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2004:49) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

Dari rumus tersebut diatas, maka jumlah sampel yang diperoleh dengan kelonggaran 10% adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{9918}{1 + 9918 (0,1)^2}$$

n = 99,00 dibulatkan menjadi 100 orang

Berdasarkan perhitungan tersebut maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik sampling yang digunakan convienen sampling artinya, pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (Husein Umar, 2004:75). Pengambilan sampel dengan menemui masyarakat pedagang kaki lima Kota Semarang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu (Indrianto dan Supomo, 2009:56) :

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama (primer), dimana dalam penelitian ini data diperoleh melalui penyebaran kuesioner (daftar pertanyaan) yang dibagikan dan diisi oleh responden (Marzuki, 2000: 55). Data primer dalam penelitian ini yaitu dari responden terpilih dengan menggunakan kuesioner dalam hal ini adalah identitas responden dan tanggapan responden tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik data primer atau

oleh pihak lain (Marzuki, 2000: 55). Data ini penulis peroleh dari *literature*, dan sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini. Adapun data sekunder dalam penelitian ini antara lain mengenai keadaan demografi, sejarah dan hal lain yang berkaitan dengan penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Kuesioner
Dalam mengadakan kuesioner penulis mengajukan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada responden dalam hal ini adalah masyarakat pedagang kaki lima Kota Semarang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima.
2. Wawancara
Adalah memperoleh sejumlah data melalui tanya jawab dengan berbagai pihak yang bersangkutan dengan instansi tersebut secara sistematis. Data yang diperoleh dengan wawancara adalah mengenai sejarah perkembangan, struktur organisasi dan sebagainya.
3. Studi Pustaka
Menggali dari buku-buku pustaka.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Husein Umar, 2009:29) :

1. Analisis Kuantitatif
Analisis yang dilakukan terhadap data yang di peroleh dari pertanyaan yang diajukan kepada responden dan diolah dalam bentuk angka-angka serta pembahasannya melalui pengujian statistik.
2. Untuk melakukan analisis kuantitatif dilakukan dengan cara analisis inferensial yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dengan menggunakan analisis regresi linier berganda (*Multiple Linier Regresion Abalysis*) dalam melakukan pengujian terhadap data yang dikumpulkan. Hasil pengujian itu kemudian disimpulkan untuk keperluan generalisasi pada populasi

Analisis Regresi Linier Berganda Analisis ini digunakan untuk mencari persamaan regresi atau pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima (Y). Adapun rumus yang dipakai yaitu (Ghozali, 2011)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Fasilitas
 a = Konstanta
 b = Koefisien regresi

$$t = \frac{b1}{Seb1}$$

1. Koefisien Determinasi
 Digunakan untuk mengetahui prosentase besarnya perubahan variabel tergantung yang disebabkan oleh perubahan variabel bebas. (Sudjana, 2007 :383). Rumus
 $FP = R^2 \times 100\%$
 FP = Koefisien determinasi
 $R^2 =$ Kuadrat dari nilai koefisien korelasi

Dimana :
 b1 = koefisien regresi
 Seb1 = standar error

- Kriteria Pengujian
- Tingkat keyakinan pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
 - Degree of freedom = n - 2
 - t-hitung < t-tabel Ho diterima
 - t-hitung > t-tabel Ho ditolak

2. Pengujian Hipotesis

1) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut

- Hipotesis 1 (H1)
- Ho1 : $\beta = 0$ (Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima)
 - Ha1 : $\beta \neq 0$ (ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima)
- Hipotesis 2 (H2)
- Ho2 : $\beta = 0$ (Tidak ada pengaruh yang positif signifikan antara fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima)
 - Ha2 : $\beta \neq 0$ (ada pengaruh yang positif signifikan antara fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima)

Statistik Uji

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut

- Ho : $\beta = 0$ (Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima)
- Ha : $\beta > 0$ (ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima)

Statistik Uji

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana :
 R = Koefisien regresi berganda
 n = Banyaknya sampel
 K = Banyaknya koefisien variabel bebas

Kriteria pengujian :

- Tingkat keyakinan pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
- Derajat kebebasan dari F tabel (n-k-1)
- Jika F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika F hitung $<$ F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Data dan Pembahasan

4.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji kevalidan indikator dari variable kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima (Y), dengan menggunakan rumus *product moment*, r kritis = 0,197 (sampel = 100, $\alpha = 0,05$). Adapun hasil uji validitas variabel dapat dilihat pada tabel 4.20 sebagai berikut, (Perhitungan Lampiran 4) :

Tabel 4.20
Hasil Perhitungan Validitas

Variabel dengan Indikatornya	r hitung	>	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)				
- X1.1	0,610	>	0,197	valid
- X1.2	0,642	>	0,197	valid
- X1.3	0,728	>	0,197	valid
- X1.4	0,664	>	0,197	valid
- X1.5	0,595	>	0,197	valid
- X1.6	0,616	>	0,197	valid
Fasilitas (X2)				
- X2.1	0,599	>	0,197	valid
- X2.2	0,629	>	0,197	valid
- X2.3	0,877	>	0,197	valid
- X2-4	0,890	>	0,197	valid
- X2-5	0,871	>	0,197	valid
Variabel dengan Indikatornya	r hitung	>	r tabel	Keterangan
Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima (Y)	0,463	>	0,197	valid
- Y1	0,571	>	0,197	valid
- Y2	0,487	>	0,197	valid
- Y3	0,548	>	0,197	valid
- Y4				

Sumber : data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 4)

Dari tabel 4.20 dapat diketahui bahwa keseluruhan indikator mempunyai r hitung yang lebih besar daripada r kritis (0,197), sehingga dapat dikatakan keseluruhan indikator valid.

cronbach. Dari uji reliabilitas diperoleh sebagai berikut, (perhitungan lampiran 4):

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui reliabel suatu alat ukur dengan menggunakan rumus alpha

**Tabel
Hasil Perhitungan Reliabilitas**

Variabel		Koefisien	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,853	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0,909	Reliabel
3	Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima (Y)	0,727	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 4)

Dari tabel 4.21 dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel yaitu kualitas pedagang kaki lima (Y) memiliki nilai alpha diatas 0,60 sehingga keseluruhan variabel adalah reliabel.

pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan masyarakat terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima menggunakan analisis stasistik yaitu model analisis regresi berganda. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS (lampiran 5)

Analisis Regresi Berganda

Untuk mencari pengaruh Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dan

Ringkasan Hasil Perhitungan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.846	.949		2.997	.003
	Kualitas Ply	.322	.048	.492	6.766	.000
	Fasilitas	.284	.047	.435	5.990	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masy

Sumber : Data primer yang diolah,
2016 (Lampiran 5)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS (terlampir) persamaan garis regresi berganda adalah sebagai berikut::

$$Y = 2,846 + 0,322 X_1 + 0,284 X_2$$

Dari hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa

Nilai konstanta (a) sebesar 2,846 mempunyai arti bahwa bila kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2) dianggap sama dengan nol maka Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima (Y) adalah sebesar 2,846%.

1. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (b_1) sebesar 0,322 berarti jika kualitas pelayanan (X_1) naik satu satuan sedangkan fasilitas (X_2) dianggap sama dengan nol atau tetap maka Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima akan bertambah sebesar 0,322%, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima artinya jika kualitas pelayanan semakin baik maka akan meningkatkan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima Semarang.
2. Nilai koefisien regresi fasilitas (b_2) sebesar 0,284 berarti jika fasilitas (X_2) naik satu satuan sedangkan kualitas pelayanan (X_1) dianggap sama dengan nol atau tetap maka Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima akan bertambah sebesar 0,284%, hal ini menunjukkan fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima artinya jika

fasilitas semakin baik maka akan meningkatkan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima Semarang.

Pengujian Hipotesis Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi disiplin pegawai, Fasilitas, dan Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dengan Taraf uji signifikan (α) = 0,05 dan d.f = n - 2. Dengan sampel sebanyak 100 orang responden maka diperoleh nilai df = 100-2=98 dan nilai t Tabel menunjukkan 1,6605

1. Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima (Y). Dari hasil perhitungan t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar 6,766 > 1,6605 atau sign (0,000) < $\alpha=0,05$ dengan demikian H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pada taraf uji signifikan 0,05. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima akan semakin meningkat. Fenomena ini memberikan indikasi bahwa Kota Semarang memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dapat tercapai. Kualitas pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Kualitas pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada masyarakat disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat PKL diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, di mana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima.

2. Pengujian Hipotesis Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima (Y). Dari hasil perhitungan t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar $5,990 > 1,6605$ atau $\text{sign} (0,000) < \alpha=0,05$ dengan demikian H2 diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pada taraf uji signifikan 0,05. Hal

ini berarti bahwa peningkatan tingkat Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas Kota Semarang. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang pedagang kaki lima Kota Semarang. Hal ini seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dapat berasal dari kelengkapan fasilitas yang berfungsi sebagai penunjang pelayanan. Dengan demikian kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat terhadap dapat dipenuhi oleh adanya fasilitas yang baik yang dapat menunjang pelayanan yang diberikan.

4.3.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dengan Taraf Uji signifikansi (α) = 0,05. Degree of Freedom = $n - k - 1$ maka Nilai F tabel = 3,090

Tabel 4.25
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	432.526	2	216.263	124.486	.000 ^a
	Residual	168.514	97	1.737		
	Total	601.040	99			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Ply

b. Dependent Variable: Kepuasan Masy

Sumber : Data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 5)

Dari hasil perhitungan F-hitung (124,486) > F tabel (3,090) atau $\text{sign} (0,000) <$

$\alpha=0,05$ dengan demikian H4 diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang

signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap

4.3.6 Koefisien Determinasi

Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pada taraf uji signifikan 0,05.

Tabel 4.26
Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.848 ^a	.720	.714	1.31805	1.774

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Ply

b. Dependent Variable: Kepuasan Masy

Sumber : Data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 5)

Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,714 yang berarti variasi perubahan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima (Y) dipengaruhi variabel kualitas pelayanan (X1), dan fasilitas (X2) sebesar 71,4% dan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti lokasi.

diterima dari tabel t pengaruh motivasi terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kak pedagang kaki lima Sem sebesar 6,766.

2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pedagang kaki lima Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai Nilai koefisien regresi fasilitas (b_2) sebesar 0,284 dan t hitung (5,990) > t tabel (1,6605) atau sig t (0,000) < 0,05, dengan demikian H2 diterima dari tabel t pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pedagang kaki lima Semarang sebesar 5,990.
3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pedagang kaki lima Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (b_1) sebesar 0,322 dan t hitung (6,766) > t tabel (1,6605) atau sig t 0,000 < 0,05, dengan demikian H1

pedagang kaki lima pedagang kaki lima Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana F hitung (124,486) > F tabel (3,090) atau $\text{sig } F$ (0,000) < 0,05, dengan demikian H_3 diterima dari tabel F pengaruh motivasi dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pedagang kaki lima Semarang sebesar 124,486.

4. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,714 yang berarti variasi perubahan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima pedagang kaki lima Semarang dipengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 71,4%, sedangkan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian

5.2 Saran

1. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, oleh karena itu seluruh aparat Kantor UPTD Dinas Pasar yang berada di Pasar Pedurungan perlu meningkatkan semua faktor tersebut, sehingga tingkat Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima semakin meningkat. Pimpinan unit kerja diharapkan selalu memberikan pengarahan kepada bawahannya serta

mengirimkan stafnya untuk mengikuti kursus dan ketrampilan yang terkait dengan pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat sehingga Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima semakin tinggi.

2. Kantor UPTD Dinas Pasar harus mengevaluasi kinerja seluruh jajaran personilnya untuk perbaikan di segala bidang, yang perlu mendapat perhatian serius adalah kepedulian aparat terhadap kebutuhan dan keinginan warga masyarakatnya selanjutnya transparansi informasi prosedur pelayanan public harus dikedepankan karena kantor kelurahan adalah ujung tombak pemerintahan daerah yang berkaitan langsung dengan kemasyarakatan.
3. Meningkatkan citra kantor Dinas Pasar dengan jalan selalu dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang dilimpahkan masyarakat pada kantor kelurahan dan selalu berada di tengah-tengah masyarakat sebagai pengayom dan pelindung masyarakat PKL.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex Nitisemito, 2000, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Andrian Payne, 2000, *Manajemen Jasa*, Liberty, Yogyakarta
- A, Yoeti, Oka. Edisi Revisi 2003, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Penerbit Angkasa, Bandung.
- Burhan Nurgiyantoro, Gunawan dan Marzuki, 2002, *Statistik Terapan Untuk Penelitian ilmu-ilmu Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra .2004. *Service, Quality, and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta
- Husein, Umar, 2003, *Metode Riset Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Ichsan, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Imam Ghozali, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2005, *Dasar dan Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Prenhallindo, Jakarta.
- Koentjorohadi, 2000, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Masri Singarimbun, 2001, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Machud, 2004, *Manajemen Personalialia*, BPFE-Yogyakarta.
- Mukijat, 2001, *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*,Mandar Maju, Yogyakarta
- Nirwana S.K Sitepu. 2004. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Unit Pelayanan Statistik FMIPA Universitas Padjadjaran: Bandung
- Parasuraman Zeithaml dan Bery, 2005, *Environment Strategy Relationship*, Heimeman Asia.
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, PT Salemba Emban Patrio : Jakarta
- Sudjana, 2007, *Statistik Untuk Ekonomi dan Niaga II*, Penerbit Tarsito Bandung
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Sutrisno Hadi. 2007. *Metodologi Research*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Zamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta