**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA LUBUKLINGGAU**

**Oleh :**

**Refita Sari1, Herman Paleni1, Suyadi2**

**Nim : 217.01.0074**

1Program Studi Ilmu Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: **refitasari33@gmail.com, herman\_paleni@univbinainsan.ac.id****,** **suyadimm7@gmail.com**

***ABSTRACT***

*This study entitled The Effect of Service Quality on Community Satisfaction and Public Trust in the Land Office of Lubuklinggau City. with 37 respondents. This*…*study aims to determine*…*the effect*…*of service*…*quality on community satisfaction*…*and public trust. The method*…*used in this research is quantitative method and the data collection technique used in this research is to use observation, interviews,uquestionnaires andudocumentation. The.datauanalysisutechnique.used is simpleuregression. utest, correlationucoefficient,ut test, and.pathuanalysis. Testing. .theufirst hypothesis, .namelyuthe.ServiceuQuality (X) variable.on. .CommunityuSatisfaction (Y1) shows thatutcountuproduces u coefficient of 4.101. With ausample size of 37, it was found that df = (37 – 2) and at a significance.level of 0.05, the.ttable.value.was 1.690. With.these.results.it.can.be said. .that Service.Quality (X) has.a.significant.effect on Community.Satisfaction (Y1) .because tcount (4,101) > ttable (1,690). Then, .testing the.second.hypothesis, it.was.found.that.the Service.Quality (X) .variable on.Public.Trust (Y2) .showed.tcount.yielded a.coefficient.of 3,047 at a.significance.level of.0.05, ttable.value. .of 1.690. With.these.results.it.can.be.said.that Service.Quality (X) .has a.significant.effect on.Public.Trust (Y2) .because.tcount (3.047) >.ttable (1.690).*

***Keywords****: .Service.Quality, Community.Satisfaction, Community Trust.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini. …berjudul Pengaruh. …Kualitas Layanan Terhadap. …Kepuasan Masyarakat Dan Kepercayaan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau. dengan responden sebanyak 37 orang. Penelitianubertujuan..untuk*u*mengetahui*u*Pengaruh Kualitas..Layanan Terhadap..Kepuasan..Masyarakat dan..Kepercayaan.Masyarakat. Metode yang.digunakan*.*dalam penelitian.ini ialah.metode*.*kuantitatif dan teknik.pengumpulan..data yang.digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan obervasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi sederhana, koefesien korelasi, uji t, dan analisis jalur (*Path Analysis*). Pengujian hipotesis pertama yaitu variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y1) menunjukkan thitung menghasilkan koefesien sebesar 4.101. Dengan jumlah sampel 37 ditemukan df = (37 – 2) dan pada..tarafusignifikansi sebesar 0,05, nilai ttabel sebesar 1,690. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y1) karena thitung (4.101) > ttabel (1,690). Kemudian pengujian hipotesis kedua didapat bahwa variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y2) menunjukkan thitung menghasilkan koefesien sebesar 3.047 pada taraf signifikansi sebesar 0,05, nilai ttabel sebesar 1,690. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y2) karena thitung (3.047) > ttabel (1,690).

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan Masyarakat.

# PENDAHULUAN

Layanan publik berdasarkan UU RI*.*No. 25 pada Tahun 2009 mengenai Layanan Publik merupakan kegiaton/rangkaian aktivitas dalem upaya..pemenuhen..kebutuhan layanan berdasarkan di peraturon perundang-undengan untuk setiap masyarakat..dan panduduk..atas suatu barang, jasa, maupun layanan administratif..yang telah..disediakan oleh..penyedia layanan pablik. BPN diberikan beberapa kewenangan agar memberikan layanan..kipada..masyerakat..dalam..lingkup layanan partanahan..berdesarkan..Praturan Presiden RI No. ..10 (2006) tintang BPN [1].

Untuk mendukung upaya program reformasi dan birokrasi dibidang layanan pertanahan untuk itu BPN..menirbitkan ketentuan..mengenai Setandar layanan dan kepotusan..mengenai Septa..Tertib Pertenahan. Masyarakat hingga pada saat ini masih mengharapkan BPN untuk senantiasa..meningkatkan kualitas layanan pertanahan. Edvarsson and Enquist dalam jurnal [1], yang menyatakan bahwa mengenai persoalan layanan publik seharusnya selalu memperhatikan mengenai keluhan masyarakat dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan atau dengan adanya profesionalitas dalam proses mengenai layanan publik.

Kantor..Pertanahan, salah..satu..badan publik..yang memiliki kewajiban.memberikan layanan..semaksimal..mungkin..pada..masyarakat yang melakukan layanan. Seperti yang..sudah ditetapkan pada rencana..strategis BPN-RI pada..2007-2009 yang telah menetapkan..salah satu tujuannya yaitu senantiasa ..meningkatkan..mutu pelayan publik..di..bidang..pertanahan..agar..lebih..berkualitas, ..cepat, ..akurat, ..transparan, dan,,akuntabel, dengan senantiasa tetap menjaga..kepastian hukum, agar BPN dapat dikatakan..sebagai..penyedia..layanan..yang memiliki kewajiban memberikan layanan pada masyarakat..dengan,,harapan layanan pada bidang..pertanahan agar...dapat...diakses secara...mudah,...murah,...cepat,..dan...dapat memberikan...kepuasan...kepada...pengguna layanan...tersebut [2].

Manusia pada dasarnya memerlukan layanan, bahkan secara ekstream dapat diartikan pelayanan...tidak bisa dipisahkan dengan kebutuhan...manusia [3]. sebab itu, layanan...yong dibarikan pada masyerakat menontut...kualitas...tertintu. Layanan yang dilakukan pengelula.. melaluiaparetnya, walaopuntidak sepenuhnya. bertujuen mencari.Keuntungennemun...harus...titap mengutamikankualitislayenansesuaidengantuntitan, harepan...dan..kebutuhen..masyarakat yong dilayeni.

Kualitas pelayanan dianggap sangat penting harus selalu diperhatikan oleh setiap penyedia..layanan. Kualitas layanan merupekansuatusekala atau...ukuren...bagi penyedian...layananuntuk...mengukir...seberapatinggi...prusahaan...birhasil...memberiken solusi...peda setiap permasalihan pelanggen. Kualitis layenan mengambarkan perbandingen...antari...tingkat...layenan...yang diberiken...penyedia...dibandingken…dengan ekspiktasi...pelanggen menurut Abedniya, at.all [4].

Kepuasan masyarakat mengenai layanan dalam pertanahan bergantung dari kualitas layanan danukinerja...pegawai BPN dalamuimemberikan..layanan. Kesenjangan atau kelompok antarauipersepsi masyarakat mengenaiuikualitas..layananuidalamuipemeliharaanuidatauipendaftaranuitanah, dampaknya padauiperasaanuipuasuiatauuitidakuipuasnya...masyarakat. Acker dalam jurnal [5] mengemukakan bahwa pelanggan setia dan loyal kepada suatu\_merek jika\_mendapitkan kepuasin dari..merk tirsebut. Stelah rasa puas muncul, kepercayean pun aken dengen sendirinye.\_terbintuk.

Kepercayaan masyarakat merupakan hal yang penting untuk dijaga suatu perusahaan. Miles dan Covin [5] menyatakan bahwa dalam mendapatkan suatu kepercayaan dari masyarakat dibutuhkan pendapat yang baik mengenai perusahaan. Kepercayaan ialah suatu kemauan ataupun keyakinan *partner* untukuimenjalinuihubunganuidalamuijangka panjanguiagaruimenghasilkanuikinerjauiyang positif, YuliantouidanuiWaluyo dalam jurnal [3]. Sedangkan menurut Akbar dan Parvez dalam jurnal [6] Kepercayaan ialah haluiyang sangat pentinguidalamuimembangunuidan mempertahankanuihubunganujangka..panjang

Kualitasuilayananuimemilikiuihubungan yang. uierat denganuirasauikepuasan pelanggan. Kualitasuilayananuimemberikan dorongan pada masyarakat dalam menjalinuihubungan yanguikuatuidengan perusahaan. Hubungan yang kuat antara pelanggan akan menimbulkan kepercayaan terhadap suatu perusahaan. Dalam hal ini kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan masyarakat saling berhubungan.

Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau merupakan kantoruiyanguimelayani pembuatanuisertifikatuitanah dan pelayanan lainnya dituntut agar selaluuimemberikan layanan yang maksimal seperti apa yanguidiharapkan olehuimasyarakat. Namun padauikenyataannya layanan pada Kantor Pertanahan belum sepenuhnyauimampu memberikanuikepuasanuibagiuipenggunauipertanahan yanguiterkaituipelayananuiyang ada. Layanan di kantoruipertanahanuibelum bisa memberikan layanan yang maksimal utamanya pada bidang layananuiadministrasi tanah.

 Berdasarkan pengamatan sementara dilapangan bahwa layanan di Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau, adanya beberapa indikasi dalam upaya memberikan layanan pada masyarakat masih kurang memuaskan, masih kurangnya pelayanan pada bidang administrasi yaitu fasilitas yang kurang memadai, pengunaan berkas lama sehingga pada tanggal dan lainnya harus diperbaiki membuat berkas tidak rapi, kurangnya kesangupan dalam menyediakan pelayanan secara cepat atau *online.*

Kualitas layanan dapat kita ukur dalam lima (5) indikator kualitas layanan, yaitu adanya bukti fisik kantor (*tangibles*), kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan yang terpecaya (*reliability*), kesanggupan dalam menyediakan layanan secara cepat & tepat (*responsiveness*), kemampuanuidanuikeramahan..sertauisopan santunuipegawai untuk meyakinkan kepercayaanuimasyarakat (*assurance*), sikap tegas namun perhatianuipegawai tetap kepada masyarakat (*emphaty*).

Begitu juga dengan kepuasan, masyarakat masih belum merasa puas dikarenakan pada saat listrik mati jaringan koneksi terputus, dan system error, masyarakat yang melakukan pelayanan menunggu lama sampai semuanya normal. Sehingga masyarakat merasauibelumuipuas denganuilayanan yanguitelahuidiberikan. Sedangkan dari kepercayaan, waktu penyelesaian sertifikat tidak tepat waktu.

* 1. **Literatur**

**2.1.1 Kepuasan Masyarakat.**

1. **Pengertian Kepuasan Masyarakat.**

 Kepuasen konsumin merupakan rasa senang/keciwa sesiorang yeng\_muncul stelah membandingken-antare kinerje (*hasil*) produk-yeng dipikerkan-terhadap kinerje- (atau hasil) yeng diharapken. Jika..kinerje berade dibawah harapen, konsumin-tidek puas. Jike kinerje meminuhi harapen, kensumen puas. Jika kinerje melebihi harapen, -kensumen-amat-puas-ateu-sinang menurot Kotler dan Keller-dalam buku [7].

Secara tradisiunal-,pingertian kepuasen-atau ketidakkepuasan konsumin merupekan perbidaan antare harapen (*expectation*) -dan pirsepsi-atau kinerje yang dirasakan- (*perceived performance*) menurut Zeithaml-dan Bitner dalam buku [8]. Juran menyitakan-bahwi kepuasen konsumin merupekan keadaan yeng-dicopai bile-prodak sesuai dingan kebutuhen atas harapen konsumin dan bibas..dari..kekurangen [8].

 Sedangkan menurut Park dalam jurnal [6] menyatakan kepuasan..pelanggen merupaken..suatu prasaan..konsumin.sebagai rispon..terhadap prodak barang..atau..jase yang..tlah..dikansumsi. Menurut para akdemisi, kepuasan pelanggen atau masyarakat merupaken konstrak yang..berdiri sindiri..dan dipingaruhi..oleh kualites.layenan [9].

1. **Manfaat Kepuasan Masyarakat**

Manfaat kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Riaksi..tirhadap Perodusen Berbiaye Rendah
2. Manfaat..Ekonomik..Ritensi Konsumen Versis..*Perceptual*..*Prospecting*
3. Nilai Komulatif dari Rilasi Berkelanjutan
4. Daye Persuatif *Word of Mount*
5. Riduksi Sensitifitas Harge
6. Kepuasan Konsumin Merupekan Indikator Kesuksesan Busnis di Mase Dipan
7. **Faktor-Faktur**\_**Yang** **Mempengaruhi Kepuasen Masyarakat.**

Faktor-faktor yeng mempingaruhi kepuasen\_konsumen\_menurut Fandy Tjipto dan\_Gregorius\_Candra [10] adalah :

1. Prodak\_
2. Harga\_
3. Promosi\_
4. Lokasi\_
5. Pelayanan Karyawan\_
6. Fasilitas\_
7. Suasane\_
8. **Indikator-indikator Kepuasan**

Indikator untuk mengukur kepuasan konsumen ada tiga menurut Dutka [6], yaitu :

1. Atrebut\_yang terkait dengan\_peroduk (*Atributes*\_*relatid to*\_*Prodact*)
2. Atrebut\_yang terkait dengan\_layenan (*Atributes* \_*relatid to*\_*service*)
3. Ateribut\_yang terkait dengen\_pembelian (*Atributes*\_*relatid to*\_*purchise*)
	* 1. **Kepercayaan Masyarakat.**
4. **Pengertian Kepercayaan Masyarakat.**

Kepercayean konsumen atau masyarakat bisa\_dipehami\_sbagai kesediean satu\_pehak untuk minerima\_risiko dari tindekan pihak lain\_berdaserkan\_harepan bahwe pihak lain\_aken melakuken tindaken penting untuik\_pihak yeng mempercayeinya, terlipas\_dari\_kemimpuan untuk\_mengewasi dan mengindalikan tindekan pihok yang\_dipercaye menurut Mayer [11].

Kepercayaan merupekan suatu kimauan\_atau keyekinan\_mitera pertukeran untuk\_menjalin hubungan\_jangka\_panjang untek..menghailkan kerje yang posetif. Kepercayean\_ada ketike\_sebuah kilompok percaye\_pade\_sifat terpircaya\_dan\_intigritas mitera menurut Yulianto dan Waluyo [3]

Kepercayean merupekan hal\_yeng penting\_.dalem membengun dan mempertahenkan hubungen jangka\_panjeng menurut Akbar dan Parvez dalam jurnal [6].

1. **Manfaat Kepercayaan Masyarakat**

Manfaat kepercayaan menurut [12] sebagai berikut :

1. Kerjasama (Cooperation)
2. Komitmen (Commitment)
3. Durasi Hubungan (*Relationship Duration*)
4. Kualitas (*Quality*)
5. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat.**

Faktor-faktur yang memberiken konteribusi\_bagi terbentuknye\_kepercayean menurut Pappers dan\_Rogers [13] sebagei brikut :

1. Berbegi\_Nilai (*Sharid Value*)
2. Ketergantungan (*Interdependence*)
3. Kualites Kumunikasi (*Quality of Comunication*)
4. Perilaku Yeng Tidak Oportunities (*Non Opportunistic Behavior*)
5. **Indikator-indikator Kepercayaan.**

Indikator kepercayaan konsumen menurut Mc Knight et all dalam jurnal [6], yaitu :

1. Keyakinan Percaya (Trusting Belief)
2. Niat Percaya (Trusting Intention)

* + 1. **Kualitas Layanan.**
1. **Pengertian Kualitas Layanan.**

Kualitas\_pelayenan merupaken\_suatu sekala\_atau ukuren\_bagi prusahaan untuk mingukur\_seberapa benyak prusahaan berhasil\_memberiken\_solusi\_padepermasalahan pelanggan menurut Abedniya, at. all dalam buku [4].

Kualitas\_pelayenan yang dirasekan, yaitu\_seatu selisih\_antare harapen pelanggen dan pelayenan yang dirasekan pelanggen menurut Ahuja, at.all dalem buku [4].

1. **Manfaat**\_**Kualitas Layanan**

Pelayenan yang baik tintu aken memberiken hal yeng baik pule untuk perusahaan. Menfaat dan tujuen kualitas pelayenan menurut Kottler, Hayes dan\_Bloom dalam Jurnal [6] seperti :

1. Konsumin aken setia\_kepade\_prusahaan
2. Konsumin bisa menjadi media iklan gratis
3. Konsumin\_tidak\_aken\_mempermasalahkan menginai\_harge
4. Konsumin\_merase\_puas\_karina\_kebutuhannya terpinuhi
5. Name baik prusahaan\_meningket
6. Unggul\_dalem\_persaingen\_bisenis
7. **Faktor-Faktur yang Mempingaruhi Kualitas Layenan.**

Faktor-faktur\_yang\_mempingaruhi kualitas\_pelayenan terdiri dari :

1. Komunikasi Pasar
2. Komunikasi Gethok Tular
3. Citra Perusahaan
4. Kebutuhan Konsumen
5. **Indikator-indikator Kualitas Layanan.**

Indikator ukuran pelayanan terletak pada lima dimensi menurut Zeithaml dalam buku [14], sebagai\_berikut :

1. Tengibles (Berwujud)
2. Rliability\_ (Keandalan)
3. Risponsivenes (Daye Tanggap)
4. Asurance\_ (Jaminan)
5. Emphati\_ (Empati)
	1. **Penelitian**\_**Yang Relevan**

Penelitian-penlitian yang menyangkut pengaruh\_kualites\_layenan terhadap\_kepuasen masyerakat\_dan kepercayean\_masyerakat antara lain :

1. Penilitian\_yeng\_dilakukan oleh [1] dingan judul “Tingket Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayenan Pemeliheraan Data Pendafteran Tanah\_Di Kantor Pertanhan\_Kabupaten\_Bogor”.
2. Penelitian yang dilakukan oleh [3] dingan\_judul “Anelisis\_Kualitas\_Sember DayeManusia, KualitasPelayenan, KinerjeOrganisasi,Kepercayean Masyarakat,Dan KepuasenMasyaraket (Setudi Kasus : Dinas\_Kependududkan Dan\_Cattan Sipil\_Kabupten\_Nabire)”.
3. Penelitian yang dilakukan oleh [6] dengan\_judul “ *The*\_*Effect Of*\_*Servce Quality*\_*Mediate*\_*By*\_*Castomer*\_*Satifaction And*\_*Trast Towad*\_*Customer Loyality*\_*In PT*\_*Air*\_*Manadu”.*
	1. **Kerangka Berfikir**

**Gambar 1.** \_Kerangka Berfikir

* 1. **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis\_dalem\_pinelitian ini\_sebagai brikut :

1. Diduga kualitas layanan\_birpengaruh segnifikan terhadep kepuasan masyarakat pade Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau
2. Diduge kualitas layanan\_berpingaruh segnifikan\_,terhadap kepercayaan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau
3. Diduga kepuasan\_masyarakat berpengaruh\_signifikan\_terhadap\_kepercayaan\_masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau
4. **METODOLOGI**\_**PENDIDIKAN**
	1. **Tempat**\_**dan Waktu**\_**Penelitian**

Penelitian\_ini dilakuken\_diKantor Pertanahan Kota Lubuklinggau dengan alamat di Jalen Sultan Mahmud Badaruddin II No.1 Lubuklinggau. Pelaksanaan penelitian Akan dilaksanakan selama 9 bulan dari bulan februari-agustus 2021.

* 1. **Variabel**\_**Penelitian**\_**dan**\_**Definisi Operasional**

Variabel\_,,penelitian yang\_...aken dianalisis, yaitu:

1. Kualitas Layanan adalah variabel bebes (X)
2. Kepuasan Masyarakat adalah variabel terikat (Y1)
3. Kepercayaan Masyarakat adalah variabel terikat (Y2)
	1. **Populasi**\_**dan**\_**Sampel**
		1. **Populasi**

Populasi\_merupaken\_keseluruhan\_obyek penelitian\_yeng terdri\_dari manusie, bende-benda, heiwan, \_tumbuhan-tumbuhen, gejela-gejala, nilai tes atau peristiwe-peristiwa sebgai\_sumber\_date\_yang\_memliki krakteristik\_tertentu\_di\_dalem\_swatu\_penelitian menurut Hadari Nawawi\_dalam buku [15].

Dalem penelitian\_ini poplasi yang diambil yaitu masyerakat yang\_melakuken proses Pelayenan Pembuaten\_Sertivikat Tanah Pertma\_Kali pada Kentor Pertanehan Kota Lubuklinggau pada januari sampai desember tahun 2020 sebanyak 37 orang.

* + 1. **Sampel**

Sampel\_merupaken sebgian dari popelasi untuk\_mewkili seluruh\_populasi menurut Hadari Nawawi dalam buku [16] Oleh\_itu, sempel yang diambl dari\_populasi\_herus benar-binar\_mewakili. Maka dengan itu penelitian\_sampel berjumlah 37 orang.

* 1. **Sumber**\_**Data**

Sumber\_date\_dalam\_pinelitian\_ini terbagi 2, yaitu :

1. Date\_perimer
2. Data\_skunder
	1. **Teknik**\_**Pengumpulan**\_**Data**
3. Obserfasi
4. kuesioner
5. Kepustakaan
6. dokumintasi
	1. **Instrumen**\_**Penelitian**

instrumen\_penelitian adalah alat-alet yang\_digunekan\_untuk memproleh\_atau mengmpulkan\_data\_dalem\_rangka memecahken masalah penelitian dan untuk mencepai\_pnelitian. Jika date yang digunakan tdak\_akurat\_ (valid), maka keputusen\_yang diambil tidak\_tepat [17]. Instrument utama penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan\_indikator yang ditetapkan dalam masing-masing variabel.

* 1. **Uji**\_**Validitas dan Raliabilitas**
		1. **Uji**\_**Validitas**

Dari sudut\_instrumen, pengkuran adalah kemmpuan\_insterumen\_penelitian untuk mengukur apa\_yang hindak\_diukur scara\_tepat dan\_benar [18]. Uji Validitas ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau dengan sampel sebanyak 20 responden.

r*xy*=$\frac{n\sum\_{}^{}xy-(\sum\_{}^{}x)(\sum\_{}^{}y)}{\left[n\sum\_{}^{}x^{2}-(x)^{2}\right][n\sum\_{}^{}y^{2}-(\sum\_{}^{}y)^{2}]}$

Diketahui :

r*xy* = Menunjukkan indeks krelasi\_antara dua variabel yang di korelasikan

N = Jumblah\_responden

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

Jika\_hasil menunjuken nilai\_yeng segnifikan\_maka\_masing-msing\_indikator pertenyaan\_adalah valid. Dalam\_penlitian ini uji\_validitas\_dilakukan dengan\_perogram SPSS (*Statistical*\_*Package*\_*for*\_*Social*\_*Sciences*).

* + 1. **Uji**\_**Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan tingkat kemampuan\_instrume penelitian untuk mengumpulkan\_date\_secara tetap dari sekelompok sampel [19]. Pada\_peneltian ini perhitungan\_reliabilitas menggunekan\_rumus alpha\_sebagai\_berikut :

$r11\left[\frac{k}{(k-1)} \right]\left[1-\frac{\sum\_{}^{}a\_{b}^{2}}{a\_{t}^{2}}\right]$

r11 =\_Nilai\_reabilitas

∑Si =\_Jumblah\_varian\_sekor tiap item

St = Varian\_tutal

k = Jumblah\_item

* 1. **Uji**\_**Asumsi**\_**Klasik**
		1. **Uji**\_**Normalitas**

Uji normlitas bertujuen untuk menguji apekah\_dalam\_model regresi\_menurut [20]. Uji normelitas bertujuan untuk mengetahui apekah due variabel\_mimpunyai\_hubungan yang\_linier atau\_tidak.

* + 1. **Uji**\_**Linieritas**

Uji linieritas\_digunekan untuk\_melihat apekah sepesifikasi\_model yeng\_digunaken sudeh benar\_atau tidak\_menurut [21]. Jika nilai sigenifikan *Deviation Form*\_*Linearity* pada\_ANOVA tabel\_lebih\_busar dari\_0,05, make\_hubungan indipenden\_dan\_dipenden bersifat\_linier dan uji\_linearitasnya terpenuhi.

* 1. **Teknik Analisa Data**

Kegiatan\_dalem analisis\_date\_merupakan pengelompokkan\_date berdaserkan variabel dan jinisrespounden mentabulsidata berdaserkanvariabil darisluruh respunden, menyajiken data tiap vriabel yang ditliti, melakuken perhitungen untuk menguji hiputesis yeng telah diajukkan. \_Analisis yeng digunaken dalam pnelitian ini yeitu uji regeresi liniear sederhana, uji koefisien korelasi, \_uji \_t, dan \_analisis \_jalur.

1. **HASIL** **PENELITIAN** **DAN PEMBAHASAN**
	1. **Gambaran** \_**Objek Peneltian**

Tempat pelaksanaan penelitian ini di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau. Beralamat di Jalan Sultan Mahmud Badaruddin II No. 1, Kota Lubuklinggau. Keminterian Agrarea dan Tata Ruang Ripublik Indonesie merupakan kementrian yang mempunyai tugas menyelenggarakaan urusan dibidang agraria/pertanahan dan tatta ruang dalam pemerintahan \_Negara. Kementrian \_Agraria dan Tata Rueng Repubelik Indonesia berade dibawah dan bertangung jawab kepade presiden.

* 1. **Hasil Uji**\_**Validitas dan**\_**Reliabilitas**
1. **Uji**\_**Validitas**
2. **Variabel Kualitas** **Layanan (X)**

Berikut hasil uji\_valeditas dari hasil jawaban responden variabel Kualitas Layenan (X) sebanyak 20 masyarakat. Berdaserkan hasil uji validitas variabl Kualitas Layenan (X) didapatlah bahwa setiap nilai\_korelasi peritem terhadap tutal itemnya lebih bsar dari nilai rtabel sebesar 0,444 (α= 0,05;n 20), maka setiap pernyataan dapat dikatakan valid.

* 1. **Variabel Kepuasan Masyarakat (Y1)**

Berikut hasil uji validitas dari hasil jawaban responden untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y1) sebanyak 20 masyarakat.

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Kepuasan\_Masyarakat\_ (Y1) didapatlah bahwa stiap nilai korelasi peritem\_terhadap tutal itemnya lebih\_bosar dari\_nilai rtabel sebesar 0,444 (α= 0,05;n 20), maka setiap pernyataan dapat dikatakan valid.

* 1. **Variabel Kepercayaan Masyarakat (Y2)**

Berikut hasil uji validitas dari hasil jawaban responden untuk variabel Kepercayaan Masyarakat (Y2) sebanyak 20 pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Musi Rawas. Berdasarkan hasil uji validitas Kepercayaan Masyarakat (Y2) didapatlah bahwa setiap\_nilai korelasi peritem\_terhadap total\_itemnya lebih\_besar dari\_nilai rtabel sebesar 0,444, maka\_setiap pernyataan dapat dikatakan valid.

1. **Uji Reliabilitas**

Berikut hasil uji reliabilitas dari 20 responden masing-masing variable.

**Tabel 1.** Uji Reliabilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Cronbach’s Alpha** | **Rtabel (a=0,05;N=20)** | **Keterangan** |
| Kualitas Layanan  | 0,939 | 0,444 | Reliabel |
| Kepuasan Masyarakat | 0,803 | 0,444 | Reliabel |
| Kepercayaan Masyarakat | 0,850 | 0,444 | Reliabel |

Berdasarkan dari tebel hasiel uji reabilitas diatas diketehui bahwe nilai koefisien reliabilitas pade kolom *Cronbach's Alpha* adalah variable Kualitas Layenan (X) sbesar 0,939, Kepuasan Masyerakat (Y1) sebesar 0,803, dan Kepercayean Masyarakat (Y2) sebesar 0,850 lebih besar dari r tabel 0,444, sehinga semua\_variabel dapat dinyataken reliable dan dapat dilanjutkan kepenelitian selanjutnya.

* 1. **Pembahasan**

Hipotesis\_pertama (H1) \_Pengaruh Kualitas\_Layanan\_terhadap\_Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau. Hasil penelitian menunjukan thitung menghasilkan koefesien sebesar 4,101. Dengan jumlah sampel 37 ditemukan df= 37 (37 – 2 = 35) dan pada taref signifikansi sebesar \_0,05, nilai ttabel sebesar 1,690. Dengan hasil ini dapet dikatakan\_bahwa Kualitas Layenan memiliki pengaruh signivikan terhadap Kepuasan Masyarakat karena (4,101) > ttabel (1,690).

Selanjutnya penelitian ini\_didukung dengan\_Penelitian yang\_berjudul : “Analisis Kualitas Pelayenan Tirhadap Kepuasen Masyarakat Pada Kantor Pertenahan Kabupaten Karanganyer “.

Dari hasil perhitungan uji t diketahui hasil thitung menunjukkan thitung menghasilkan koefesien buketi fisik sbesar 2,730, keandalan sebesar 2,447, daya tanggep sebesar 3,009, jaminen sebesar 3,533, dan empati sebesar 3,995. Dengan jumlah sampel 100 responden. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa Kualitas Layenan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam jurnal [2].

Hipotesis (H2) pengaruh\_Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada\_Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau. Menunjukan bahwa thitung menghasilkan koefesien sebesar 3,047. Dengan jumlah sampel 37 ditemukan df= 37 (37 – 2 = 35) dan pada taraf\_signifikansi\_sebesar\_0,05, nilai ttabel sebesar 1,690. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa Kualitas\_Layanan\_memiliki pengaruh\_signifikan terhadap\_Kepuasan Masyarakat (3,047) > ttabel (1,690). .

Selanjutnya penelitian ini didukung dengan Penelitian dengan judul : “Pengaruh Kualitas\_Layanan dan\_Reputasi\_Perusahaan Terhadap\_Kepercayaan serta\_Dampaknya Pada Kepuasan\_Nasabah“.

Dari hasil perhitungan uji t diketahui hasil thitung menunjukkan thitung menghasilkan koefesien sebesar 2,011. Dengan jumlah sampel 100 responden dan pada taraf\_signifikansi\_sebesar\_0,05, nilai ttabel sebesar 1,660. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa Kualitas\_Layanan memiliki pengaruh\_signifikan\_terhadap Kepercayaan karena (2,011) > ttabel (1,660) dalam jurnal [22].

Hipotesis (H3) pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau. Menunjukan bahwa dari analisis\_di \_atas di peroleh nilai\_signifikansi sebesar\_0,001 < 0,05. sehingga\_dapat disimpulkan\_bahwa secara\_langsung\_terdapat pengaruh\_signifikansi\_Y1 terhadap\_Y2.

Selanjutnya penelitian ini didukung dengan Penelitian dengan judul : “Analisis Inovasi, \_Kualitas\_Layanan\_Administrasi Kependudukan\_Melalui\_Kepuasan\_Dan Pengaruhnya\_Terhadap\_Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Pada\_Kantor Kelurahan\_Sumbersari\_Kecamatan\_Sumbersari Kabupaten\_Jember) “.

Berdaserkan…uji pengaruh tidek langsung (*path…analysis*) menunjukan bahwe terdapat pengeruh tidak langsjng antare inofasi terhadap kepercayean masyerakat mlalui kepuasen masyarakat dengen nilai koepisien 0,313 dan nilaai p value < 0,001. Pengaruh tersbut dikatakan sigenifikan karna nilai p value lebih kacil dari 0,05. Hal ini brarti kepuasan masyerakat dapet menguatken pengaruh kualitas layenan terhadap kepercayaan masyerakat dalam jurnal [23].

1. **SIMPULAN**
	1. **Simpulan**

Berdasarkan…penelitian dari analisis sesuai…dengan…rumusan…masalah penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dari…hasil perhitungan uji t menunjukan variable Kualitas Layenan berpengaruh sigenifikan terhadap Kepuasan Masyerakat pada Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau.

Dari…hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa variable Kualitas Layanan berpengaruh sigenifikan terhadap Kepercayaan Masylrakat pada Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau, dan dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan…masyarakat berpengaruh signifikon terhadap Kepercoyaan…Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

[1] G. Despriyatmoko, R. Syarief, …And A. Maulana, “Tingkat…Kepuasan Terhadap…Kualitas…Pelayanan Pemeliharaan…Data Pendaftaran Tanah…Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor,” *J. Apl. Bisnis Dan Manaj.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 172–182, 2016, Doi: 10.17358/Jabm.2.2.172.

[2] D. K. Fildza Ainun Nisrina, Suharno, “Analisis Kualitas…Pelayanan Terhadap Kepuasan…Masyarakat Pada Kantor…Pertanahan Kabupaten Karang Anyar,” Vol. 15, No. 1, Pp. 48–61, 2019.

[3] C. P. Raymond, “Analisis…Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, …Kinerja Organisasi, Kepercayaan…Masyarakat…Dan Kepuasan…Masyarakat ( Studi Kasus : Dinas…Kependudukan Dan…Catatan Sipil…Kabupaten Nabire ),” *J. Teknol. Dan Manaj. Ind.*, Vol. 1, No. 1, Pp. 1–8, 2015.

[4] Ali Mardo Subagiyo, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 1st Ed. Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2016.

[5] A. H. Rat, S. T. S. L. A, And J. Hutabarat, “Pengaruh…Kualitas Layanan , …Kepuasan Dan Kepercayaan…Terhadap…Loyalitas Pelanggan…Kereta…Api…Eksekutif Daop…8 Surabaya,” *J. Teknol. Dan Manaj. Ind.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 3–9, 2005.

[6] I. Sukmawati, “Pengaruh…Kualitas Pelayanan…Dimediasi…Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado,” *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis Dan Akunt.*, Vol. 3, No. 3, Pp. 729–742, 2015, Doi: 10.35794/Emba.V3i3.9573.

[7] Juni Priansyah Donni, *Prilaku Konsumen*…*Dalam*…*Persaingan*…*Bisnis Kontemporer*, 1st Ed. Bandung: Alfabeta Cv, 2017.

[8] Juni Priansyah Donni, *Prilaku Konsumen Dalam*…*Persaingan Bisnis Kontemporer*, 1st Ed. Bandung: Alfabeta Cv, 2017.

[9] D. Aryani And F. Rosinta, “Pengaruh Kualitas…Layanan…Terhadap…Kepuasan Pelanggan…Dalam Membentuk Loyalitas…Pelanggan,” *J. Ilmu Adm. Dan Organ.*, Vol. 17, No. 2, Pp. 114–126, 2010.

[10] Juni Priansyah Donni, *Perilaku Konsumen*…*Dalam Persaingen*…*Bisnis Kontempore*, 1st Ed. …Bandung: Alfabeta Cv, 2017.

[11] Juni Priansyah Donni, *Perilaku Konsumen*…*Dalam Persaingen*…*Bisnis Kontempore*, …1st Ed. Bandung: Alfabeta…Cv, 2017.

[12] Juni Priansyah Donni, …*Perilaku Konsumen Dalam*…*Persaingen*…*Bisnis Kontempore*, 1st Ed. Bandung: Alfabeta Cv, 2017.

[13] Juni Priansyah Donni, *Perilaku Konsumen*…*Dalam Persaingen*…*Bisnis Kontempore*, 1st Ed. …Bandung: Alfabeta Cv, 2017.

[14] Ali Mardo Subagiyo, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 1st Ed. Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2016.

[15] Jakni, *Metodologi Penelitian Eksperimen Bidang Pendidikan*, 1st Ed. Bendung: Alfabeta Cv, 2016.

[16] Jakni, …*Metodologi Penelitian Eksperimen*…*Bidang Pendidikan*, …1st Ed. Bendung: Alfabeta Cv, 2016.

[17] Jakni, *Metodologi*…*Penelitian Ekspermen* *Bidang Pendidikan*, …1st Ed. Bandung: Alfabeta Cv, 2016.

[18] I. S. Kisworo Marsudi, *Menulis*…*Karya Ilmiah*, 1st Ed. Bandung: Informatika Bandung, 2017.

[19] I. S. Kisworo Marsudi, *Menulis*…*Karya Ilmiah*, 1st Ed. Bandung: Informatika Bandung, 2017.

[20] M. K. Ghozali Imam, *Aplikasi*…*Analisis*…*Multivariate Dengan Program*…*Ibm Spss 25*, 9th Ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2018.

[21] M. K. Ghozali Imam, *Aplikasi*…*Analisis*…*Multivariate Dengan*…*Program Ibm*…*Spss 25*, 9th Ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2018.

[22] A. C. Irawan And E. Tjahjaningsih, “Pengaruh…Kualitas…Layanan…Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepercayaan…Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah (Studi…Pada Nasabah Tabungan…Bank Syariah…Mandiri Cabang Kendal),” …*Manajemen*, Vol. 13, No. 9, Pp. 1–12, 2016.

[23] Abdul Madjid, “Terhadap…Kepercayaan Masyarakat… (Studi Kasus…Pada Kantor Kelurahan…Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember) …Disusun Oleh : Nama :…Abdul Majid Ashari Program…Studi Magister Manajemen” 2019