

---

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Loker Seksi Bank Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Banjarmasin

Hafiiz Yusuf

STIE Pancasetia Banjarmasin, Indonesia

\*) Korespondensi Email: [hafiiz.y@gmail.com](mailto:hafiiz.y@gmail.com)

---

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan dan Rasa Simpatik terhadap kepuasan pengguna layanan di Loker Seksi Bank Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Banjarmasin. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Penelitian dilakukan terhadap 177 responden pengguna layanan di Loker Seksi Bank KPPN Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan dan Rasa Simpatik berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan. Namun secara parsial bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh signifikan, sedangkan reliabilitas, jaminan, serta Rasa Simpatik tidak berpengaruh signifikan. Daya tanggap merupakan variabel dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di loket Seksi Bank pada KPPN Banjarmasin. Adapun saran yang diberikan diantaranya: 1) membuka loket tambahan saat antrian panjang. 2) menetapkan jadwal piket ketika jam istirahat. 3) Agar pengarsipan dilakukan setiap akhir hari kerja.

**Kata kunci** :Kualitas Pelayanan, kepuasan pengguna layanan, perbendaharaan negara

## Abstract

The study aims to examine the effect of service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and sympathy on service user satisfaction at the Bank Section Counter at the Banjarmasin State Treasury Service Office. The type of research used is the type of quantitative research. Data collection techniques by distributing questionnaires, observation, documentation, and literature study. The method used is multiple regression analysis. The study was conducted on 177 respondents using services at the Bank KPPN Banjarmasin Section Counter. The results showed that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and sympathy had a significant effect on service user satisfaction simultaneously. However, partially physical evidence and responsiveness have a significant effect, while reliability, assurance, and sympathy have no significant effect. Responsiveness is the dominant variable affecting the satisfaction of service users at the Bank Section counter at KPPN Banjarmasin. The suggestions given include: 1) opening additional counters when the queue is long. 2) set a picket schedule during recess. 3) So that the filing is done at the end of every working day.

**Keywords**: Quality of Service, service user satisfaction, state treasury

---

## 1. Pendahuluan

Keuangan Negara adalah kinerja pelaksanaan anggaran yang tepat waktu, efektif, dan akuntabel. Pelaksanaan anggaran dalam hal ini adalah proses pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) oleh Kementerian Keuangan. Pelaksanaan APBN ini menjadi tugas instansi vertikal Eselon II yaitu Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Di daerah, instansi vertikalnya adalah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara selaku Kuasa Bendahara Umum Negara di Daerah.

Adapun Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Banjarmasin selaku Kuasa Bendahara Umum Negara (K-BUN) di daerah merupakan kepanjangan tangan Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara (BUN) Kuasa BUN di daerah Kalimantan Selatan.

Sementara itu pada Nilai-Nilai Kementerian Keuangan terdapat 5 nilai. Yaitu integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan, dan kesempurnaan. Salah satu penjelasan dari nilai pelayanan adalah melayani dengan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Sehingga aspek kepuasan pengguna layanan menjadi salah satu hal yang diutamakan

Sebagaimana diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa loket pelayanan. Salah satunya adalah loket Seksi Bank. Secara lebih detail, loket Seksi Bank memberikan pelayanan kepada pengguna layanan di bidang pengelolaan rekening pemerintah, setoran penerimaan negara, pelayanan bantuan asistensi pada Modul Penerimaan Negara (MPN), dan pelayanan retur pencairan dana. Demi tercapainya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, Seksi Bank berusaha menjaga kualitas pelayan yang diberikan pada loket/Front Office

## 2. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1 = Kualitas pelayanan yang terdiri atas Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Empathy (X5) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan pada loket Seksi Bank KPPN Banjarmasin
2. H2 = Kualitas pelayanan yang terdiri atas Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Empathy (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan pada loket Seksi Bank KPPN Banjarmasin
3. H3 = Variabel Reliability (X2) adalah variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan pada loket Seksi Bank KPPN Banjarmasin.

## 3. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey analitik yaitu metode di dalam suatu bentuk dari suatu teknik penelitian yang mana informasinya ini dikumpulkan dari beberapa sampel berupa orang, mengumpulkannya dengan memberi pertanyaan-pertanyaan yang dijawab langsung oleh orang tersebut

(Sugiyono, 2013: 30). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengguna layanan (customer/pelanggan) loket seksi bank KPPN Banjarmasin pada tahun 2019 dengan jumlah 315 satuan kerja. Pengambilan sample menggunakan metode *purposive sampling*, pengambilan sampel dengan cara menetapkan syarat yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi digunakan rumus *Slovin*, sehingga berjumlah 177 responden.

#### 4. Analisis dan Pembahasan

Responden ini dikelompokkan dalam beberapa karakteristik, yaitu menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir. Untuk memperjelas karakteristik responden dalam penelitian ini maka disajikan tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase
SLTP	34	19%
SMA	46	26%
D1/D2/D3	40	23%
S1	57	32%
Total	177	100%

Sumber: data diolah

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 1, maka jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 79 orang atau 45%, sedangkan jumlah responden tertinggi adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu 98 orang atau 55%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki.

Dari data karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada tabel di atas, jumlah responden terbesar adalah responden yang berpendidikan S1 yakni sebesar 57 orang atau 32%. Jumlah responden terendah adalah responden yang berpendidikan SLTP sebanyak 34 orang atau 19%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah mereka yang berpendidikan S1.

## Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara menghitung korelasi skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total seluruh butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan adalah valid jika terdapat korelasi yang signifikan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang kurang dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hasil uji validitas pertanyaan dapat penulis sajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X1

Variabel	Item	Correlation	Sig	Ket
<i>Tangible</i> (X1)	X1.1	0,818	0,000	Valid
	X1.2	0,785	0,000	Valid
	X1.3	0,680	0,000	Valid
	X1.4	0,500	0,000	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X2

Variabel	Item	Correlation	Sig	Ket
<i>Reliability</i> (X2)	X2.1	0,652	0,000	Valid
	X2.2	0,628	0,000	Valid
	X2.3	0,351	0,000	Valid
	X2.4	0,351	0,000	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai

signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X3

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Correlation</b>	<b>Sig</b>	<b>Ket</b>
<i>Responsiveness (X3)</i>	X3.1	0,505	0,000	Valid
	X3.2	0,497	0,000	Valid
	X3.3	0,388	0,000	Valid
	X3.4	0,535	0,000	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X4

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Correlation</b>	<b>Sig</b>	<b>Ket.</b>
<i>Assurance (X4)</i>	X4.1	0,935	0,000	Valid
	X4.2	0,921	0,000	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X5

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Correlation</b>	<b>Sig</b>	<b>Ket</b>
<i>Empathy (X5)</i>	X5.1	0,935	0,000	Valid
	X5.2	0,939	0,000	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Item	Correlation	Sig	Ket
Kepuasan Pengguna layanan (Y)	Y1	0,407	0,000	Valid
	Y2	0,851	0,000	Valid
	Y3	0,865	0,000	Valid
	Y4	0,857	0,000	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kehandalan indikator. Jika angka reliabilitas Alpha Cronbach > 0,6 atau lebih besar dari 0,6, maka item variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0,631	Reliabel
<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	0,609	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,886	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,837	Reliabel
<i>Empathy</i> (Simpatik)	0,861	Reliabel
Kepuasan Pengguna Layanan	0,726	Reliabel

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel.

## Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas jika variabel bebas berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas = 0. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF), pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolinearitas yaitu nilai VIF  $\leq 10$ .

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Ket
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0.704	1.420	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	0.847	1.181	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0.782	1.279	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0.320	3.128	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Empathy</i> (Rasa Simpatik)	0.341	2.930	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: data diolah

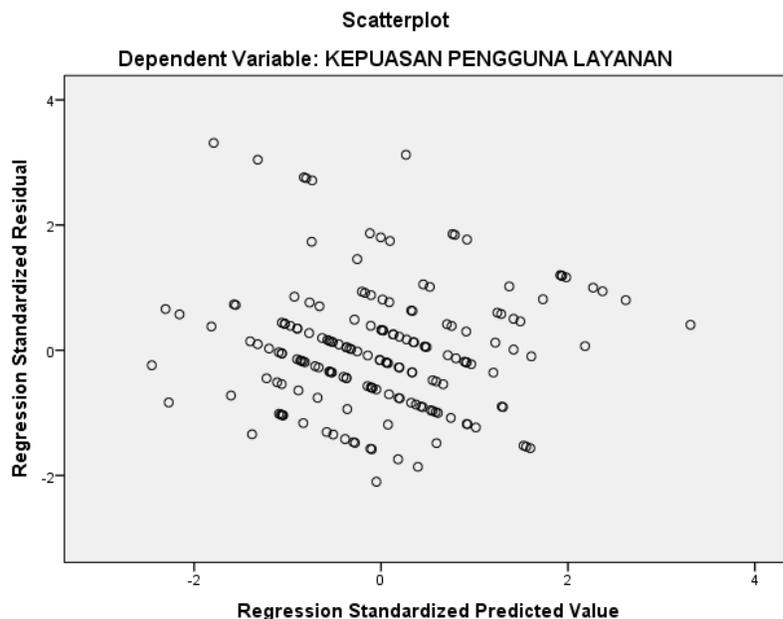
Dari tabel 8 dapat disimpulkan hasil Uji Multikolinearitas melalui Variance Inflation faktor (VIF) pada hasil output SPSS versi 25.0 model regresi ini bebas masalah dari Multikolinearitas karena masing-masing variabel independen memiliki VIF tidak lebih besar dari 10 yaitu X1 sebesar 1.420, X2 sebesar 1.181, X3 sebesar 1.279, X4 sebesar 3.128 dan X5 sebesar 2.930 maka pada hasil penelitian ini Tidak Terjadi Multikolinearitas.

## Uji Heterokedastisitas

Dalam pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Suatu penelitian dinyatakan bebas masalah heterokedastisitas jika data pada scatterplot menyebar tidak beraturan. Jika varian dari pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sedangkan apabila variannya berbeda dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya disebut dengan gejala heterodastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heterodastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot.

- Titik – titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- Titik – titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola tertentu.

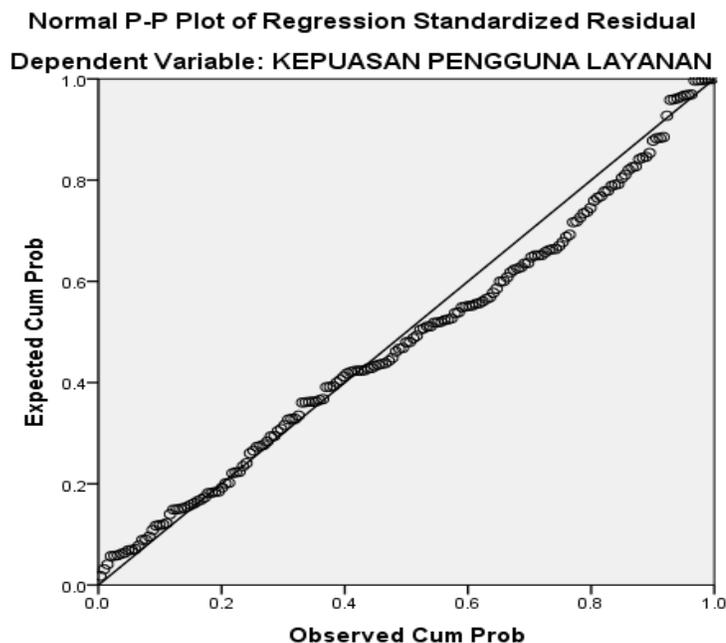
Untuk Lebih Jelas lihat Gambar berikut ini:



Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda dalam penelitian ini terbebas dari heterodasitas dan layak digunakan dalam penelitian karena titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja dan penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola tertentu.

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Distribusi normal membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sebenarnya akan mengikuti garis normalnya (Ferdinand,2012) Suatu penelitian dinyatakan terdistribusi normal, jika residualnya bergerak seiring dengan kurva normal.



Berdasarkan gambar di atas maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda dalam penelitian ini tidak ada masalah dalam pengujian normalitas karena residual data bergerak seiring dengan kurva normal, maka penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal. Maka grafik tersebut layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ) dan *Empathy* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Perhitungan analisis regresi menggunakan SPSS Versi 25. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.442	.976		1.478	.141
TANGIBLE	.099	.066	.133	1.507	.134
RELIABILITY	-.127	.056	-.181	-2.256	.025
RESPONSIVENESS	.075	.072	.087	1.038	.301
ASSURANCE	.157	.110	.187	1.433	.154
EMPHATY	-.232	.100	-.294	-2.326	.021

a. Dependent Variable: Abs\_RES

$$Y = 1.442 + 0,099 X1 + (-0,127) X2 + 0,075 X3 + 0,157 X4 + (-0,232) X5 + e$$

Dimana

Y = Kepuasan Pengguna Layanan

X1 = *Tangible* (bukti fisik)

X2 = *Reliability* (reliabilitas)

X3 = *Responsiveness* (daya tanggap)

X4 = *Assurance* (jaminan)

X5 = *Empathy* (rasa simpatik)

$$Y = 1.442 + 0,099 X1 + (-0,127) X2 + 0,075 X3 + 0,157 X4 + (-0,232) X5 + e$$

1. Nilai koefisien regresi variabel *Tangible* (bukti fisik) (X1) 0,099 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Tangible* tinggi, maka hubungan kepuasan pengguna layanan juga akan meningkat sebesar 9,9%
2. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* (reliabilitas) (X2) -0,127 adalah negatif, yang berarti bahwa tidak adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Reliability* tinggi, maka hubungan kepuasan pengguna layanan juga akan meningkat sebesar 12,7%
3. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3) 0,075 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Responsiveness* tinggi, maka hubungan kepuasan pengguna layanan juga akan meningkat sebesar 7,5%
4. Nilai koefisien regresi variabel *Assurance* (X4) 0,157 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Assurance* tinggi, maka hubungan kepuasan pengguna layanan juga akan meningkat sebesar 15,7%
5. Nilai koefisien regresi variabel *Empathy* (X5) -0,232 adalah negatif, yang berarti bahwa tidak adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Empathy* tinggi, maka hubungan kepuasan pengguna layanan juga akan meningkat sebesar -23,2%

## Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Artinya, semua variabel independen secara simultan berpengaruh pada variabel dependen. Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.F) sebagai berikut:

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	236,633	5	47,327	11,419	,000 <sup>b</sup>
Residual	708,701	171	4,144		
Total	945,333	176			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

b. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVNES, TANGIBLE, ASSURANCE

Dari Uji Anova atau F test, didapat tingkat signifikansi 0,005. Karena probabilitas 0,000 maka model regresi bisa dipakai untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Atau bisa dikatakan secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

### Uji Statistik t

Uji t Digunakan untuk menghitung signifikasi pengaruh secara parsial atau dari masing-masing variabel X terhadap Y. Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.t) sebagai berikut :

Variabel Bebas	Sig	Sig Syarat	Keterangan	Signifikan atau tidak signifikan
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	0.004	0,05	0.004 < 0,05	Signifikan
<i>Reliability</i> (reliabilitas)	0.104	0,05	0.104 > 0,05	Tidak Signifikan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0.002	0,05	0.002 < 0,05	Signifikan
<i>Assurance</i> (jaminan)	0.727	0,05	0.727 > 0,05	Tidak Signifikan
<i>Empathy</i> (rasa simpatik)	0.147	0,05	0.147 > 0,05	Tidak Signifikan

Berdasarkan hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.15, maka dapat dilihat bahwa:

- Variabel X1 *Tangible* (bukti fisik) didapatkan nilai sig. = 0.004 (Nilai Sig. < 0,05) artinya secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y.

- b. Variabel X2 *Reliability* (reliabilitas) nilai sig. = 0.104 (Nilai Sig. > 0,05) artinya secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel Y.
- c. Variabel X3 *Responsiveness* (daya tanggap) didapatkan nilai sig. = 0.002 (Nilai Sig. < 0,05) artinya secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y.
- d. Variabel X4 *Assurance* (jaminan) didapatkan nilai sig. = 0.727 (Nilai Sig. > 0,05) artinya secara parsial tidak berpengaruh terhadap Y.
- e. Variabel X5 *Empathy* (rasa simpatik) didapatkan nilai sig. = 0.147 (Nilai Sig. > 0,05) artinya secara parsial tidak berpengaruh terhadap Y.
- f. Koefisien Determinasi

### Model Summary

Model Summary Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,500a	,250	,228	2,03579

Tabel model summary terlihat nilai Nilai R dengan nilai sebesar 0,500 atau 50,0% adalah koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 dengan variable Y kepuasan pengguna layanan. Nilai korelasi tersebut menunjukkan tingkat hubungan sangat kuat karena berada di antara 0,800 sampai dengan 1,000.

### Tabulasi interpretasi nilai R

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,800 – 1,000	Sangat Kuat
2	0,600 – 0,799	Kuat
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,200 – 0,399	Rendah
5	0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Tabel model summary terlihat nilai R Square sebesar 0.250 atau dengan kata lain 25,0% artinya model penelitian mampu menjelaskan dari perubahan kepuasan pengguna layanan. Sedangkan sisanya (100%-25,0% = 75,0%) dijelaskan oleh faktor lain.

Hasil penelitian dan dilakukan uji F di atas bahwa nilai probality signifikan secara simultan adalah lebih kecil dari 0,005 maka dapat disimpulkan secara simultan variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (rasa simpatik) berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pengguna layanan di Loker Seksi Bank Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Banjarmasin dengan nilai sig 0,000.

Pengaruh variabel *tangible* (bukti fisik) terhadap terhadap kepuasan pengguna layanan di Loker Seksi

Bank Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Banjarmasin. Pada tabel diatas memiliki nilai probality signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *tangible* (bukti fisik) berpengaruh signifikan secara parsial dengan nilai sig 0.004 lebih kecil dari 0,05.

Pengaruh variabel *reliability* (reliabilitas) terhadap Kepuasan pengguna layanan di Loker Seksi Bank Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Banjarmasin. Pada tabel diatas memiliki nilai probality tidak signifikansi yaitu lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *reliability* (reliabilitas) tidak berpengaruh signifikan secara parsial dengan nilai sig 0.104 lebih besar dari 0,05.

Pengaruh variabel *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pengguna layanan di Loker Seksi Bank Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Banjarmasin. Pada tabel diatas memiliki nilai probality signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh secara parsial dengan nilai sig 0.002 lebih kecil dari 0,05.

Pengaruh variabel *assurance* (jaminan) terhadap terhadap kepuasan pengguna layanan di Loker Seksi Bank Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Banjarmasin. Pada tabel diatas memiliki nilai probality signifikansi yaitu lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *assurance* tidak berpengaruh signifikan secara parsial dengan nilai sig 0.727 lebih besar dari 0,05.

Pengaruh variabel *empathy* (rasa simpatik) terhadap terhadap kepuasan pengguna layanan di Loker Seksi Bank Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Banjarmasin. Pada tabel diatas memiliki nilai probality tidak signifikan yaitu lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *empathy* tidak berpengaruh signifikan secara parsial dengan nilai sig 0.147 lebih besar dari 0,05.

## 5. Kesimpulan

Variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (reabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (rasa simpatik) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap terhadap kepuasan pengguna layanan di Loker Seksi Bank Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Banjarmasin. *Tangible* (bukti fisik) dan *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan. *Reliability* (reliabilitas) *Assurance* (jaminan) *Empathy* (rasa simpatik) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan.

## 6. Saran

- a. Saat terjadi antrian yang panjang (nomor antrian sangat banyak), sebaiknya dibuka loket tambahan
- b. Hendaknya supaya tiap pegawai ketika memberikan pelayanan menggunakan pakaian seragam formal kantor.
- c. Menetapkan jadwal piket ketika jam istirahat.
- d. Supaya penyimpanan dan pengarsipan berkas dilakukan setiap hari pada akhir hari kerja
- e. Etika komunikasi yang baik perlu ditingkatkan untuk menghadapi pengguna layanan yang

menyampaikan keluhan/permasalahan.

## Daftar Pustaka

- Ahmadien, Iskandar, 2014, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Mitra Satuan kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Padangsidempuan*, <http://repository.ut.ac.id/358/> (diakses pada 02 Januari 2020)
- Cahyana, Dadang, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Soreang 40900*, <https://osf.io/preprints/inarxiv/mrycu/>
- Ferdinand, Agusty, 2012, *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2015, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hannie, dan N. Sulistiyowati, 2018, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*, <https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/pilar/article/view/34> (diakses 15 Desember 2019)
- Harsanto, Budi, 2013, *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*, Unpad Press, Bandung.
- Kementerian Hukum dan HAM RI, 2009, *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta.
- Moenir, 2014, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Rusdiana, A, 2014, *Manajemen Operasi*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2012, *Perilaku Organisasi dan Aplikasinya*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, <https://onesearch.id/Record/IOS4865.INLIS000000000008427> (diakses 30 Desember 2019)
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Triatmojo, 2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan> (diakses 03 Januari 2020)