Jurnal Nirta : Studi Inovasi
Vol. 5 No. 1 Maret 2025
E-ISSN : 2807-6648, Hal 57-76
Available online at: https://ejournal.nlc-education.or.id/

Pengaruh Kepercayaan Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan diKantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya

Ravi Keenan
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ida Bagus Cempena
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat :
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Nginden Semolo No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60118

Korespondensi penulis: ravi.keenan01@gmail.com[1], ib_cempena@untag-sby.ac.id[2]

Abstract. *This study aims to examine and analyze the effect of Service Trust, Service Quality, and Facilities on Customer Satisfaction. The research was conducted among customers of the Jeruk Sub-district Office, Lakarsantri Sub-district, City of Surabaya. A total of 100 respondents were sampled using questionnaires, and the analytical techniques applied included Validity Tests, Reliability Tests, Multiple Linear Regression, and Classical Analysis Tests using SPSS 25.The results of the study indicate that all indicators are valid and reliable. Based on the Multiple Linear Regression Test, the Facility variable has a more dominant influence, while the Service Quality variable has a lower impact. The T-Test results show that Trust in Quality has a significant partial effect on Customer Satisfaction, Service Quality has a partial but insignificant effect on Customer Satisfaction, and Facilities have a significant partial effect on Customer Satisfaction at the Jeruk Subdistrict Office in Lakarsantri District, Surabaya City. The F-Test results indicate that Trust in Service, Service Quality, and Facilities simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction at the Jeruk Subdistrict Office in Lakarsantri District, Surabaya City. Meanwhile, the Coefficient of Determination Test (R^2) shows that the independent variables influence the dependent variable by 34.9%, while the remaining 65.1% is influenced by other variables outside the research model.*

Keywords: *Service Trust; Service Quality; Facilities; Customer Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kepercayaan Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Surabaya. Dengan jumlah sampel 100 responden yang dikumpulkan dengan

menggunakan Kuisioner dan teknik analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Berganda dan Uji Analisis Klasik dengan SPSS 25. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator valid dan reliabel. Berdasarkan Uji Regresi Linear Berganda, variabel Fasilitas memiliki pengaruh yang lebih dominan, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan, memberikan pengaruh yang lebih rendah. Hasil Uji T menyatakan bahwa Kepercayaan Kualitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Uji F menyatakan bahwa Kepercayaan Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Sedangkan hasil dari uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 34,9 % sedangkan sisanya 65,1% dipengaruhi variabel lain di luar model penelitian.

Kata kunci: Kepercayaan Pelayanan; Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pelanggan.

LATAR BELAKANG

Dalam era modernisasi dan globalisasi, peran institusi pemerintah, khususnya di tingkat kelurahan, semakin menjadi sorotan publik. Kantor kelurahan, sebagai unit pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan publik, menyelesaikan permasalahan administrasi, dan menjaga hubungan antara pemerintah dengan warga. Di Kota Surabaya, yang dikenal sebagai kota metropolitan dengan jumlah penduduk yang besar dan kompleksitas sosial yang tinggi, kantor kelurahan menghadapi tantangan yang semakin beragam, mulai dari pelayanan yang tidak merata, kurangnya koordinasi antarstaf, hingga penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal.

Fenomena di kantor kelurahan Surabaya sering kali mencerminkan dinamika sosial masyarakat urban. Misalnya, banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan yang lambat, kurangnya transparansi dalam pengelolaan data administrasi, hingga budaya kerja yang tidak efisien. Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya (2023), sekitar 35% responden mengaku kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan, terutama dalam hal kecepatan proses administrasi. Selain itu, tantangan dalam implementasi teknologi, seperti aplikasi *e-Government*, turut menjadi perhatian.

Di sisi lain, kantor kelurahan juga memiliki peran strategis dalam mendukung program-program prioritas pemerintah daerah, seperti penanggulangan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan infrastruktur skala kecil. Sebagai contoh, dalam program Surabaya *Smart City*, kantor kelurahan diharapkan menjadi ujung tombak dalam pengelolaan data kependudukan secara digital. Namun, realitas di

lapangan menunjukkan bahwa implementasi program tersebut belum sepenuhnya optimal. Banyak kelurahan yang menghadapi kendala teknis dan non-teknis, seperti keterbatasan anggaran, minimnya pelatihan, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung inovasi pelayanan.

Masalah-masalah ini menjadi penting untuk diteliti karena dampaknya tidak hanya dirasakan oleh pemerintah, tetapi juga oleh masyarakat yang menggantungkan kebutuhan administrasi dan layanan publiknya pada kantor kelurahan. Dengan memahami fenomena ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan di tingkat kelurahan, khususnya di Kota Surabaya.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting karena selalu relevan dengan masyarakat yang mempunyai beragam tujuan dan kepentingan masing-masing. Seiring bertambahnya anak usia 17 tahun keatas, kebutuhan untuk mendapatkan KTP semakin meningkat. Karena tingginya volume permintaan pengurusan KTP dan Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak. Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas kepada para pelanggannya.

Seiring berjalannya waktu, masyarakat mengeluh menurunnya profesionalisme dan menurunnya kualitas pelayanan publik dihampir setiap sektor pemerintah. Banyak dari pengaduan ini menunjukkan lambatnya pengolahan dan tidak segera diselesaikan oleh aparatur yang bertanggung jawab, sehingga menyebabkan semakin banyak pengaduan dari masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat menjadi kecewa dan mulai meragukan integritas penyedia layanan.

Kantor Kelurahan merupakan salah satu fasilitas pelayanan publik di Indonesia. Untuk mempertahankan dan kenyamanan pelanggan, kepercayaan telah menjadi elemen kunci dalam strategi pemasaran dan operasional kelurahan. Kepercayaan merupakan fondasi utama dalam hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan. Dalam konteks kantor kelurahan, kepercayaan mencakup keyakinan masyarakat bahwa layanan yang diberikan akan dilakukan secara adil, transparan, dan profesional. Faktor ini tidak hanya mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima tetapi juga berdampak pada tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Kepuasan masyarakat juga berpengaruh terhadap fasilitas perkantoran. Hal ini ditunjukkan oleh penelitian terdahulu seperti Dacholfany (2020) yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana perkantoran sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Prasarana merupakan faktor utama yang mempengaruhi pelayanan, karena keberadaannya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dimana unsur sarana atau prasarana yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pelanggan pada proses awal

memperoleh pelayanan hingga memperoleh hasilnya (Dacholfany, 2020).

KAJIAN TEORITIS

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Proses ini mencakup analisis pasar, pengembangan strategi pemasaran, pengelolaan produk, harga, distribusi, serta komunikasi pemasaran. Tujuan utamanya adalah menciptakan nilai bagi konsumen, membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dan memastikan pertumbuhan serta keberlanjutan bisnis di tengah persaingan pasar. Menurut Kotler dan Keller (2016:27) menyatakan bahwa manajemen pemasaran adalah *"Marketing management takes place when at least one party to a potential exchange and thinks about the means of achieving desired responses from other parties. Thus, we see marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing customers through creating, delivering, and communicating superior customer value"*. Artinya manajemen pemasaran terjadi ketika setidaknya satu pihak melakukan pertukaran potensial dan memikirkan cara untuk mencapai tanggapan yang diinginkan dari pihak lain. Jadi, kita melihat manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengomunikasian nilai pelanggan yang unggul.

Menurut Indrasari dalam Akbar (2023), serangkaian proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan tujuan perusahaan yang efektif dan efisien disebut manajemen pemasaran. Sedangkan menurut Alma dalam Mokoagouw (2018), "Manajemen pemasaran merupakan perencanaan, petunjuk dan pengendali dari seluruh aktivitas pemasaran suatu perusahaan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu proses yang dimulai dengan perencanaan, pengendalian, penetapan harga, distribusi dan promosi untuk menumbuhkan pelanggan dan menguntungkan perusahaan dengan membangun hubungan yang era.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini disebut kuantitatif. Studi ini menyelidiki seberapa puas pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh karyawan Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Metode penelitian merupakan pedoman untuk memecahkan masalah terhadap segala permasalahan. Adapun tujuan melakukan peneliti ini guna untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pelayanan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan Fasilitas (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Subjek penelitian adalah Warga pada Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Surabaya. Instrumen penelitian

menggunakan kuisioner dengan skala likert 1-5 Teknik analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS 25.

1. Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono dalam Pasabiru (2022) "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah warga Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya yang berjumlah 9520 jiwa.

Sampel

Menurut Supranto dalam Pasabiru (2022) sampel adalah sebagian dari populasi. Sedangkan menurut Sugiyono dalam Pasabiru (2022) sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteritik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Peneliti menggunakan pengambilan sampel *probability Sampling* dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono dalam Pasabiru (2022), *Probability sampling* adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Karena keterbatasan peneliti dalam hal dana, tenaga, dan waktu, peneliti tidak mungkin untuk mempelajari seluruh populasi. Oleh karena itu, untuk menentukan besar sampel, peneliti menggunakan rumus Yamane.

Rumus Yamane digunakan untuk pengambilan sampel pada populasi dengan jumlah yang diketahui

$$n = \frac{N}{1 + (\mathrm{N} \times e^2)}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel
N : Jumlah Populasi
e : *margin of error* (dalam bentuk desimal)

Dari rumus tersebut, tingkat kesalahan atau *margin of error* yang dapat diterima dalam penelitian ini, sebesar 10%

$$n = \frac{N}{1+(\mathrm{N} \times e^2)}$$

$$n = \frac{9520}{1+9520 \times (0{,}10)^2}$$

$$n = \frac{9520}{1+9520 \times 0{,}01}$$

$$n = \frac{9520}{1+95,2}$$
$$n = \frac{9520}{96,2}$$
$$n = 98,9$$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan n=98.9 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Adapun yang menjadi kriteria dalam responden adalah :

a. Pelanggan pada Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Surabaya pria maupun wanita.
b. Pelanggan yang berusia 17 tahun keatas, dalam keadaan sehat mental, dan memiliki kemampuan untuk mengisi kuisioner.

2. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data-data yang diperoleh diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

Jenis Data

Kuantitatif

Penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data numerik dan analisis statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk memahami polanya dan kuantitas sebuah fenomena yang dapat digunakan untuk perbandingan.

Kualitatif

Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dengan cara mengumpulkan data yang tidak dalam bentuk angka, seperti teks, video, atau audio. Penelitian ini berfokus pada makna dan terikat nilai, serta menekankan pada kedalaman data yang didapatkan.

Sumber Data

Data Primer merupakan data-data yang diperoleh secara langsung dari responden yang diteliti. Pengumpulan data ini dilakukan dengan kuesioner atau pengamatan langsung.

Data Sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat berupainformasi mengenai gambaran umum subyek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam pengumpulan data ini, peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

Jurnal Nirta : Studi Inovasi
Vol. 4 No. 2 Maret 2025
E-ISSN : 2807-6648, Hal 00-00
Available online at: https://ejournal.nlc-education.or.id/

Quisioner yaitu data primer yang diperoleh menggunakan kuisioner yang diisi oleh 100 orang responden sebagai sampel penelitian.

Dengan melakukan penyebaran survey untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert yaitu:

Kode	Keterangan	Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah dihasilkan oleh peneliti dari kuisioner dengan 100 responden, dapat diketahui bahwa akan diidentifikasi karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel Sebaran Data Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Deskripsi Jumlah Responden	
		Jumlah	Presentasi
1	Laki-Laki	56	56%
2	Perempuan	44	44%
Total		100	100%

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin berjumlah 100 orang. Rinciannya menunjukan bahwa 56 orang di antaranya berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar (56%) dan 44 orang lainnya berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar (44%). Total keseluruhan jumlah responden adalah 100 orang dengan presentase 100%, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak dalam penelitian ini adalah laki-laki.

Jurnal Nirta : Studi Inovasi
Vol. 4 No. 2 Maret 2025
E-ISSN : 2807-6648, Hal 00-00
Available online at: https://ejournal.nlc-education.or.id/

Sampel Berdasarkan Usia

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa sampel penelitian apabila dilihat berdasarkan rentang usia adalah sebagai berikut:

Tabel Sebaran Data Berdasarkan Usia

No	Keterangan	Deskripsi Jumlah Responden	
		Jumlah	Presentasi
1	18-22 Tahun	9	9%
2	23-29 Tahun	24	24%
3	> 30 Tahun	67	67%
Total		10	100%

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sampel penelitian jika dilihat pada rentang usia sebanyak 9 orang berusia 18-22 tahun dengan presentase (9%), 24 orang berusia 23-29 tahun dengan presentase (24%), 67 orang berusia >30 tahun dengan presentase (67%). Total keseluruhan jumlah responden adalah 100 orang dengan presentase (100%), dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak dalam penelitian ini adalah usia 30 tahun keatas.

Sampel Berdasarkan Permohonan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa sampel penelitian apabila dilihat berdasarkan permohonan adalah sebagai berikut:

Tabel Sebaran Data Berdasarkan Permohonan

No	Keterangan	Deskripsi Jumlah Responden	
		Jumlah	Presentasi
1	KTP	32	32%
2	Kartu Keluarga	35	35%
3	Akta Kelahiran	5	5%
4	Lainnya	28	28%
Total		100	100%

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Jurnal Nirta : Studi Inovasi
Vol. 4 No. 2 Maret 2025
E-ISSN : 2807-6648, Hal 00-00
Available online at: https://ejournal.nlc-education.or.id/

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sampel penelitian jika dilihat pada rentang usia sebanyak 9 orang berusia 18-22 tahun dengan presentase (9%), 24 orang berusia 23-29 tahun dengan presentase (24%), 67 orang berusia >30 tahun dengan presentase (67%). Total keseluruhan jumlah responden adalah 100 orang dengan presentase (100%), dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak dalam penelitian ini adalah usia 30 tahun keatas.

Uji Instrumen Validitas dan Reabilitas Penelitian

Uji Validitas

Berdasarkan hasil oleh data yang dilakukan menggunakan program aplikasi SPSS 25 maka didapatkan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R tabel	T tabel	Kesimpulan
Kepercayaan Pelayanan	X1.1	0.272	0.196	Valid
		0.230	0.196	Valid
		0.422	0.196	Valid
	X1.2	0.311	0.196	Valid
		0.414	0.196	Valid
	X1.3	0.497	0.196	Valid
		0.330	0.196	Valid
		0.300	0.196	Valid
	X1.4	0.599	0.196	Valid
		0.427	0.196	Valid
		0.409	0.196	Valid
	X1.5	0.427	0.196	Valid
		0.497	0.196	Valid
		0.599	0.196	Valid

Kualitas Pelayanan	X2.1	0.360	0.196	Valid
		0.432	0.196	Valid
		0.459	0.196	Valid
	X2.2	0.412	0.196	Valid
		0.476	0.196	Valid
		0.317	0.196	Valid
	X2.3	0.224	0.196	Valid
	X2.4	0.327	0.196	Valid
		0.291	0.196	Valid
		0.425	0.196	Valid
	X2.5	0.506	0.196	Valid
		0.554	0.196	Valid
		0.440	0.196	Valid
Fasilitas	X3.1	0.529	0.196	Valid
		0.495	0.196	Valid
		0.492	0.196	Valid
	X3.2	0.405	0.196	Valid
		0.473	0.196	Valid
		0.538	0.196	Valid
	X3.3	0.423	0.196	Valid
		0.357	0.196	Valid
		0.418	0.196	Valid
	X3.4	0.354	0.196	Valid
		0.435	0.196	Valid

Jurnal Nirta : Studi Inovasi
Vol. 4 No. 2 Maret 2025
E-ISSN : 2807-6648, Hal 00-00
Available online at: https://ejournal.nlc-education.or.id/

		0.298	0.196	Valid
	X3.5	0.471	0.196	Valid
		0.420	0.196	Valid
		0.503	0.196	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0.387	0.196	Valid
		0.415	0.196	Valid
	Y.2	0.460	0.196	Valid
		0.540	0.196	Valid
		0.378	0.196	Valid
	Y.3	0.500	0.196	Valid
		0.643	0.196	Valid
		0.548	0.196	Valid

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil pengujian validitas indikator dari semua variabel bebas maupun variabel terikat menunjukkan valid, dikarenakan Nilai R tabel > 0,196 (T tabel). Hal ini menunjukan bahwa semua variabel penelitian telah dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil oleh data yang dilakukan menggunakan program aplikasi SPSS 25 maka didapatkan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	***Cornbach's Alpha***	***Alpha***	**Kesimpulan**
Kepercayaan Pelayanan	0,624	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,679	0,6	Reliabel
Fasilitas	0,701	0,6	Reliabel

Kepuasan Pelanggan	0,694	0,6	Reliabel

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil pengujian yang dilakukan terhadap reliabilitas variabel Kepercayaan Pelayanan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Fasilitas (X3), Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai *Cornbach's Alpha* > 0.6. Hal ini menunjukan bahwa semua variabel penelitian telah dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam uji normalitas, tujuannya adalah untuk menentukan apakah ada variabel gangguan (outlier) atau residual yang memiliki distribusi normal dalam model regresi. Jika hasilnya abnormal, maka hasil uji-t atau uji-f akan menjadi tidak valid. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig) > 0,05, maka dalam penelitian ini data berdistribusi normal. Namun, jika nilai signifikansi (Asymp. Sig) < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		10
Normal Parameters [a.b]	*Mean*	0.0000000
	Std. Deviation	1,69465515
	Absolute	0,092
	Positive	0,043
	Negative	-0,092
Test Statistic		0,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.035[c]

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov pada tabel, terlihat bahwa nilai residual tidak terdistribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (*Asymp. Sig*) sebesar 0,035, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05.

Jurnal Nirta : Studi Inovasi
Vol. 4 No. 2 Maret 2025
E-ISSN : 2807-6648, Hal 00-00
Available online at: https://ejournal.nlc-education.or.id/

Karena hasil uji normalitas menunjukan bahwa data residual tidak berdistribusi normal, langkah yang dapat diambil adalah melakukan olah data. Salah satu metode yang dapat diambil adalah metode Monte Carlo. Uji Monte Carlo bertujuan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal atau tidak dari sampel penelitian yang datanya terlalu ekstrim. Berikut adalah hasil uji normalitas dengan uji Monte Carlo:

Tabel Hasil Uji Normalitas Metode Monte Carlo

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			*Unstandardized Residual*
N			100
Normal Parameters [a.b]	*Mean*		0.0000000
	Std. Deviation		1.69465515
Most Extreme Differences	*Absolute*		0.092
	Positive		0.043
	Negative		-0,092
Test Statistic			0,092
Asymp. Sig. (2-tailed)			.035[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	*Sig.*		.341[d]
	99% Confidence Interval	*Lower Bound*	0.329
		Upper Bound	0.353

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Setelah dilakukan uji Monte Carlo pada tabel diatas, didapatkan bahwa nilai residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan fakta bahwa nilai signifikansi yang semula 0,035 setelah dilakukan uji Monte Carlo naik menjadi 0,341, yang sudah lebih besar dari 0,05. Ini menunjukan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah pengujian yang digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan atau korelasi yang kuat antara variabel bebas dalam suatu model regresi. Multikolinieritas terjadi ketika terdapat hubungan linier yang kuat antara beberapa atau semua variabel independen dalam model regresi. Dasar yang digunakan untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat besarnya Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance.

Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai tolerance kurang dari 0.10, maka terdapat multikolinearitas.
b. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0.10, maka tidak terdapat multikolinearitas.

Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

Model		*Collinearity Statistics*	
		Tolerance	*VIF*
1	*(Constant)*		
	Kepercayaan Pelayanan	0,616	1,624
	Kualitas Pelayanan	0,628	2,593
	Fasilitas	0,486	2,056

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan menunjukan nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,1. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Jika suatu model regresi menghasilkan homoskedastisitas dan tidak adanya heteroskedastistas, model tersebut dapat dikatakan baik. Dalam pengujian heteroskedastisitas, model uji Reank Spearman dapat digunakan, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Bila nilai siginifikansi lebih dari 0,05 (sig > 0,05) ini menunjukan homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Jurnal Nirta : Studi Inovasi
Vol. 4 No. 2 Maret 2025
E-ISSN : 2807-6648, Hal 00-00
Available online at: https://ejournal.nlc-education.or.id/

2. Bila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig < 0,05), menunjukan adanya heteroskedastisitas.

Tabel Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Kepercayaan Pelayanan	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	*Unstandardized Residual*
Spearman'srho	Kepercayaan Pelayanan	*Correlation Coefficient*	1.000	.395**	.592**	-0.018
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	0.859
		N	100	100	100	100
	Kualitas Pelayanan	*Correlation Coefficient*	.395**	1.000	.435**	-0.005
		Sig. (2-tailed)	0.000	.	0.000	0.959
		N	100	100	100	100
	Fasilitas	*Correlation Coefficient*	.592**	.435**	1.000	-0.007
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	0.947
		N	100	100	100	100
	Unstandardized Residual	*Correlation Coefficient*	-0.018	-0.005	-0.007	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.859	0.959	0.947	.
		N	100	100	100	100

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Jurnal Nirta : Studi Inovasi
Vol. 4 No. 2 Maret 2025
E-ISSN : 2807-6648, Hal 00-00
Available online at: https://ejournal.nlc-education.or.id/

Berdasarkan uji *Spearman Rho* diatas, tidak terjadi heteroskedasititas karena nilai p-value atau signifikansi (2-tailed) untuk variabel Kepercayaan Pelayanan (0,859), Variabel Kualitas Pelayanan (0,959), dan Variabel Fasilitas (0,947) lebih besar dari *Alpha* (0,05). Dengan demikian berdasarkan syarat terjadinya heteroskedasititas hasil ini tidak memenuhi persyaratan karenai nilai probabilitasnya lebih dari nilai alpha.

Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Dimana salah satu variabel memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya. Adapun hasil pengujian regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		*Unstandardized Coefficients*	
		B	*Std. Error*
1	*(Constant)*	8,834	3,964
	Kepercayaan Pelayanan	0,154	0,069
	Kualitas Pelayanan	0,056	0,075
	Fasilitas	0,206	0,067

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Dari tabel 4.10 diatas, persamaan regresi linier berganda dapat dibuat sebagai berikut:

Y= a + b1 X1 + b2 X2 + b3 X3 + e

Y= 8,834 + 0,154 X1 + 0,056 X2 + 0,206 X3 + e

Dalam penelitian ini, variabel bebas adalah Kepercayaan Pelayanan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Fasilitas (X3), sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun hasil dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

a. Nilai konstanta adalah 8,834, artinya bahwa nilai positif variabel independen. Hali ini berarti jika X1, X2, dan X3 bernilai 0, maka Y bernilai positif.
b. Koefisien regresi X1 sebesar 0,154 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai X1 akan meningkatkan Y sebesar 0,154.

Jurnal Nirta : Studi Inovasi
Vol. 4 No. 2 Maret 2025
E-ISSN : 2807-6648, Hal 00-00
Available online at: https://ejournal.nlc-education.or.id/

c. Koefisien regresi X2 sebesar 0,056 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai X2 akan meningkatkan Y sebesar 0,056.
d. Koefisien regresi X3 sebesar 0,206 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai X3 akan meningkatkan Y sebesar 0,206.

Uji T

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengujian ini adalah sebagai berikut:

- Bila T hitung > T tabel atau probabilitas < signifikan (Sig < 0,05) sehingga H1 diterima sedangkan Ho ditolak yang berarti variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Nilai T hitung < T tabel atau probalitas tingkat signifikan (sif > 0,05) sehingga H1 ditolak dan Ho diterima yang berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Model		Nilai T Hitung	*Sig.*	Nilai T Tabel
1	*(Constant)*	2.228	0.028	1.985
	Kepercayaan Pelayanan	2.242	0.027	1.985
	Kualitas Pelayanan	0.748	0.457	1.985
	Fasilitas	3.084	0.003	1.985

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Bedasarkan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa nilai T hitung diperoleh dari df = n - k, yakni df = 100 - 4 = 96, dengan taraf signifikansi 5%.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

a. Variabel Kepercayaan Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,027 < 0,05 dan nilai T hitung > T tabel yakni 2,242 > 1.985 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
b. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal

ini dibuktikan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,457 < 0,05 dan nilai T hitung > T tabel yakni 0,748 < 1,985 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

c. Variabel Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,003 < 0,05 dan nilai T hitung > T tabel yakni 3,084 > 1,985 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji F

Pengujian ini digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji statistik F digunakan dengan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Adapun hasil pengujian Uji F Adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Hipotesis (Uji F)

Model		F	Sig.
1	*Regression*	17.175	.000[b]
	Residul		
	Total		

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai F tabel sebesar 17,175 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan Pelayanan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Fasilitas (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikansi terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Adapun hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Hipotesis (Koefisien Determinasi)

Model	R	R *Square*	*Adjusted* R *Squere*
1	.591[a]	0,349	0,329

Sumber : Aplikasi SPSS, 2024

Dari tabel 4.13 diatas, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,349. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 34,9%, sedangkan sisanya 65,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat diambil beberapa simpulan berikut ini:

1. Kepercayaan Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Maka Hipotesis pertama yang berbunyi "Adanya pengaruh Kepercayaan Pelayanan secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya", dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.
2. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan dengan memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Maka Hipotesis pertama yang berbunyi "Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya", dapat dinyatakan ditolak dan tidak terbukti kebenarannya.
3. Fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Maka Hipotesis pertama yang berbunyi "Adanya pengaruh Fasilitas secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya", dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.
4. Kepercayaan Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Maka Hipotesis pertama yang berbunyi "Adanya pengaruh Kepercayaan Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya", dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.

Saran

Berikut saran-saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu:

1. Diharapkan pihak atasan Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri

Surabaya untuk dapat memperhatikan faktor Kepercayaan Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dengan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan, evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelanggan, evaluasi dan perbaikan terhadap kelebihan dan kekurangan pelayanan yang diberikan serta melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan melalui wawancara ataupun dengan kotak saran.

2. Disarankan peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tetapi dengan adanya penelitian terdahulu hasil penelitian bahwa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk meneliti kembali apakah variabel kualitas pelayanan apakah benar-benar mempengaruhi atau tidak terhadap variabel kepuasan pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

Akbar, F. R. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Kue Bolu Bakar Pada Usaha Rumahan Ibu Yuli Di Desa Pepara Kecamatan Tanah Grogot. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*.

Dacholfany. (2020). *Implementasi Supervisi Akademik Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di SMA dan SMK Se-Kecamatan Abung Semuli Lampung Indonesia*.

Kotler Keller. (2016). *Marketing Management* (*Global Edition*, Vol. 15, 27-195).

Mokoagouw, M. W. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. *JurnalRisetBisnisManajemen*.

Pasaribu. (2022). *Metodologi Penelitian* (Muhaimin, Ed.). MediaEduPustaka. www.mediaedupustaka.co.id

Pemerintah Kota Surabaya. (2023). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya*. Surabaya: Pemerintah Kota Surabaya.