

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) PROVINSI LAMPUNG

Jua Mahardhika

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST), menganalisa kesesuaian antara tingkat kepentingan dari unsur-unsur pelayanan (variabel *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy*) dengan kinerja yang ditunjukkan oleh PST, dan melihat pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pengunjung PST baik secara parsial maupun bersama-sama.

Penelitian yang dilaksanakan jenis Penelitian Deskriptif dan Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan populasi yang *eligible* untuk terpilih sampel adalah seluruh pengunjung yang datang dan menerima pelayanan pada PST BPS Provinsi Lampung.

Dari hasil penghitungan diperoleh beberapa kesimpulan bahwa penelitian ini mendukung hipotesa yang diajukan yaitu, (1) variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (2) variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (3) variabel *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (4) variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (5) variabel *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (6) kualitas pelayanan yang terdiri dari *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangible*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung. Saran yang bisa diberikan adalah, (1) optimalisasi pelayanan dengan meningkatkan SDM petugas pelayanan melalui pelatihan dan pendidikan teknis; (2) mengoptimalkan sosialisasi *website* BPS Provinsi Lampung melalui promosi fitur-fiturnya; (3) menyediakan kotak saran yang tertutup; (4) memasang bagan atau alur standarisasi pelayanan sebagai wujud transparansi pelayan publik.

Kata Kunci: *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, *emphaty*, dan kepuasan pengunjung

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF VISITORS SATISFACTION BASED ON MEASUREMENTS OF INDEX PUBLIC SATISFACTION IN PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS-STATISTICS LAMPUNG PROVINCE

Jua Mahardhika

This study aims to measure the consumer satisfaction index of Pelayanan Statistik Terpadu (PST), analyze the suitability between the importance of the elements of services (variable responsiveness, reliability, tangible, assurance, and empathy) with the performance of PST, and see the impact of these variables on satisfaction PST visitors either partially or jointly.

The research is descriptive and quantitative research. This research uses accidental sampling with a population that is eligible for the selected sample all the visitors who come and receive services in PST BPS-Statistics Lampung Province.

The results were obtained several conclusions that this study supports the hypothesis proposed as follows: (1) Responsiveness variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (2) Reliability variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (3) Tangible variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (4) Assurance variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (5) Empathy variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (6) service quality consisting of Responsiveness, Reliability, Tangible, Assurance and Empathy effect on visitor satisfaction variables in PST BPS-Statistics Lampung Province. Advice that can be given are, (1) the optimization of service by improving human resources through training of service personnel and technical education; (2) optimize the BPS-Statistics Lampung Province website socialization through the promotion of its features; (3) provide a suggestion box; (4) install a flow chart or standardization of services as a form of transparency of public servants.

Key Words: responsiveness, reliability, tangible, assurance, empathy, and visitors satisfaction