

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
KOTA KEDIRI**

**Nandita Arfiliana Putri**  
**21/472962/SP/29999**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Kediri. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah masyarakat Kota Kediri yang menerima dan merasakan pelayanan DPMPTSP Kota Kediri dengan rata-rata dalam satu minggu 130 orang. Teknik sampling yaitu ditentukan dengan Tabel Sampel Isaac dan Michael. Taraf kesalahan yang digunakan 5%, maka berdasarkan jumlah populasi sebesar 130, sampel pada penelitian ini berjumlah 95 responden. Adapun kriterianya yaitu, bersedia menjadi sampel, mengisi lengkap angket, masyarakat Kota Kediri yang menerima dan merasakan pelayanan DPMPTSP Kota Kediri. Instrumen menggunakan kuesioner. Analisis data yaitu uji regresi linier berganda.

Hasil menunjukkan bahwa (1) Ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Kediri, dengan nilai  $t_{hitung}$  2,612 dan  $p-value$   $0,011 < 0,05$ . (2) Ada pengaruh positif dan signifikan keandalan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Kediri, dengan nilai  $t_{hitung}$  5,187 dan  $p-value$   $0,000 < 0,05$ . (3) Ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Kediri, dengan nilai  $t_{hitung}$  2,625 dan  $p-value$   $0,010 < 0,05$ . (4) Ada pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Kediri, dengan nilai  $t_{hitung}$  3,024 dan  $p-value$   $0,003 < 0,05$ . (5) Ada pengaruh positif dan signifikan empati terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Kediri, dengan nilai  $t_{hitung}$  4,331 dan  $p-value$   $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, DPMPTSP Kota Kediri*

## THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA KEDIRI

Nandita Arfiliana Putri  
21/472962/SP/29999

### ABSTRACT

*This research aims to determine the effect of service quality on public satisfaction at DPMPTSP Kediri City. This research is quantitative. The study population consists of residents of Kediri City who receive and experience services from DPMPTSP, with an average of 130 individuals per week. The sampling technique was determined using the Isaac and Michael Sample Table. With 5% margin of error, based on a population of 130, the sample size for this study is 95 respondents. The criteria include a willingness to participate as a sample, completing the questionnaire fully, and being residents of Kediri City who have received and experienced DPMPTSP services. The instrument uses a questionnaire. Data analysis used multiple linier regression tests.*

*The results indicate that (1) There is a positive and significant effect of physical evidence on public satisfaction with DPMPTSP Kediri City, with  $t_{hitung}$  2,612 dan  $p$ -value  $0,011 < 0,05$ . (2) There is a positive and significant effect of reliability on public satisfaction with DPMPTSP Kediri City, with  $t_{hitung}$  5,187 dan  $p$ -value  $0,000 < 0,05$ . (3) There is a positive and significant effect of responsiveness on public satisfaction with DPMPTSP Kediri City, with  $t_{hitung}$  2,625 dan  $p$ -value  $0,010 < 0,05$ .; (4) There is a positive and significant effect of assurance on public satisfaction with DPMPTSP Kediri City, with  $t_{hitung}$  3,024 dan  $p$ -value  $0,003 < 0,05$ ; (5) There is a positive and significant effect of empathy on public satisfaction with DPMPTSP Kediri City, with  $t_{hitung}$  4,331 dan  $p$ -value  $0,000 < 0,05$ .*

**Keywords:** Service Quality, Public Satisfaction, DPMPTSP Kediri City