

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU

Andri Prayoga<sup>(1)</sup>, Bustami Z<sup>(2)</sup>, Selamat<sup>(3)</sup>

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai<sup>(1,2,3)</sup>

\*email: andriprayoga@gmail.com

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas SDM terhadap kepuasan konsumen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada 75 orang masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas SDM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Oleh karena itu, DPMPTSP perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas SDM untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kualitas SDM, Kepuasan Konsumen.

**Abstract.** This study aims to analyze the effect of service quality and human resource quality on consumer satisfaction at the Investment and One-Stop Integrated Licensing Service of South Lampung Regency. This study used quantitative methods by distributing questionnaires to 75 people who use the service. Based on the research results, it can be concluded that service quality and human resource quality have a positive and significant influence on consumer satisfaction at DPMPTSP South Lampung Regency. Therefore, DPMPTSP needs to improve service quality and human resource quality to increase consumer satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, HR Quality, Consumer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan perundang-undangan. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang

berkualitas serta transparan dan akuntabilitas oleh sebab itu pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan

Andri Prayoga : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan  
Kualitas Sumber Daya Manusia (Sdm) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

secara cepat, tepat, murah, transparan, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas .Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba

memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Tugas pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada hakikatnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, yang dimana semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*High Trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan akan pelayanan tersebut. Demikian juga dengan instansi pemerintahan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan. Salah satu bentuk pelayanan aparatur pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan terhadap masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), serta perizinan usaha lain yang dibutuhkan masyarakat.

Fenomena yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan di dalam masalah pelayanan untuk pengurusan perizinan yang saat ini masih dijumpai keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang terjadi pada kantor DPMPTSP keluhan tersebut disampaikan baik secara lisan maupun dalam bentuk pengaduan.

Keluhan yang muncul antara lain masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan, karena itu timbulnya pencaloan pengurusan. Masalah kedua yaitu dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan terkadang melebihi waktu yang ditetapkan.

Selain kualitas pelayanan, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan publik juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sumber Daya Manusia (SDM) memegang kendali bagi realisasi pencapaian tujuan organisasi. Saat ini, seorang karyawan tidak hanya dipandang sebagai sumber daya saja, melainkan juga sebagai modal atau aset. Dengan kata lain, Sumber Daya Manusia (SDM) dipandang sebagai kualitas usaha yang diberikan seseorang dalam suatu waktu tertentu untuk menghasilkan barang atau jasa. Ada yang mendefinisikan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai rancangan sistem formal sebuah organisasi dalam rangka memanfaatkan bakat manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Berbicara mengenai sumber daya manusia dalam suatu organisasi pemerintahan, tidak terlepas dari kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri yang juga akan berpengaruh terhadap kinerja instansi atau organisasi, kualitas sumber daya manusia sangat diperlukan untuk menunjang kesuksesan bisnis perusahaan.

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sesuatu di dalam diri manusia yang merupakan ciri khas dari individu tersebut yang bisa membedakan satu manusia dengan manusia yang lain baik dari kualitas fisik maupun non fisik. Sumber daya manusia yang berkualitas dicerminkan oleh kemampuannya untuk bekerja secara efektif dan efisien, kinerja yang handal, sehingga memberikan kontribusi yang optimal terhadap kinerja organisasi.

Danim mengemukakan dalam Pratiwi (2013) “Kualitas sumber daya manusia adalah sumber daya yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan), dan kualitas mental spiritual (kejuangan).” Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah sesuatu di dalam diri manusia yang merupakan ciri khas dari individu tersebut yang bisa membedakan satu manusia dengan manusia yang lain baik dari kualitas fisik maupun non fisik. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik akan menunjang perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Realisasi capaian nilai rata rata IKM

Andri Prayoga : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan  
Kualitas Sumber Daya Manusia (Sdm) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan diketahui pada tahun 2022 tidak terjadi kenaikan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang signifikan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik mengajukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kepuasan Konsumen di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan"**

#### METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan kuisioner.

Uji Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Kuantitatif

#### Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh data pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Uji Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-71.247	4.479		-15.906	.000
	X <sub>1</sub>	2.480	.078	.966	31.942	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai  $t_{hitung}$  31.942. Apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  102

pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1.666, maka  $t_{hitung}$  31.942 >  $t_{tabel}$  1.666 sehingga dapat

disimpulkan bahwa; Ha yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diterima. Jadi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka diperoleh koefisien determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.966 <sup>a</sup>	.933	.932	1.708

a. Predictors: (Constant), X1

Sumber : data diolah, 2024

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,966 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Koefisien Determinasi (KD) =  $R^2 = 0,933 \times 100\% = 93,3\%$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan sebesar 93,3%, sedangkan sisanya sebesar 6,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

**Uji Kualitas SDM ( $X_2$ )**

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh Kualitas SDM ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Uji Hipotesis Kualitas SDM**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	

Andri Prayoga : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan  
Kualitas Sumber Daya Manusia (Sdm) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

1	(Constant)	1.148	1.455	.789	.433
	X2	1.470	.030	.985	48.670

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai  $t_{hitung}$  48.670. Apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1.666, maka  $t_{hitung} 48.670 > t_{tabel} 1.666$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa; Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Kualitas SDM ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan

Masyarakat (Y) dapat diterima.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka diperoleh koefisien determinasi Kualitas SDM terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut

**Tabel 4**  
**Koefisien Determinasi Kualitas SDM terhadap Kepuasan Masyarakat**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.985 <sup>a</sup>	.970	.970	1.143

a. Predictors: (Constant), X2

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Kualitas SDM ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,985 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Koefisien Determinasi (KD) =  $R^2 = 970 \times 100\% = 97\%$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas SDM ( $X_2$ ) menjelaskan variasi perubahan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 97%, sedangkan sisanya sebesar 13% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

**Kualitas SDM ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

**Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil uji hipotesis secara simultan sebagai berikut**

:

**Tabel 5**  
**Uji Hipotesis Simultan**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3135.665	2	1567.833	2159.150	.000 <sup>b</sup>
	Residual	52.282	72	.726		
	Total	3187.947	74			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari uji anova atau uji F didapat F hitung sebesar 2159,150 jauh lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  maka Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas SDM ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan yang menyatakan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas SDM ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat

(Y) dapat terbukti atau diterima.

Perhitungan simultan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas SDM ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) melalui hasil perhitungan melalui Program SPSS 29 sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Perhitungan pengaruh Koefisien Determinasi secara Simultan**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.992 <sup>a</sup>	.984	.983	.852

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil perhitungan tingkat korelasi simultan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas SDM ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,992 termasuk dalam kategori Sangat

Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Koefisien Determinasi (KD) =  $R^2 = 0,948 \times 100\% = 94,8\%$ . Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas SDM terhadap

Kepuasan Masyarakat sebesar 94,8% dan sisanya sebesar 5,2% disebabkan faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penulisan tesis ini.

### Analisis Regresi Linier Berganda ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap ( $Y$ )

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data perhitungan regresi ganda Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas SDM ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) sebagai berikut

**Tabel 7**  
**Perhitungan Regresi Berganda Kualitas Pelayanan ,**  
**Kualitas SDM dan Kepuasan Masyarakat**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-26.479	3.750		-7.062	.000
	X1	.880	.114	.343	7.698	.000
	X2	.989	.066	.662	14.871	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat Model Regresinya adalah :

$$Y = - 26.479 + 0,880 X_1 + 0,989 X_2$$

1. Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu point, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,880 point.
2. Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Kualitas SDM sebesar satu point, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,989 point.

Berdasarkan keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi  $X_1 = 0,880$  lebih kecil daripada koefisien regresi

$X_2 = 0,989$  . Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kualitas SDM lebih besar dibandingkan Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan.

### Pembahasan

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,966 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000) artinya Kualitas Pelayanan mempunyai kaitan atau hubungan yang sangat kuat sebagai penentu untuk meningkatkan

Kepuasan Masyarakat. Sedangkan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar  $= 31.942 > t_{tabel} 1.666$ . Besarnya koefisien determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 93,3%. Dengan persamaan regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat adalah sebesar  $Y = -71.247 + 2.480 X_1$ , yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan sebesar 2.480 point. Hal ini memberikan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan sebesar 93,3%, sedangkan sisanya sebesar 6,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas SDM ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan. Hasil perhitungan diperoleh tingkat korelasi antara variabel Kualitas SDM ( $X_2$ ) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan sebesar 0,985 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Sedangkan Uji hipotesis Parsial melalui

uji t diperoleh nilai  $t_{hitung} 48.670 > t_{tabel} 1.666$ . Dan untuk nilai Koefisien Determinasi Kualitas SDM ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 97%. Untuk model persamaan Kualitas SDM regresinya adalah  $Y = 1.140 + 1.470 X_2$ , yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas SDM akan diikuti oleh variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 1.000 point. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas SDM juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 97%, sedangkan sisanya sebesar 3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas SDM terhadap Kepuasan Masyarakat dibuktikan hasil perhitungan uji  $F_{hitung}$  memperoleh hasil sebesar 2159.150 jauh lebih besar dari nilai  $F_{tabel} 3.124$ . Sedangkan hasil uji untuk Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas SDM ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,992 termasuk dalam kategori Sangat Kuat. Untuk hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas SDM secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan, sebesar 94,8% dan sisanya sebesar 5,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh

kesimpulan bahwa Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas SDM secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Lampung Selatan. dibuktikan hasil perhitungan uji  $F_{hitung}$  memperoleh hasil 2159.150 jauh lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  3.124. Persamaan regresi berganda antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas SDM dengan Kepuasan Masyarakat adalah  $Y = - 26.479 + 0,880 X_1 + 0,989 X_2$ . Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas SDM secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 94,8% dan sisanya sebesar 5,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Besarnya hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas SDM terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 0,992 (termasuk dalam kategori Sangat Kuat).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahiruddin, dkk.. 2022. *Pedoman Penulisan Tesis, Ujian Tesis dan Komprehensif*. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Bandar Lampung, Saburai Press.
- Algifari. 2013. *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*, edisi 2, Yogyakarta: AMP YKPN,
- Atika, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT .PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim*. Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol. 17 No. 4, Januari 2020:355-366
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).
- Danim, Sudarwan. 2013. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Gerhana, A. (2019). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, M. S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Irawan, D. (2014). *Manajemen kepuasan masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen pemasaran (14th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi 3)*. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Priyatno, Dwi. 2015. *Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*, Yogyakarta: Mediakom.
- Rafiie, M. (2017). *Pengaruh Pelatihan, Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja CV Zulfa Tailor Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 4(2), 93-104.
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeth.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia