



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**Pengaruh Fasilitas dan Daya Tanggap
(*Responsiveness*) Pegawai Terhadap Kualitas
Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh :

Sukma Hidayatun Nahdliyin

NIM: B94217120

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA
2020

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanurrahim...

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sukma Hidayatun Nahdliyin
NIM : B94217120
Prodi : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Kelembagaan Islam
Judul : Pengaruh Fasilitas Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Pegawai Aqiqah
Bunayya Kediri
Alamat : Dsn. Kandangapi 01/06 Ds. Kedungbetik Kec. Kesamben Kab. Jombang

Degan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, skripsi saya ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Surabaya, 4 Januari 2021

Yang menyatakan,



Sukma Hidayatun Nahdliyin
NIM: B94217120

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi ini ditulis oleh

Nama : Sukma Hidayatun Nahdliyin
Nim : B94217120
Fakultas/Prodi : Dakwah Dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
Judul Penelitian : Pengaruh Fasilitas Dan Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya
Kediri.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 7 Januari 2021

Menyetujui

Dosen Pembimbing,



Dra. Imas Maesaroh, Dip. I, M, Lib, Ph. D

NIP. 19660514199203200

PENGESAHAN TIM PENGUJI

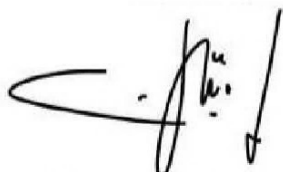
“Pengaruh Fasilitas dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri”

SKRIPSI

Disusun Oleh
Sukma Hidayatun Nahdliyin
NIM B94217120

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu Pada tanggal 14 Januari 2021
Tim Penguji

Penguji I



Dra. Imas Maesaroh, Dip, I, M, Lib, Ph.D
NIP. 196605141992032001

Penguji II



Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc, M.Fil.I
NIP. 197003042007011056

Penguji III



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si.
NIP. 197512302003121001

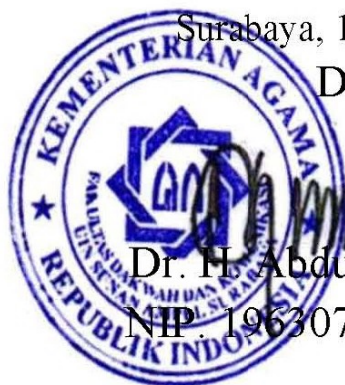
Penguji IV



Airlangga Bramayudha, MM.
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 14 Januari 2021

Dekan



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sukma Hidayatun Nahdliyin
NIM : B94217120
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah
E-mail address : Nahdliyin10@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :



Skripsi



Tesis



Desertasi



Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**PENGARUH FASILITAS DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AQIQAH BUNAYYA
KEDIRI**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Sukma Hidayatun Nahdliyin

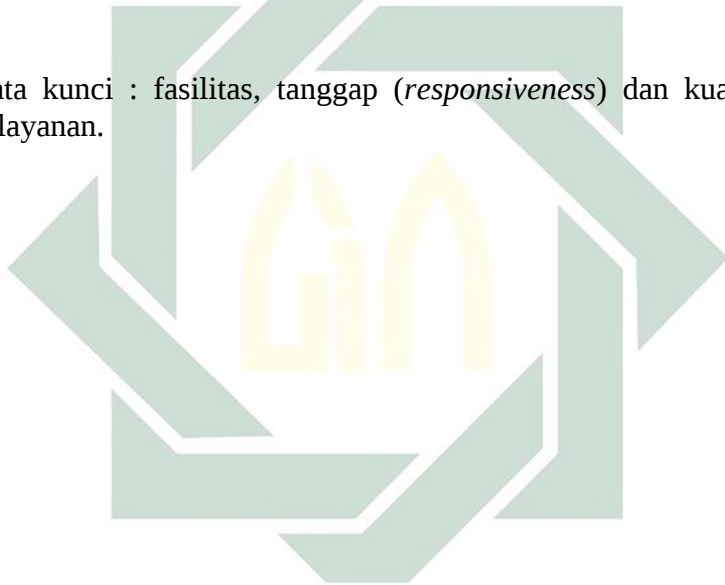
ABSTRAK

Sukma Hidayatun Nahdliyin, 2020, Pengaruh Fasilitas dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqquah Bunayya Kediri . Skripsi Prodi Manajemen Dakwah. Di bawah bimbingan Dra. Imas Maesaroh, Dip. I, M. Lib-M. Lib, Ph.D.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dan nilai hubungan dari fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan secara parsial dan simultan. Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta untuk memprediksi tingkat kualitas pelayanan di Aqquah Bunayya Kediri dimasa yang akan datang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Peneliti menggunakan teknik analisis data uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji regresi linier berganda untuk menjawab tujuan penelitian. Penelitian ini menghasilkan enam jawaban dari beberapa rumusan masalah mengenai fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai. Berikut adalah penjelasannya: *Pertama*, terdapat pengaruh signifikan pada fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai secara simultan. Dua variabel tersebut memiliki nilai p value 0,000. *Kedua*, terdapat pengaruh signifikan pada fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai secara parsial. *Ketiga*, variable fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai sebesar 0,685 dan menunjukkan nilai hubungan yang kuat atau tinggi yang diberikan oleh variable independent terhadap variable dependent. *Keempat*, fasilitas memperoleh nilai korelasi sebesar 0,661 yang

berarti memiliki nilai hubungan yang kuat atau tinggi dan variabel daya tanggap (*responsiveness*) 0,37 yang berarti memiliki nilai hubungan yang lemah atau rendah. *Kelima*, variabel yang paling dominan di antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai adalah fasilitas. Hal tersebut dikarenakan variabel fasilitas memperoleh nilai 0,661. *Keenam*, model regresi ini bisa digunakan sebagai prediksi keputusan konsumen di masa yang akan datang, sebab nilai SEE lebih kecil daripada nilai standart deviation, yaitu $2,55 < 3,394$.

Kata kunci : fasilitas, tanggap (*responsiveness*) dan kualitas pelayanan.



DAFTAR ISI

COVER.....	
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional	9
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II.....	14
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevann.....	14
B. Kerangka Teori.....	17
A. Fasilitas Pekerjaan	17

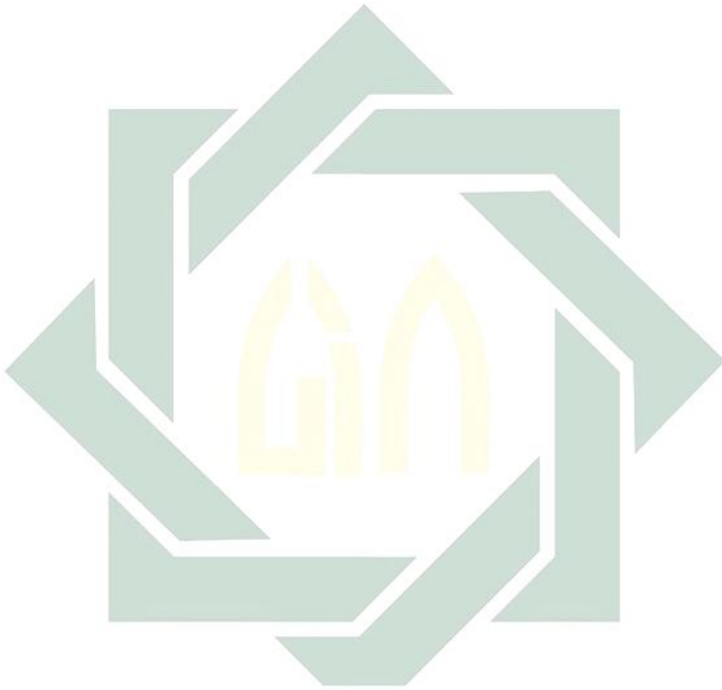
B. Daya Tanggap.....	26
C. Kualitas Pelayanan	35
D. Paradigma Penelitian	40
E. Hipotesis Penelitian	42
BAB III	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	45
C. Populasi	45
D. Variabel Dan Indicator Penelitian	45
E. Tahap-Tahap Penelitian	47
F. Tahap Pengumpulan Data	48
G. Teknik Validitas Dan Reliabilitas Data	49
H. Teknik Pengumpulan Data	58
BAB IV	65
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
B. Penyajian Data	67
C. Pengujian Hipotesis	77
D. Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran dan Rekomendasi	99
C. Keterbatasan Penelitian	99
DAFTAR PUSTAKA	101

DAFTAR TABEL

Table 1. Nilai-Nilai r product moment	51
Table 2. Hasil Validitas Variabel Fasilitas (X1).....	52
Table 3. Hasil Validitas Variabel Daya Tanggap (X2).....	53
Table 4. hasil validitas variabel kualitas pelayanan (Y)	54
Table 5. Reliability Statistics Fasilitas (X1).....	56
Table 6. Reliability Statistics Daya Tanggap (X2).....	57
Table 7. Reliability Statistics Kualitas Pelayanan (Y).....	58
Table 8. Hasil Uji Normalitas.....	68
Table 9. Coefficients	69
Table 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glesjer	71
Table 11. Descriptive Statistics	71
Table 12. Nilai sig (corelation).....	72
Table 13. Makna Nilai Corelation	74
Table 14. variabels intered/removed	74
Table 15. Model Sumary	74
Table 16. Annova	76
Table 17. coefficients.....	77

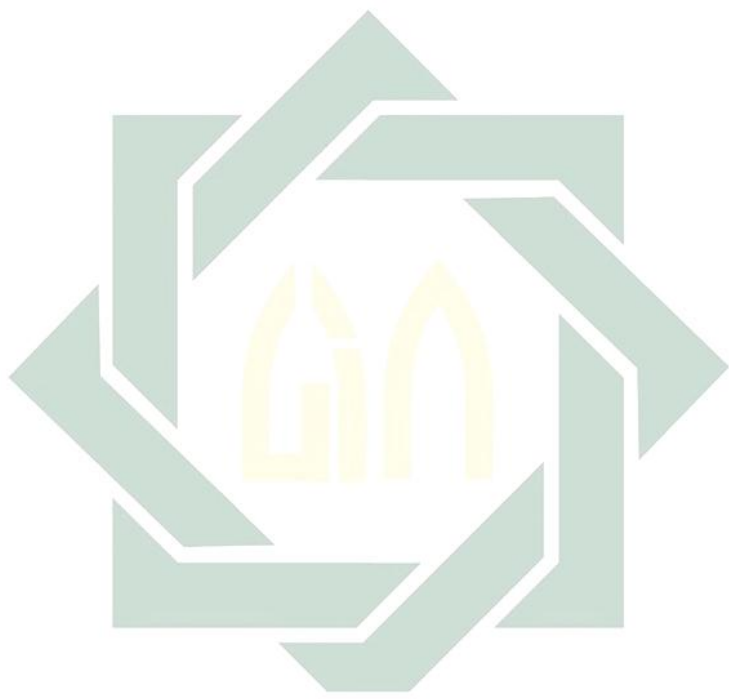
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas Metode Scatterplot.....	70
---	----



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Nilai Pearson Corelation.....73



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengorganisasian (*organizing*) dan organisasi merupakan dua kata yang memiliki keterkaitan. Jika organisasi diibaratkan sebagai sebuah tempat, maka pengorganisasian (*organizing*) merupakan ikhtiar para organisator dalam menjalankan kehidupan organisasi supaya berjalan dinamis. Di dalam Manajemen Organisasi terdapat faktor-faktor manajemen. Pengorganisasian (*organizing*) adalah bentuk langkah kedua setelah proses merencanakan (*planning*). Akan sangat mustahil jika rencana yang disusun secara baik akan menghasilkan *feedback* yang baik pula tanpa ada yang mengeksekusinya. Itulah gunanya pengorganisasian (*organizing*), supaya organisasi mampu menghasilkan bentuk organisasi yang baik seperti sistem kerja, struktur, sumber daya dan lainnya. Pengorganisasian sendiri merupakan bentuk proses pembagian kerja agar sampai pada setiap elemen yang ada di dalam organisasi. Pembagian kerja ini juga tidak mungkin salah sasaran, karena tugas kerja akan diserahkan kepada orang-orang yang berkompeten di bidang masing-masing. Dan juga akan ada proses pengalokasian sumber daya lalu di koordinasikan agar mencapai efektivitas tujuan organisasi.¹ menurut T Hani Handoko, proses pengorganisasian bertujuan untuk menentukan 1) sumber daya dan beberapa kegiatan yang

¹ Fathor Rahman, *Manajemen Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Hadis*. Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman , Vol 1, NO 2, Desember 201, Hal 294

dibutuhkan. 2) pengembangan dan perancangan organisasi serta bisa juga untuk kelompok kerja. 3) pemberian tugas dan tanggung jawab tertentu.² Salah satu bentuk pengorganisasian (*organizing*) adalah pembuatan *Job Description* (uraian jabatan).

Job description (deskripsi pekerjaan) diperlukan pada setiap organisasi baik yang laba atau nirlaba. Setiap organisasi pasti akan memiliki alasan mengapa organisasi itu ada, untuk apa organisasi itu bergerak dan memiliki tujuannya. Deskripsi pekerjaan (*job description*) diibaratkan sebagai navigator atau sebagai peta. Karena *job description* dijadikan sebagai penunjuk arah organisasi, kemana organisasi ini harus berbelok. Maka dari itu, organisasi haruslah membentuk rumusan berisi visi misi, tujuan, perencanaan dan lain sebagainya. Dari adanya perumusan ini akan membentuk sebuah struktur dan disinilah kerja dari adanya *job description* nantinya.³

Job description (deskripsi pekerjaan) merupakan sebuah konsep dari dimensi analisis jabatan. Terry menyatakan bahwa analisis jabatan merupakan sebuah cara untuk memperoleh data kemudian dijadikan sebagai alat untuk menganalisis dan membedakan mana hal yang menjadi kewajiban dan disertai dengan penjabaran tugas beserta beban kerjanya dalam masing-masing posisi jabatan. Dalam perspektif ilmu sistem informasi manajemen sumber daya manusia yang disampaikan oleh Wherter mengenai fungsi dari analisis jabatan merupakan sebuah dasar dalam sistem informasi tersebut.

² Ibid, Hal 295

³ Meilisa Syelvisani, *Pengaruh Deskripsi Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Camat Tembilahan*, COSTING: Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, Vol 1, No 1, Desember 2017, Hal 44

Pendapat tersebut menyatakan bahwa pentingnya pengambilan keputusan itu bergantung pada akuratnya sebuah analisis jabatan. Agar analisis jabatan dinyatakan akurat, maka dalam penentuannya diperlukan beberapa metode. Metode tersebut harus mengandung tugas kewajiban dari suatu posisi jabatan, korelasinya dengan posisi jabatan yang lain, pengetahuan serta ketrampilan yang harus dimiliki, serta kondisi pekerjaan di struktur organisasi tersebut.⁴ Dalam membuat *Job description* tentu haruslah mempertimbangkan dengan benar siapa saja aktor yang berhak melakukan tugas tersebut. Maka dari itu, mutu dari sumber daya manusia (SDM) penting untuk dipertimbangkan. Begitu pula hal lainnya yang membantu kinerja SDM tersebut seperti sarana prasarana. Karena nantinya akan memberikan citra baik atau buruknya kualitas pelayanan lembaga kepada pihak eksternal.

Kualitas menurut Juran bahwa kualitas itu harus sesuai dengan tujuan organisasi dan manfaat output yang dihasilkan. Jadi dikatakan organisasi tersebut berkualitas jika adanya kesamaan tujuan organisasi dan output produksi.⁵ Tidak ketinggalan pula penilaian kualitas pelayanan suatu organisasi ditentukan oleh pihak eksternal atau pelanggan. Pelanggan akan menginginkan sebuah output baik berupa jasa atau produk yang sesuai dengan yang diharapkannya. Kemudian jika konsumen sudah terpenuhi kebutuhan dan harga yang sesuai maka mereka akan terpuaskan. Berikut diatas adalah pendapat

⁴ Salmah Pattisahuswia, *Pengaruh Jobdescription Dan Jobspecification Terhadap Kinerja Proses*, Jurnal Akuntabel, Vol 10, No 1, Maret 2013, Hal 59.

⁵ Dorothea Wahyu Ariani, *Modul 1 Manajemen Kualitas Edisi 2*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, Tahun 2020, Hal 1.6

yang disampaikan oleh Scherkenbach.⁶ Untuk menciptakan output yang memuaskan pelanggan, pekerja pun juga harus diperhatikan dari segi fasilitasnya dan daya tanggap pegawai. Maka kualitas pelayanan organisasi juga diharapkan akan semakin baik. Baiknya kualitas biasanya disebabkan oleh banyak hal, diantaranya adalah fasilitas yang mendukung dan daya tanggap dari pegawai sendiri.

Dalam dunia kerja atau organisasi adanya fasilitas yang tepat dan memadai juga perlu diperhatikan demi keberlangsungan perusahaan atau organisasi. Dalam membangun fasilitas, tidak hanya urusan teknisnya yang kita perhatikan. Apakah fasilitas yang dibangun sesuai dengan pekerjaannya atau tidak. Setelah fasilitas dibangun, selanjutnya perlu adanya pengelolaan dan perawatan fasilitas tersebut. Apabila fasilitas tidak diperhatikan maka biasanya akan mengurangi usia dari fasilitas tersebut. Maka dari itu perlu adanya manajemen pemeliharaan fasilitas. Isi dari manajemen pemeliharaan fasilitas adalah kegiatan-kegiatan yang mempunyai tujuan guna untuk pemeliharaan fasilitas, sehingga fasilitas tersebut bisa layak terus dipergunakan dalam rentang waktu yang cukup panjang. Jika fasilitas terus bisa dipergunakan dalam rentang waktu yang lama, maka tujuan diadakannya fasilitas akan terpenuhi. Dan tujuan organisasi akan terpenuhi juga karena adanya faktor fasilitas yang memadai dan sesuai.⁷ Faktor lingkungan kerja biasanya berupa keadaan fisik bangunan, bisa juga seperti keadaan didalam ruangan. Bagaimana suhu udara, penerangan ruangan, kebersihan

⁶ Ibid

⁷ Mastura Labombang, *Manajmeen Pemelihaaraan Fasilitas Dalam Pengelolaan Gedung*, Jurnal MEKTEEK, No 1, Januari 2008, Hal 43-44

ruangan. Itu semua nanti akan berpengaruh kepada suasana kondusif pekerjaan dan semangat pegawai.⁸

Setelah membahas fasilitas kerja, selanjutnya menerangkan tentang sumber daya manusia. Seperti yang sudah dijelaskan di paragraph sebelumnya. Kualitas sumber daya manusia akan berhubungan dengan hasil akhir kinerja karena merupakan aktor dari pekerjaan tersebut. Salah satu SDM yang baik adalah yang memiliki daya tanggap baik pula. Daya tanggap bisa diartikan sebagai suatu upaya dari pegawai kepada konsumen untuk memberikan respon pelayanan secara cepat dan tepat.⁹ Pendapat demikian hampir sama dengan teori Parasuraman *et al* dalam Lupiyoadi dan Hamdani, menerangkan bahwa daya tanggap itu adalah rasa kemauan dari pegawai untuk membantu konsumen secara cepat dan tepat pula dan disertai dengan kejelasan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen.¹⁰ Dalam perspektif Islam pun dijelaskan tentang bagaimana cara memilih pekerja yang baik, seperti pada Hadits yang diriwayatkan oleh Bukhori:

إِذَا وَصَّيَ الْأَمْرَ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

(H.R Bukhori)

⁸ Anak Agung Nguraah Bagus Dhermawan Dkk, *Penagaruh Motivais, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasai Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawi Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali*, Jurnal MSBK, Vol 6, Hal 2, Tahun 2014, Hal 174

⁹ Afni Amalia Dkk., *Daya Tangap, Jaminan, Bukti Fisikk, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien*. JIANA (Jurnal Ilmu Administerasi Negara), Vol 14, No 3, Juli 2017: Hal 358

¹⁰ Ibid, Hal 361.

Artinya :

“Apabila suatu jabatan diisi oleh yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya” (H.R Bukhori)

Ketrangan dalam hadits tersebut sudah sangat jelas menyatakan bahwa dalam memilih seorang sebagai penanggung tugas, tentunya tidak boleh sembarang orang. Hauslah dilihat pada sisi kemampuaya. Karena jika suatu pekerjaan diberikan kepada orang yang tidak berkompeten maka tugas akan tidak sesuai dengan target. Meksioun tidak menutup kemungkinan bagi seorang pegawai untuk belajar mengasah *skill* nya, akan tetapi untuk tugas pekerjaan yang dirasa sangat penting haruslah diberukan kepada sesorang yang sangat berkompeten di bidangnya.

Di era yang segalanya bisa menjadi mudah ini, banyak sekali inovasi-inovasi yang ditawarkan. Diantaranya adalah lembaga layanan jasa aqiqah. Sudah diketahui bahwa aqiqah telah di syariatkan sejak zaman Nabi Muhammad SAW. Jika dahulu untuk melaksanakan kegiatan aqiqah haruslah mengahbiskan banyak tenaga, maka sekarang ini sangat mudah sekali untuk melaksanakannya. Salah satunya pelayanan jasa aqiqah adalah aqiqah bunayya ini sendiri. Banyak hal yang membuat penulis tertarik untuk meneliti lembaga ini. Diantaranya adalah lembaga Bunayya telah memilkai cabang outlet di 3 kota yakni Kediri, Blitar dan Jombang. Adapun reseller di masing-masing kota bisa mencapai kurang lebih 20 reseller. Berbagai penawaran unggulan sudah di buktikan, diantaranya yaitu keprofesionalan dalam menangani ratusan acara aqiqah, harga yang ditawarkan sangat terjangkau di setiap kalangan, pilihan menu yang bervariasi dan pastinya amanah karena biasanya dipercaya untuk menyalurkan di berbagai panti

asuhan. Hal-hal tersebut yang membuat penulis ingin meneliti lebih jauh lagi. Kira-kira apa yang menyebabkan aqiqah bunayya dikenal dengan kualitasnya yang baik.

Harapan dari peneliti dengan adanya penelitian ini adalah semoga bisa membantu berbagai pihak dalam mencari acuan sumber pengetahuan. Juga diharapkan bisa sebagai contoh bagi peneliti lain yang ingin mengambil penelitian yang serupa. Dan manfaat bagi organisasi adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan organisasi tersebut, mengingat saat ini semua organisasi baik profit dan non profit sedang saling berlomba-lomba untuk memperlihatkan kualitasnya dengan berbagai inovasi untuk menarik konsumen.

Dari sekian pemaparan diatas, adanya fasilitas yang baik dan daya tanggap pegawai yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tentu baik juga. Oleh sebab itu, penulis ingin mengangkat judul “Pengaruh Fasilitas dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri” diatas karena dirasa lembaga ini bisa digunakan untuk melakukan penelitian

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis membuat rumusan masalah meliputi:

1. Adakah pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri secara simultan ?
2. Adakah pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri secara parsial ?

3. Berapakah nilai hubungan fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri secara simultan ?
4. Berapakah nilai hubungan fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri secara parsial ?
5. Manakah variable yang memiliki hubungan tertinggi antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri?
6. Berdasarkan analisa regresi, apakah fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dapat memprediksi tingkat kualitas Pelayanan Aqiqah bunayya Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Peelitian ini memiliki tujuan penelitian yakni untuk mengetahui pengaruh hubungan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri, yang meliputi:

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri secara simultan.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri secara parsial.
3. Untuk mengetahui berapakah nilai hubungan fasilitas daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri secara simultan.
4. Untuk mengetahui berapakah nilai hubungan fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai

terhadap kualitas pelayanan Aqiqah bunayya Kediri secara parsial.

5. Untuk mengetahui manakkah variable yang memiliki hubungan tertinggi antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan aqiqah bunayya Kediri.
6. Untuk mengetahui analisa regresi, apakah fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dapat memprediksi tingkat kualitas pelayanan aqiqah bunayya Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini berfungsi sebagai masukan beberapa pihak tertentu untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam masalah ilmu pengetahuan
2. Penelitian ini berfungsi sebagai rujukan bagi peneliti yang lain apabila memiliki penelitian yang sama
3. Penelitian ini juga bisa digunakan rujukan bagi organisasi lain apabila ingin mengembangkan kualitas pelayanannya. Karena dalam penelitian ini terdapat hubungan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan suatu lembaga.

E. Definisi Operasional

1. Fasilitas

Tjiptono menyampaikan pendapatnya yang dikutip oleh Eddy Hariyanto bahwa Fasilitas merupakan segala sesuatu sumber daya yang mempermudah sebuah proses pekerjaan. Fasilitas biasanya berhibungan dengan hal yang fisik. Sebelum menawarkan produk kepada konsumen, hendaklah perlu melengkapi fasilitas

terlebih dahulu. Tata letak jasa biasanya memiliki keterkaitan erat dengan pembentukan persepsi konsumen. Fasilitas yang mendukung pekerjaan akan tertanam asumsi yang positif didalam benak konsumen. Fasilitas yang baik memiliki beberapa factor, diantaranya yaitu fasilitas menjadi ciri khas yang berbeda dengan organisasi lain, kemudian lokasi yang memadai, fasilitas yang fleksibel yang tetap akan bisa digunakan untuk masa yang mendatang dan masih banyak lagi.¹¹ Jasa penyedia layanan Aqiqah sudah banyak sekali ditemui. Masyarakat memilih jasa layanan aqiqah karena dinilai begitu praktis. Apapun jenis jasa layanan, pastinya memiliki fasilitas untuk mendukung pekerjaannya sehingga bisa tepat waktu selesai. Pada jasa Aqiqah Bunayya Kediri sendiri sudah memiliki fasilitas. Konsumen semakin percaya karena fasilitas yang ada seperti gedung, mobil untuk mengantar pesanan, website yang mudah diakses, dapur yang lengkap peralatannya dan masih banyak lagi dinilai mampu untuk mem-*back up* pekerjaan sehingga bisa selesai tepat waktu.

2. Daya Tanggap

Kemudian membahas daya tanggap, merupakan bentuk kesiapan dan kesiapan pegawai kepada konsumen untuk memberikan pelayanan sesegera mungkin tanpa menunda-nundanya. Memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen akan menimbulkan citra positif pada lembaga serta akan membuat konsumen semakin loyal karena merasa

¹¹ Eddy Haryanto, *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*, Jurnal EMBA, Volume 1, Nomer 3, September 2013, Hal 752-753

puas. Manfaat dari loyalnya pengurus adalah terjalannya kerja sama yang menguntungkan baik dalam jangka panjang maupun pendek.¹² secara mudahnya, daya tanggap adalah usaha dari lembaga melalui pegawai kepada konsumen untuk berusaha melayani dengan tanggap dan cermat.¹³ Salah satu bentuk pengoptimalan pelayanan adalah dengan cara memilih pegawai yang memiliki daya tanggap cakup. Apalagi lebih diutamakan bagi pegawai yang berhubungan langsung dengan konsumen. Di Aqiqah Bunayya Kediri para pegawai yang berhubungan langsung dengan konsumen adalah bidang admin. Admin melayani seputar permintaan konsumen atau biasa yang disebut *customer service*. Admin yang dimiliki oleh Aqiqah Bunayya Kediri dinilai cukup tanggap dalam merespon konsumen meskipun ada juga konsumen yang sekedar tanya saja dan belum pasti membeli produk.

3. Kualitas Pelayanan

Selanjutnya yang terakhir yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga berhubungan fasilitas dan standar hasil pekerjaan. Jika berbicara kualitas tentunya membicarakan hal yang positif. Kualitas pelayanan maksudnya pelayanan pada suatu organisasi itu dinyatakan baik dimata konsumen. Kualitas pelayanan yang berhak menilai adalah pada pihak konsumen atau pelanggan, karena hal ini

¹² Hayu Yolanda Utami, *Pengaruh Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita Di Lubuk Buaya Kota Padang*, Journal Of Economic And Economic Education, Vol 3, No 1, 2014, Hal 66.

¹³ Dian Oktarani Dan Angga Kurniawan, *Daya Tangap, Keandalan, Jaminan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Citra Umm*, In: Prosiding Seminar Nasional Darmajaya, Agustus 2018, Hal 68.

berhubungan dengan mereka. Kualitas pelayanan merupakan seberapa unggul layanan yang diberikan dan tingkat keunggulan ini sebanding dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan.¹⁴ dikatakan pelayanan yang berkualitas adalah yang memenuhi factor-faktor tertentu, diantaranya keandalan, daya tanggap, jaminan, akses, dan penampilan fisik.¹⁵ Aqiqah Bunayya Kediri sudah berdiri sekitar 8 tahun. Dalam waktu 8 tahun tentu tidak mudah untuk membuatnya tetap eksis sampai sekarang. Banyak sekali inovasi dan pengembangan ide yang dilakukan. Eksis tidaknya sebuah organisasi disebabkan oleh antusiasnya konsumen. konsumen akan terus percaya jika pelayanan yang diberikan semakin hari semakin membaik. Sehingga para konsumen akan merasa puas, dan loyalnya konsumen bisa dilihat dari pemesanan produk secara berulang.

F. Sistematika Pembahasan

Pada bab ini terdapat Sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab. Penyusunannya terdiri dari bab pendahuluan, bab kajian teori, bab metode penelitian, bab hasil penelitian, bab penutup.

Bab pertama yaitu pendahuluan megantarkan kepada pembahasan selanjutnya. Adapun penyusunan pada bab pendahuluan berisi latar belakang, rumusan

¹⁴ Ahmad Guspul Dan Awaludin Ahmad, *Kualitias Pelayanan, Kepuasan An Kepercayaan Nasabah Pada Koperas Jasa Keauangan Syari'ah Di Wonosobo*, Jurnal PPKM II, 2014, Hal 158

¹⁵ Aniek Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisnis, TH 16, No 1, Maret 2011, Hal 26

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan terakhir sistematika pembahasan.

Pada bab kedua yaitu kajian teori berisi tentang berbagai teori yang nanti akan diolah menjadi data-data penelitian. Bab ini berisi dari penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, paradigma penelitian dan hipotesis penelitian.

Bab metode penelitian membahas tentang metode dan teknik penelitian untuk di lapangan langsung secara detail. Bab ini tersusun dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, variabel, Indikator penelitian, tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data dan teknik analisa data.

Bab hasil penelitian merupakan bab yang paling terpenting setelah melakukan penelitian. Bab ini berisi tentang profil dari obyek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesa, dan pembahasan hasil penelitian atau analisis data.

Bab paling terakhir adalah penutup. Merupakan bagian terakhir dalam penelitian. Bab ini berisi tentang kesimpulan dari jawaban rumusan masalah. Penyusunannya meliputi kesimpulan, saran, rekomendasi dan keterbatasan peneliti

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan. Ada beberapa hal yang sama dan ada juga beberapa karakteristik yang berbeda karena setiap penelitian akan memiliki sudut pandang yang berbeda. Adapun penelitian terdahul sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu yang pertama berjudul *“Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Daya Tanggap) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong”*.

Penelitian ini dibuat oleh Muhamad Syabani, Wahyu Subadi dan Suwandi yang merupakan mahasiswa Administrasi Publik-Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabaloang Komplek Stadion Olahraga Saraba Kawa, Pembataan Tanjung, Kab Tabalong, Prov, Kalimantan Selatan.¹⁶ Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitaif.

Dalam penelitian ini merenagkan penerapan tentang pelayanan pembuatan E-KTP yang dinilai dari segi kedayatanggapan dari pegawainya.

Persamaan dalam penelitian ini adalah adanya kualitas pelayanan dan daya tanggap

¹⁶ Muhammad Syabani Dkk. *Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Daya Tanggap) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong*. Japb, Vol 3. No 1: 2020, Hal 332-356.

pegawai . sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif. Jika peneliti mengambil tiga variabel, maka berbeda dengan penelitian ini yang memiliki fokus penelitian. Dan juga berbeda dalam hal obyek penelitian. Penelitian ini mengambil obyek didalam badan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, sedangkan peneliti mengambil obyek dalam lembaga aqiqah.

2. Penelitian yang kedua berjudul *“Pengaruh Bukti Fisik, Kendalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang ”*

Penelitian ini dibuat oleh Arum Novitasari dan Nanik Suryani yang merupakan mahasiswa Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang ¹⁷ penelitian ini mengambil metod penelitian kuantitatif.

Pembahasan pada penelitian ini tentang Pengaruh Bukti Fisik, Kendalan, Daya Tangap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang.

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada kesemua variabel. Sedangkan perbedaan variabel jika dalam penelitian ini terdapat 5

¹⁷ Arum Novitasari Dan Nanik Suryani, *pengaruh bukti fisik , kendalan, daya tangap, jaminan dan emphatic Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Upt Perpustakaan Universitas Negeri Semarang*. Jurnal Pendidikan Analisis Ekonomi ,Vol 3. No 2. 2014

variabel X dan 1 variabel Y. Sedangkan pada peneliti hanay terdapat 2 Variabel X dan 1 Variabel Y. Obyek penelitiannya berbeda juga, didalam sini mengambil obyek kampus sedangkan peneliti mengambil obyek lembaga keislaman.

3. penelitian terdahulu yang ketiga berjudul *“Pengaruh Pelatihan, Fasilitas Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT United Tractor Cabang Manado”*.

penulis pada penelitian ini adalah Ratag Pingkan Elisabeth Vonny, Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado.¹⁸ Model penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini.

Dalam penelitaian ini membahas tentang pengaruh pelatihan, fasilitas kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt united tractor cabang manado. Penelitian ini menyatakan adanya pengaruh yang signifikan oleh variabel fasilitas dan kompensasi terhadap kepuasan kerja. Sedangkan variabel pelatihan tidak mempengaruhi kepuasan kerja.

Perbedaan penelitian ini adalah terletak pada variabel bebas pelatihan dan kompensasi serta variabel terikatnya yaitu kompensasi, ada juga pada obyeknya yaitu PT. United tractor.

¹⁸ Ratag Pingkan Elisabeth Vonny, *Pengaruh Pelatihan, Fasilitas Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT United Tractor Cabang Manado*, vol 16, no 03, 2016, hal 407-418.

Adapun persamaan nya terletak pada varaibel bebas fasilitas kerja.

4. penelitian terdahulu yang keempat berjudul “*Analisis Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible Terhadap Customer Satisfaction Di Kantor Pos Ponorogo.*”

Penulis pada penelitian ini adalah Far’ahdina Prisma Aulia Nisa, Purwanto, Edi Santoso dari Universitas Muhammadiyah Ponorogo¹⁹ penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh kendalaan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati dan fasilitas atau bukti fisik (*tangible*) yang keempatnya mempengaruhi kepuasan konsumen.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada ketiga variabel X nya dan pada variabel Y. Persamaannya terdapat 2 variabel X yang sama yaitu variabel fasilitas dan daya tanggap serta sama menggunakan penelitian kuantitatif.

B. Kerangka Teori

A. Fasilitas Pekerjaan

a. Pengertian Fasilitas Pekerjaan

Fasilitas pekerjaan merupakan segala sesuatu yang bisa ditempati, digunakan oleh pegawai yang ada baik untuk urusan pekerjaan maupun kelancarannya, pernyataan ini

¹⁹ Purwanto Dkk. *Analisis Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible Terhadap Customer Satisfaction Di Kantor Pos Ponorogo*. Journal Of Marketing Modern, Vol 1.No 1, 2020,: Hal 1-10.

disampaikan oleh Moenir yang dikutip oleh Yuni dan Nanik.²⁰ Fasilitas yang terdapat dalam organisasi apaun haruslah memudahkan seluruh pekerjaan yang ada karena akan membantu selesainya pekerjaan secara cepat. Setiap organisasi pasti memiliki output yang dihasilkan. Output memiliki dua jenis, produk dan jasa. Dalam menciptakan output keduanya pasti membutka fasilitas, akan tetapi pada output yang berupa jasa, fasilitas akan semakin disorot terutama fasilitas yang memiliki wujud fisiknya. Karena fasilitas yang ada nantinya akan membuat konsumen merasa senang dan puas.²¹

Kelengkapan fasilitas akan membuat kemudahan dalam bekerja. Adjib menyatakan yang dikutip oleh Aditya dan Nanik bahwa semakin baiknya fasilitas yang disediakan untuk pegawai maka semakin baik pula lah kinerja pegawai itu sendiri. Karena pegawai tidak akan bisa melakukan pekerjaannya apabila tanpa adanya faslitas pekerjaan itu sendiri. Fasilitas yang tidak dapat digunakan nantinya juga akan menghambat proses kinerja pegawai.²²

²⁰ Yuni Ambarwati Dan Nanik Suryani, Pengaruh Komunikasi Interval, Motivasi Kerja Dan Fasilitas Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Wonoboyo Kabupaten Temanngungg, *Economic Education Analysis Journal*, Vol 3, No 2, 2014, Hal 300

²¹ Sartika Moha dan Sjendry Loindong. *Anlisis Kuwalitas Pelayannaan Dan Fasilitas Terhadp Kepuasan Konsukmen Pada Hotel Yuta Manado*. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol 4, No 1, 2016, Hal 577.

²² Aditya Irawan Dan Nanik Suryani, Pengaruhh Gya Kepemimpinan, *Fasilitas Kantor Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan*

b. Fasilitas Menurut Perspektif Islam

Fasilitas merupakan hal penunjang bagi berlangsungnya kegiatan dalam organisasi. Fasilitas juga dijelaskan dalam ajaran Islam. Berikut merupakan ayat yang menjelaskan tentang fasilitas dalam Q.S Al-Maidah ayat 15-16:

23

يَا أَهْلَ الْكِتَابِ قَدْ جَاءَكُمْ رَسُولُنَا يُبَيِّنُ لَكُمْ
كَثِيرًا مِمَّا كُنْتُمْ تُخْفُونَ مِنَ الْكِتَابِ وَيَعْفُو عَنْ
كَثِيرٍ قَدْ جَاءَكُمْ مِنَ اللَّهِ نُورٌ وَكِتَابٌ مُبِينٌ
يَهْدِي بِهِ اللَّهُ مَنِ اتَّبَعَ رِضْوَانَهُ سُبُلَ السَّلَامِ
وَيُخْرِجُهُم مِنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ بِإِذْنِهِ وَيَهْدِيهِمْ
إِلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ ﴿١٥﴾
﴿١٦﴾

Artinya:

“ Hai Ahli Kitab, sesungguhnya telah datang kepada kalian Rasul Kami, menjelaskan kepada kalian banyak dari isi Al-Kitab yang kalian sembunyikan, dan banyak (pula yang) dibiarkannya. Sesungguhnya telah datang kepada kalian cahaya dari Allah, dan kitab yang menerangkan ⁽¹⁵⁾ Dengan kitab itulah Allah menunjuki orang-orang yang mengikuti keridaan-Nya ke jalan keselamatan, dan (dengan kitab itu pula) Allah mengeluarkan orang-orang itu dari gelap gulita kepada cahaya yang terang benderang dengan seizin-Nya, dan menunjuki mereka ke jalan yang lurus. Allah Swt. memberitakan perihal diri-Nya Yang

Kota Semarang, Jurnal Pendidikan Analisis Ekonomi, Vol 7, No 1, 2018, Hal 268

²³ Nurtuah Tanjung, *Tafsir Ayat-Ayat Al Qur'an Tentang Manajemen Sarana Prasarana*, Vol 2, No 11, Januari-Juni 2017, Hal 165-168

Mahamulia, bahwa Dia telah mengutus Rasul-Nya (yaitu Nabi Muhammad Saw.) dengan membawa hidayah dan agama yang hak kepada seluruh penduduk bumi, baik yang Arab maupun yang 'Ajam, dan baik yang *ummi* maupun yang pandai baca tulis. Dia mengutusnyanya dengan membawa bukti-bukti yang nyata ⁽¹⁶⁾”

Dijelaskan secara singkat, bahwa ayat ini menjelaskan tentang fungsi Al-Qur'an sebagai media fasilitas untuk menunjukkan kebenaran bagi pengikutnya. Adapun Al-Qur'an memiliki tiga macam kegunaan. Begitu juga dengan fasilitas penunjang bagi keberlangsungan kegiatan produksi. Fasilitas haruslah memiliki tiga aspek:

1) Fasilitas harus memahami

Maksudnya adanya fasilitas harus memberikan pemahaman sebagai petunjuk. Fasilitas yang memberikan petunjuk dengan mudah akan mempengaruhi kinerja produksi suatu organisasi. Karena akan memudahkan pekerjaan para pegawainya.

2) Fasilitas harus bermanfaat

Fasilitas yang tersedia diharuskan memberikan manfaat bagi para penggunanya. Karena fungsi dari fasilitas adalah membantu penggunanya dalam mengatasi masalahnya.

3) Fasilitas mengantarkan kepada tujuan

Maksud dari pernyataan tersebut adalah bahwa fasilitas haruslah membantu mempermudah tujuan dari produksi. Dalam sebuah produksi pasti memilih target, maka dari itu guna dari

fasilitas adalah membuat penguannya sampai pada target yang sudah dibuat.

c. Sub Variable dan Indikator Fasilitas Pekerjaan

Fasilitas merupakan hal yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Karena memang benar fasilitas merupakan salah satu dari komponen organisasi yang tidak dapat dipisahkan. Sub variable fasilitas pekerjaan meliputi:²⁴

1. Sesuai kebutuhan

Fasilitas kerja yang baik adalah fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya. Apabila fasilitas kerja tidak sesuai dengan kebutuhan, bisa jadi produktivitas kerja akan menurun dan bisa juga akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pada tubuh pegawai.²⁵ dalam ilmu *material handling*, atau yang biasa disebut ilmu yang mempelajari senin dan pengetahuan tentang perpindahan, pengawasan, penyimpanan dan perlindungan. *Material handling* memiliki banyak tujuan, diantaranya adalah adanya kesesuaian peralatan instansi dengan kebutuhan kerjanya.²⁶ untuk bisa memenuhi

²⁴ Ratag Pingkan Elisabeth Vonny, *Pengaruh Pelatihan, Fasilitas Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT United Tractor Cabang Manado*, Vol 16, No 3, 2016, JBIE, Hal 411

²⁵ Agung Kristanto Dan Dianasa Adi Saputra, *Perancangan Meja Dan Kursi Kerja Yang Ergonomis Pada Stasiun Kerja Pemotongan Sebagai Upaya Peningkatan Produktivitas*, JITI, Vol 10, No 2, Desember 2011, Hal 78

²⁶ Hesti Maheswari Dan Achamd Deny Firdauzy, *Evaluasi Atta Letak Fasilitas Produksi Untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Pada PT. Nusantara Multilaksana*, JIMB, Vol 1, No 3, November 2015, Hal 4

kebutuhan pegawai haruslah memenuhi beberapa indikator, berikut adalah indikator fasilitas yang memenuhi kebutuhan:²⁷

a. Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik merupakan fasilitas yang terlihat oleh alat indera keberadaannya, seperti gedung, lapangan, tempat produksi dan sebagainya.

b. Fasilitas Non Fisik

Fasilitas non fisik merupakan kebalikan dari fasilitas fisik. Fasilitas non fisik ini tidak terlihat oleh mata akan tetapi dapat dirasakan manfaatnya. Seperti libur kerja mingguan, *Refreshing*, jatah cuti, jam istirahat dan sebagainya.

c. Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang ini dapat diartikan sebagai fasilitas pelengkap atau yang bisa menunjang pegawai agar dapat bekerja dengan nyaman, seperti ruangan ber-AC, sirkulasi udara yang baik, penerangan yang memadai, koneksi internet yang lancar dan masih banyak lagi.

2. Mempercepat kerja

Dalam merancang tata letak fasilitas, haruslah di konsep seefisien mungkin. Rancangan fasilitas yang satu dengan

²⁷ Ria Asih Aryani Soemitro Dan Hitapriya Suprayitno, pemikiran awal tentang konsep dasar manajemen aset fasilitas, *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, Vol 2, No 1, Juni 2018, Hal 2.

rancangan fasilitas yang lain akan berkaitan erat. Tata letak fasilitas yang baik yaitu tata letak yang bisa sesuai dengan konsep

material handling yang baik. *Material handling* yang tidak baik, nantinya akan mengganggu waktu dalam proses produksi barang.²⁸ kemudian Ardana menyatakan yang dikutip oleh Ferry dkk, bahwa lingkungan yang aman dan sehat berpengaruh terhadap hasil produktivitas karyawan, kondisi lingkungan yang seperti itu mencakup salah satunya fasilitas-fasilitas yang mempercepat penyelesaian pekerjaan. Itulah yang disebut kondisi lingkungan yang baik.²⁹ Adapun indikator-indikator dari fasilitas yang mempercepat kerja adalah:³⁰

a. Efektif

Kata efektif selalu berhubungan dengan hasil guna. Maksudnya dikatakan pekerjaan yang efektif apabila

²⁸ Muh Fasiol Dkk, Perancangan Ulang Tata Letak Fasilitas Produksi Pabrik Tahu Skrikandi Junak Bankalan, *Jurnal Agointek*, Vol 7, No 2, Agustus 2013, Hal 57

²⁹ Ferry Moulana Dkk, *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variable Mediator Motivasi Kerja*, JAB, Vol 44, No 1, Maret 2017, Hal 181

³⁰ Rintama Sitompul, *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya*, *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan (JISPAR)*. Volume 7, Isu 1, Tahun 2018, Hal 32.

sasaran akhir dari tugas tersebut dapat tercapai dengan lebih cepat.³¹

b. Efisien

Efisien merupakan kaitan dengan konsep produktivitas. Maksud dari pernyataan tersebut bahwa pekerjaan yang efisien adalah pekerjaan yang mampu mengeluarkan output maksimal dengan mengeluarkan sumber daya yang minimal (*spending well*).³²

c. Produktivitas baik

Produktivitas adalah hasil kerja pegawai, maksudnya proses bekerja untuk mampu menghasilkan output berupa produk, jasa dan sebagainya. Produktivitas akan berkaitan dengan penilaian kinerja. Hasil dari Penilaian kinerja ini diharapkan memberikan hasil yang baik.³³

3. Mudah digunakan

Tidak semua instansi tidak mau menerima orang disabilitas. Mungkin ada beberapa perusahaan atau instansi yang lain mau memperkerjakan orang-orang disabilitas. Oleh sebab itu penempatan

³¹ Ariel Sharon Sumenge, *Analisis Efektifitas Dan Effisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Minahasa Selatan*, Jurnal EMBA, Vol.1 No.3 September 2013, Hal 75.

³² Ibid, hal 76.

³³ Nuzsep Almigo, *Hubungan Anatra Kepuasan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan (The Relation Between Job Satisfaction And The Employees Work Productivity)*, Jurnal Psyche, Vol. 1 No. 1, Desember 2004, Hal 50 Dan

fasilitas juga haruslah memudahkan semua pegawai baik yang normal dan disabilitas. Peletakan peralatan-peralatan instansi harus diletakan yang tepat juga, sehingga mudah digunakan dan dicapai bagi pegawai yang berkebutuhan khusus.³⁴ indicator dari fasilitas yang mudah digunakan sebagaimana berikut ini:^{35 36}

a. Kebutuhan terpenuhi

Fasilitas dengan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi akan memudahkan juga proses pengoperasiannya sehingga kebutuhan pekerjaan akan terpenuhi secara merata.

b. Mudah dipelajari

Sebagai fasilitas yang mendukung pekerjaan haruslah memudahkan seluruh pegawai untuk menggunakannya. Dalam perencanaan fasilitas, diharapkan fasilitas yang dihadirkan mudah untuk dipelajari bagi seluruh pegawai.

c. Fleksibel

³⁴ Narulita Anugrahing Dan Rullan Nirwansyah, *Penerapan Aksesibilitas Pada Desain Fasilitas Pendidikan Sekolah Luar Biasa*, JSSP, Vol 2, No 2, 2013, Hal 22

³⁵ Mustika Delima Dan Metti Paramita, *Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Bank BRI Syariah Kcp Palabuhanratu)* *The Analysis Of The Ease Access To Public Trust In Syariah Bank (Study Bank BRI Syariah Kcp Palabuhanratu Sukabumi)*, jurnal nisbah, vo 5, no 1, tahun 2019, hal 77.

³⁶ Martina Monisa, *Persepsi Kemudahan Dan Penggunaan OPAC Perpustakaan Unair (Study Deskriptif Menilai Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan OPAC Oleh Pengguna Di Perpustakaan Universitas Airlangga)*, Jurnal Unair, Vol 2, No 1, Tahun 2013, Hal 6

Fleksibel dalam kata lain bisa diartikan luwes. Fasilitas yang fleksibel bisa diartikan sebagai fasilitas yang luwes digunakan oleh seluruh pegawai.

B. Daya Tanggap

a. Pengertian Daya Tanggap

Pengertian daya tanggap menurut parasuraman dkk merupakan bentuk kesediaan dari pegawai untuk konsumen, dimana para pegawai diharuskan mampu membantu konsumen secara cepat dan memberikan respon baik sesuai dengan permintaan. Dan juga mampu menginfokan kapan pastinya pelayanan jasa diberikan.³⁷ pada hakekatnya, daya tanggap selalu berhubungan mengenai kesiapan dan kemampuan dari para pegawai kepada konsumen. Para pegawai diharuskan merespon permintaan dari para konsumen dan disertai dengan konfirmasi pemberian jasa apabila dari pegawai tidak langsung memberikan tanggapan.³⁸ Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Rethno Wulandari menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik itu dipengaruhi oleh daya tanggap pegawainya yang baik juga. Dalam memberikan pelayanan haruslah memiliki kemampuan daya

³⁷ Imroatus Sholichah, *Analisis Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness), Khandalan (Reliability), Dan Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pit-Stop Kopi Gold Gresik*. Jurnal Stie Mahardhika. Tahun 2020, Hal 4

³⁸ Rahayu Dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamallat Indonesia Cabang Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi, Vol 18, No 01, Maret 2010, Hal 43

tanggap yang baik. Konsumen yang datang ke tempat pelayanan akan banyak sekali permintaannya dan pastinya akan berbeda tiap-tiap orang. Dari sinilah kemampuan daya tanggap pegawai akan dilihat, pegawai yang memiliki daya tanggap yang baik akan mampu menyerap dan memahami apa kemauan dari konsumen. Jika konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan, maka nanti akan timbul rasa puas dan mempunyai kesan positif.³⁹

b. Daya Tanggap Menurut Perspektif Islam

Seorang pemimpin dalam memilih pegawai tentunya tidak boleh sembarang orang untuk diberikan tugas tanggung jawab. Tentunya masing-masing organisasi memiliki *standart operasional prosedurnya* (SOP) untuk *goals* suatu kegiatan bahkan untuk pegawai yang melaksanakannya pun akan diatur bagaimana kriterianya. Hal ini ternyata selaras dengan pernyataan dalam Al-Qur'an Surah Al-Qashas ayat 25-26:

فَجَاءَتْهُ إِحْدَاهُمَا تَمْشِي عَلَى اسْتِحْيَاءٍ قَالَتْ إِنَّ أَبِي يَدْعُوكَ لِيَجْزِيَكَ أَجْرَ مَا سَقَيْتَ لَنَا فَلَمَّا جَاءَهُ وَقَصَّ عَلَيْهِ الْقَصَصَ قَالَ لَا تَخَفْ نَجَوْتَ مِنَ الْقَوْمِ الظَّالِمِينَ (25) قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ (26)

³⁹ Retno Wulwandari, Adam Ideris, Dan Melati. Dama, *Pengaruh Daya Tanggap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulubu Kabupaten Penajam Paserr Utara*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 7, No 2, 2019, Hal 717.

Artinya:

“ Kemudian salah seorang dari perempuan dua beradik itu datang mendapatkannya dengan berjalan dalam keadaan tersipu-sipu sambil berkata: "Sebenarnya bapakku menjemputmu untuk membalas budimu memberi minum binatang ternak kami". Maka ketikailah Musa datang mendapatkannya lalu menceritakan kepadanya kisah-kisah kejadian yang berlaku (mengenai dirinya) berkatalah orang tua itu kepadanya: "Janganlah engkau bimbang, engkau telah selamat dari kaum yang zalim itu ".⁽²⁵⁾ Salah seorang diantara perempuan yang berdua itu berakarya : "Wahai ayah, ambillah dia menjadi orang upahan (mengembala kambing kita), sesungguhnya sebaik-baik orang yang ayah ambil bekerja ialah orang yang kuat, lagi amanah" ⁽²⁶⁾

Dikisahkan secara singkat bahwa suatu ketika putri Nabi Syu'aib pulang dari mengembala kambing lebih cepat dari biasanya. Lalu beliau bertanya mengapa bisa demikian, karena ia ditolong pekerjaannya oleh Nabi Musa. Lalu Nabi Syu'aib mengutus putrinya untuk mendatangkan Nabi Musa dan putrinya meminta kepada ayahnya untuk memperkerjakan Nabi Musa. Kemudian Nabi Syu'aib bertanya kepada putrinya, kriteria apa yang membuat putrinya yakin untuk mempercayai Nabi Musa. Dan putrinya menjawab karena Nabi Musa dinilai mampu,

tanggap dan dapat dipercaya.⁴⁰ Kisah ini membuktikan bahwa pada dasarnya kualitas pegawai sangat dibutuhkan sebelum dirasa mampu untuk melakukan tugas yang diberikan.

c. Sub Variable dan Indikator Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan bentuk kesediaan dari pegawai kepada konsumennya. Sebagai seorang pegawai sudah sangat perlu sekali untuk merespon konsumen yang datang. Dalam memberikan respon juga perlu adanya kesigapan, keramahan dan kesopanan. Berikut adalah sub variabelnya:⁴¹

1. Keramahan

Definisi keramahan menurut Mittal dan Lassar dalam Hansen menyatakan keramahan merupakan upaya dalam membangun jalinan personalisasi. Dari upaya ini akan timbul rasa akrab, senang dan bersahabat.⁴² keramahan pegawai juga sangat penting karena inilah yang mengakibatkan dampak baik kepada konsumen. Bisa

⁴⁰ Uluul Azmi Musthofa, *pekerja yang handal menuutt Al-Quran (Studi Q.S Al-Qhasas: 25-26)*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol 1, No 3, November 2015, Hal 137-139

⁴¹ Wira, Ida Ayu dan Dwidyaniti. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. Public Health and Preventive Medicine Archive Journal, Vol 2, No 2, Desember 2014, hal 154

⁴² Hansen, "Antecedents to customer disclosing intimacy with service employees". *Journal of Marketing*. Harvard. Vol 17, No 6, 2003, Hal 577

dikatakan juga pegawai yang ramah adalah sebuah kunci keberhasilan dalam pemberian jasa. Dan bisa dikatakan sukses apabila lembaga memilih pegawai yang ramah kepada siapapun.⁴³ Adapun indikator dari keramahan adalah:⁴⁴

a. Rasa Akrab

Adanya rasa akrab baik sesama pegawai maupun antara pegawai dengan konsumen akan menimbulkan sifat terbuka antara individu tersebut. Semakin seseorang terbuka, maka informasi yang didapatkan semakin banyak. Akhirnya akan timbul saling pengertian terhadap lawan bicara.⁴⁵

b. Rasa Senang

Dalam melaksanakan pekerjaannya, para pegawai diharapkan mampu memberikan loyalitasnya terhadap pekerjaan tersebut. Loyalitas inilah yang akan

⁴³ Chairun Nisa Halim. *Pengaruh Karamahan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya*. STIE Perbanas Surabaya 2012, Hal 3.

⁴⁴ Hansen, "Antecedents to customer disclosing intimacy with service employees". *Journal of Marketing*. Harvard. Vol 17, No 6, 2003, Hal 577

⁴⁵ Maryam B. Gainau, *Keterbukaan Diri (Self Disclosure) Siswa Dalam Perspektif Budaya Dan Implikasinya Bagi Konseling*. *Jurnal Ilmiah Widya Warta*, Vol 33, No 1, Tahun 2009, Hal 6

dipengaruhi oleh rasa senang ketika melaksanakan tugasnya.⁴⁶

c. Bersahabat

Para pegawai diharapkan saling bersahabat baik antar pegawai maupun kepada konsumen. Maksudnya para pegawai harus menjalin hubungan baik kepada siapapun sebagai bentuk keprofesionalan dalam pekerjaan.

2. Respon

Jika berbicara respon, maka akan ada 2 jenis, yaitu respon positif dan negatif. Sebagai pegawai pada lembaga hendaknya perlu memberikan respon yang positif. Baik pada rekan sesama kerja ataupun kepada orang lain selain rekan kerja, seperti pada konsumen atau customer. Respon akan muncul setelah mendapatkan rangsangan, baik secara verbal dan non verbal. Respon atau biasa disebut tanggapan merupakan kesan-kesan yang muncul setelah adanya rangsangan, respon tercipta karena proses pengamatan sudah berhenti dan yang tertinggal hanyalah kesan-kesan saja. Kesan itulah yang dinamakan respon atau tanggapan. Untuk mengetahui respon seseorang dapat dilihat dari persepsi, sikap

⁴⁶ Novrihan Leily Nasution, *Analisis Loyalitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Labuhanbatu*. Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen), Vol 6, No 2, Tahun 2019, Hal 5.

dan partisipasi. Indicator-indikator dari respon adalah sebagai berikut: ⁴⁷

a. Persepsi

Ketika seseorang melihat suatu obyek, maka hal yang terjadi adalah munculnya stimulus. Kemudian adanya persepsi diakibatkan dari proses seleksi dari berbagai stimulus lalu akhirnya akan ada penafsiran sesuai dengan yang dihadapi. ⁴⁸

b. Sikap

Sikap merupakan suatu kecenderungan yang ditampilkan ketika sedang berhadapan dengan berbagai orang, bisa berupa sebuah keyakinan atau entitas apapun. ⁴⁹

c. Partisipasi

Partisipasi dalam KBBI adalah tindakan ikut dalam mengambil bagian keikutsertaan. Maksudnya partisipasi adalah keikutsertaan dari pengidentifikasian masalah hingga

⁴⁷ Eni Maryani, *Media Dan Perbahasan Social*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 67

⁴⁸ Maropen Simbolon, *Persepsi Dan Kepribadian*. Jurnal Ekonomis, Vol 1, No 1, Tahun 2007, Hal 53.

⁴⁹ Leny Hartati, *pengaruh gaya belajar dan sikap Pengaruh Gaya Belajar Dan Sikap Siswa Pada Pelajaran Matematika Terhadap Hasil Belajar Matematika. Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan Mipa*, Vol 3, No 3, Tahun 2015, Hal 228.

dalam penemuan solusi alternatifnya.

50

3. Kesiapan

Seorang ahli mengatakan secara umum bahwa kesiapan kerja merupakan sesuatu yang akan ditampilkan berupa ketrampilan atau yang biasa disebut *softskill* dan perilaku yang dibutuhkan dalam pekerjaan tersebut apapun modelnya. Dan juga disampaikan bahwa kesiapan kerja dapat dilihat dari pengembangan kinerjanya yang melibatkan sikap, nilai, pengetahuan dan ketrampilan. Hal-hal seperti inilah yang akan memberikan rasa tanggung jawab dari diri sendiri. Pengembangan seperti inilah haruslah dilaksanakan secara sistematis agar para pegawai akan benar-benar memiliki kesiapan dalam bekerja. Adapun indicator-indikatornya sebagaimana berikut ini:⁵¹

a. Pengetahuan

Pengetahuan itu erat hubungannya dengan konsep, aturan, prosedur dan lain sebagainya. Sehingga pengetahuan sendiri diartikan sebagai hasil refleksi dari pengalaman

⁵⁰ Dea Deviyanti, *Studi Tentang Partisipasi Dalam Pembangunan Di Kelurahan Karang Jati Kecamatan Balikpapan*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 1, No 2, Tahun 2013, Hal 382.

⁵¹ Zamza Zawawai Firdaus, *Pengaruh Tim Produksi, Pengalaman Prakerin Dan Dukungan Keluarga Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK*, Jurnal Pendidikan Vokasi, Vol 2.No 3. November 2012, Hal 402

seseorang. Oleh sebab itu, pengetahuan dimiliki oleh individu atau kelompok.⁵²

b. Keterampilan

Keterampilan memiliki kata dasar yaitu terampil yang artinya cakap, cekatan dalam menyelesaikan sesuatu. Keterampilan merupakan kemampuan teknis menyelesaikan sesuatu. Keterampilan ini merupakan bentuk aplikasi dari hasil pengetahuan yang teoritis.⁵³

c. Tanggung jawab

Rasa tanggung jawab merupakan salah satu kemampuan dasar memahami manusia sebagai makhluk susila. Seseorang yang memiliki tanggung jawab bisa dikatakan sebagai manusia yang berbudaya dan taat kepada tuhan. Tanggung jawab merupakan keadaan yang mengharuskan memikul segala sesuatu karena merupakan wujud kesadaran akan kewajiban.⁵⁴

⁵² B. Elnath Aldi, *Menjadikan Manajemen Pengetahuan Sebagai Keunggulan Kompetitif Perusahaan Melalui Strategi Berbasis Pengetahuan*. *Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi (JSMO)*, Vol 2, Nomor 1, Tahun 2005, Hal 60

⁵³ Sudarto, *Keterampilan Serta Nilai Sebagai Materi Pendidikan Menurut Perspektif Islam*. *Al-Lubab: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Keagamaan Islam*, Vol 2, No 1, Tahun 2016, Hal 107.

⁵⁴ Elfi Yuliani Rochmah, *Mengembangkan kepribadian Tanggung Jawab Pada Pembelajar (Perspektif Psikologi Barat Dan Psikologi Islam)*. *Al-Murabbi: Jurnal Studi pendidikan dan keislaman*, Vol 3, No 1, Tahun 2016, Hal 36-37

C. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hasil pelayanan yang telah difikirkan atau diharapkan oleh konsumen dengan hasil pelayanan yang diterimanya. Jika pelayanan yang diterimanya sesuai bahkan lebih baik dari apa yang diharapkannya, maka bisa dikatakan kualitas pelayanan organisasi tersebut baik atau ideal.⁵⁵ adapun pendapat yang serupa mengenai pengertian kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang mampu mengendalikan keinginan pelayanan konsumen.⁵⁶

b. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Kualitas pelayanan berhak dinilai oleh konsumen. Untuk memperoleh kesan yang baik dari konsumen haruslah memaksimalkan proses pelayanan. Untuk membuat konsumen memberikan penilain yang baik, tentunya ada bebraapa hal yang perlu diperhatikan. Berikut ayat Al-Qur'an surah An-Nisa' ayat 36 menjelaskan tentang bagaimana harusnya proses pelayanan agar dinilai baik.⁵⁷

⁵⁵ Zurni Zahara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan USU*, JSPI, Vol 1, No 1, Juni 2005, Hal 28

⁵⁶ Jackson RS Wenan, *Kualitas Produk, Promosi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*, Jurnal EMBA, Vol 1, No 4, Desember 2013, Hal 607-618

⁵⁷ Rizki Pratma Putra Dan Seri Herianingrum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya*, Jurnal Ekonmi Syariah Teori Dan Terapan (JESTT), Vol 1, No 9, September 2014, Hal 631-632

﴿وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي
 الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ
 الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ
 أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴿١١﴾

Artinya:

“Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri”

Ayat ini menjelaskan secara tersirat mengenai berperilaku baik kepada orang lain. Pernyataan ini akan sangat bermanfaat digunakan dalam menjalin hubungan baik dengan konsumen. Karena yang menentukan organisasi mampu bersaing dan eksis adalah adanya konsumen yang loyal. Cara agar membuat konsumen menjadi loyal adalah dengan memberikan pelayanan secara optimal. Tentunya organisasi tidak boleh merasa puas dengan itu saja, pelayanan haruslah terus berkembang berdasarkan inovasi-inovasi karena seiring dengan berjalannya waktu akan banyak sekali pesaing yang ada. Jika pelayanan dan produk tidak pernah berinovasi, maka hal yang ditakutkan adalah konsumen akan berpindah ke tempat lain.

c. Sub Variable dan Indikator kualitas pelayanan

Kualitas jasa pelayanan memiliki beberapa sub variable, yaitu: ⁵⁸

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau bisa disebut kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam melakukan tugasnya dalam melayani konsumen. Apabila pelayanan ingin dikatakan kualitasnya baik maka hal yang sangat perlu diperhatikan adalah keandalan pegawainya dalam melayani. ⁵⁹ Adapun indikator dari keandalan adalah: ⁶⁰

a. Teliti

Sebelum melakukan tindakan lebih jauh, pegawai yang berhubungan langsung dengan konsumen diharuskan untuk lebih teliti lagi terhadap keluhan atau permintaan yang disampaikan oleh konsumen. Begitu juga ketika menyelesaikannya harus tetap teliti.

b. Tepat waktu

Tepat waktu yang dimaksudkan adalah waktu yang dijanjikan kepada konsumen haruslah dipenuhi atau bisa juga ketentuan waktu haruslah berdasarkan SOP pelayanan. Jika dirasa perlu untuk menggunakan waktu tambahan, maka segera konfirmasi dengan konsumen.

⁵⁸ Aniek Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layananan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsummen*, Jurnal EBIS, No 1, Maret 2011, Hal 27

⁵⁹ Ibid hal 27

⁶⁰ Michelle Pusura Kosasih, *Daya Tanggap, Kandalan Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Princess Cosmetic*. Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, Vol 1, No 2, Tahun 2016, Hal 210

c. Informasi yang akurat

Konsumen yang datang akan selalu membutuhkan informasi, terlebih bagi konsumen baru tentunya akan membutuhkan informasi jauh lebih banyak. Maka penyampaian informasi haruslah tepat dan akurat. Karena jika penyampaian informasi tidak akurat, ditakutkan akan menyebabkan *miss* komunikasi baik antara pegawai dengan konsumen maupun antar pegawai sendiri.

2. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan dari lembaga untuk membuat konsumen percaya dengan cara membuat konsumen merasa aman. Diharapkan juga para pegawai untuk bersikap sopan, memiliki pengetahuan serta terampil dalam menangani keluhan konsumen. Adapun indikatornya adalah:⁶¹

a. Ramah

Dalam melaksanakan pelayanan, pegawai diharuskan untuk bersikap ramah kepada konsumen. Karena sikap ramah sebagai jaminan bahwa pelayanan akan dinilai baik.

b. Keamanan

Keamanan yang dimaksud adalah sebisa mungkin pegawai memberikan pelayanan

⁶¹ Merry Tandhia, *Peningkatan Reliabelitas, Daya Tangap Dan Jaminan Pada Kualitas pelayanan Starindo Healthy Grup*. Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnisvol 1, No 1, April 2016, Hal 2.

yang aman terlebih pada proses transaksi pembayaran.

c. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan poin utama dalam menjalin hubungan baik dengan konsumen. karena jika konsumen sudah percaya terhadap suatu lembaga maka ada kemungkinan konsumen tersebut akan datang kembali.

3. Empati (*Empathy*)

Jika berbicara mengenai empati, maka yang ada di pikiran merupakan rasa belas kasihan terhadap fenomena yang sedang ada di hadapan. Timbulnya rasa tersebut dikarenakan ada kemampuan untuk memahami masalah. Terlebih dalam pelayanan, pegawai diharuskan mampu memahami masalah yang dihadapi oleh konsumen. Kemudian barulah bertindak sesuai dengan permasalahan konsumen dan memberikan perhatian secara personal terhadap konsumen.⁶² indicator-indikator dari empati sebagai berikut:^{63 64}

a. Memahami kebutuhan

⁶² Rahayu Dkk. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Kota Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi, Vol 18, No 01, Maret 2010, Hal 43

⁶³ Yunus Alaan, *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Kepuasan Planggann: Penelitian Pada Hotel Scerela Bandung*. Jurnal Manajemen Maranatha, Vol 15, No 2, Tahun Mei 2016, Hal 259.

⁶⁴ Merry Tandia, *Peningkatan Riliabilitas, Daya Tangap Dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Setarindo Healthy Group*. Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnisvol 1, No 1, April 2016, Hal 2.

Pegawai diharuskan mampu memahami betul apa solusi yang harus ditawarkan kepada konsumen. Solusi yang ditawarkan pun juga harus sesuai dengan permintaan ataupun keluhan konsumen.

b. Mengutamakan konsumen

Konsumen merupakan prioritas utama. Kapanpun konsumen datang pegawai haruslah siap melayaninya asalkan masih dalam jam operasional pelayanan. Karena itu merupakan hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan dan kewajiban pegawai untuk melayaninya.

c. Perhatian

Perhatian maksudnya sikap pegawai yang merespon segala kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Kebutuhan setiap konsumen akan berbeda, tapi pegawai haruslah memberikan perhatiannya secara merata.

D. Paradigma Penelitian

1. Hubungan fasilitas pekerjaan dengan kualitas pelayanan

Fasilitas merupakan perwujudan fisik dari kelengkapan organisasi. Fasilitas bisa berupa bangunan yang nantinya akan dipergunakan sebagai wadah dalam menjalankan aktivitas atau pekerjaan. Fasilitas juga dirancang sebagai investasi pekerjaan dan sosial. Dalam ilmu arsitektur disebutkan bahwa fasilitas adalah sebuah perwujudan arsitektur dalam

bentuk bangunan dan perwujudan infrastruktur yang akan dipergunakan untuk aktivitas manusia.⁶⁵

Biasanya kita menyebut fasilitas adalah sarana sebagai penunjang aktivitas yang ada dalam organisasi. Fasilitas biasanya berbentuk fisik dan juga harus memiliki jangka waktu yang panjang yang nantinya akan memberi manfaat dalam jangka yang panjang pula.⁶⁶ Oleh sebab itu fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki hubungan karena tanpa adanya fasilitas maka nantinya akan menurunkan kualitas pelayanan dari pegawai.

2. Hubungan daya tanggap dengan kualitas pelayanan

Daya tanggap dapat diartikan sebagai kemampuan dari lembaga untuk memberikan pelayanan terbaiknya dengan cepat sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.⁶⁷

Dalam memberikan tugas hendaklah melihat kemampuan dari masing-masing pegawai. Faktor daya tanggap pegawai merupakan hal yang perlu dipertimbangkan untuk memberikan jenis pekerjaan. Pegawai haruslah tanggap terhadap situasi terlebih bagi pegawai yang berhubungan langsung dengan pihak luar atau konsumen. Karena nantinya akan memberikan kesan tersendiri bagi konsumen khususnya bagi pelayanan.

⁶⁵ Mastura Labombang, *Manajemen Pemeliharaan Fasilitas Dalam Pengelolaan Gedung*, Majalah Ilmiah, Hal 41-42

⁶⁶ Fatimah, Akhirman Dan Firmansyah Kusasi, *Pengaruh Fasilitas Kerja, Karakteristik Individu, Budaya Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kerja Pegawai*, Hal 2

⁶⁷ Michelle Pusura Kosasih, *Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Princess Cosmetic. Performa*, Vol 1.No 2, Juni 2016, Hal 208.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan kata gabungan dari “hypo” dan “these”. “Hypo” memiliki arti di bawah. Dan “These” memiliki arti kebenaran. Hipotesis memiliki arti asumsi sementara yang masih memerlukan pengujian apakah asumsi tersebut benar atau salah. Dan juga kesimpulan dari teori-teori yang diperoleh dari kajian pustaka.⁶⁸ Adapun hipotesis-hipotesis penelitian sebagaimana berikut ini:

1. Hipotesis 1

H1: Terdapat hubungan atau pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

H0: Tidak Terdapat hubungan atau pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

2. Hipotesis 2

H1: Terdapat hubungan atau pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

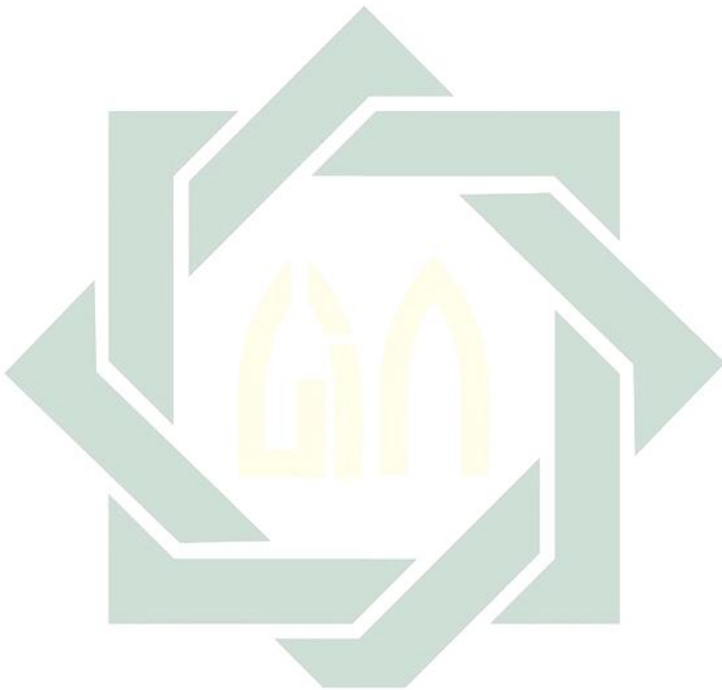
H0: Tidak terdapat hubungan atau pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

3. Hipotesis 3

H1: Terdapat hubungan atau pengaruh fasilitas, dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

⁶⁸ Nanang Martono, *Statistic Social: Teori Dan Aplikasi Program SPSS*, (Yogyakarta, Gaya Medika, 2010) Hal. 25

H0: Tidak terdapat hubungan atau pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai model penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebuah metode pengumpulan data yang didalamnya terdapat data kuantitatif atau data yang nantinya bisa dikuantitatifkan dan diolah dengan alat uji statistik.⁶⁹ Dalam penelitian kuantitatif biasanya menetapkan hukum atau teori yang universal kemudian diasumsikan kepada realitas sosial yang bersifat obyektif.⁷⁰

Adapun jenis penelitian ini merupakan asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan sebuah uji yang sifatnya berusaha membuktikan atau menemukan hubungan antar dua variabel atau lebih. Dalam hubungan antar variabelnya terdapat model hubungan simetris, kausal dan reciprocal⁷¹. Jika melihat model penelitian ini yang sesuai dengan topik pembahasan, maka model hubungannya adalah hubungan kausalitas. Karena dalam hubungan kausalitas ada pola saling mempengaruhi antar variabel atau hanya satu arah saja.⁷²

⁶⁹ Prof. Dr. Muri Yusuf M.Pd, *Method Penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan*, (Jakarta: KENCANA, 2017) hal. 43

⁷⁰ Ibid hal 45

⁷¹ Nanang Martono, *Statistic Social: Teori Dan Aplikasi Progam SPSS*, (Yogyakarta, Gaya Medika, 2010) Hal. 25

⁷² Aulia Ahmad Hafidah, *Analisa Hubungan Pengeluaran Pendidikan Dan Pertumbuhan Ekonomi Dengan Menggunakan Pendekatan Kasualitas Granger*, Vol 8, No. 2, November 2011. Hal 124

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi dimana terletak tempat obyek penelitian tersebut. Adapun obyek penelitian adalah Aqiqah Bunayya yang terletak di RT 16 RW 05 Lingkungan Kwangkalan, Ngadirejo, Pesantren, Kediri, Jawa Timur.

C. Populasi

Populasi merupakan sebuah wilayah generalisasi yang mana terdiri dari obyek ataupun subyek yang nantinya memiliki ciri khas tertentu dan kuantitasnya yang ditentukan oleh orang yang meneliti sendiri. Dari populasi nantinya peneliti akan melakukan observasi lalu busa ditarik kesimpulannya.⁷³ Aqiqah Bunayya Kediri memiliki pegawai yang berjumlah 35 orang. Peneliti mengambil keseluruhan populasi untuk dijadikan targer responden. Setelah peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan, hasilnya seluwrh responden mengisi kuesioner yang telah disebarkan.

D. Variiabel Dan Indicator Penelitian

Untuk meneliti strategi fasilitas dan daya tangap (*responsiveness*) pegawai, maka peneliti mengambil dimensi sebagaimasna berikut:

⁷³ Prof. DR. Sugiyono, *Cara Menyusun: Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016) hal. 126

Variabel	Sub-Variabel	Indikator
Fasilitas	Sesuai Kebutuhan	1. Fasilitas Fisik 2. Fasilitas Non Fisk 3. Fasilitas Penunjang
	Mempercepat Kerja	1. Efektif 2. Efisien 3. Produktivitas Baik
	Mudah Digunakan	1. Kebutuhan Terpenuhi 2. Mudah Dipelajari 3. Fleksibel
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Keramahan	1. Rasa Akrab 2. Rasa Senang 3. Bersahabat
	Respon	1. Persepsi 2. Sikap 3. Partisipasi
	Kesiapan	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Tanggung Jawab
Kualitas Pelayanan	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Teliti 2. Tepat Waktu 3. Informasi yang Tepat
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Ramah 2. Keamanan 3. Kepercayaan
	Empati (<i>Empathy</i>)	1. Memahami Kebutuhan 2. Mengutamakan Konsumen 3. Perhatian

E. Tahap-Tahap Penelitian

Pada tahap ini dijelaskan bagaimana gambaran sistematika penelitian ini. Dimulai dari *step* persiapan, *step* pelaksanaan, *step* pengumpulan data dan analisis data pada skripsi. Adapun tahapan penelitian “ pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan aqiqah bunayya kediri” seperti berikut:

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan bermula dari penentuan variabel, menyusun rumusan masalah, kajian kepustakaan baik dari buku maupun jurnal untuk memperoleh landasan teori dalam mengerjakan, kemudian menentukan metode penelitian lalu merancanganya. Setelah semuanya selesai baulah dilakukan pengecekan oleh dosen pembimbing.

b. Tahap penelitian

Setelah semuanya pada tahap persiapan sudah selesai. Selanjutnya adalah tahap penelitian. Awalnya penulis perlu menentukan lokasi penelitian, kemudian meminta surat izin untuk melakukan observasi, kemudian menentukan jumlah populasi, kemudian melaksanakan tahap pengumpulan data sesuai dengan metode yang sudah disiapkan.

c. Tahap pengelolaan data

Tahap ini adalah tahap paling akhir dalam penyusunan skripsi

1. Peneliti perlu melakukan penghitungan skor dari kuisioner yang sudah dijawab oleh para responden

2. Peneliti melakukan tabulasi data
3. Peneliti mencantumkan data berupa tabel
4. Peneliti melakukan analisis menggunakan metode statistic
5. Peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian
6. Peneliti membuat laporan penelitian sesuai dengan hasil yang diperoleh

F. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini terdapat proses pemecahan rumusan masalah dan mencari jawaban dari hipotesis yang telah di cantumkan. Peneliti menggunakan metode kuesioner (angket) dan dokumentasi sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data berupa angket dengan berisi pertanyaan atau pernyataan lalu dijawab oleh responden. ⁷⁴ responden yang dijadikan obyek adalah pegawai aqiah bunayya kediri.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Dimana dalam angket tertutup ini memudahkan responden dalam memilih dan juga memudahkan peneliti untuk menganalisis. ⁷⁵ bentuk angket ini berisikan pernyataan yang sudah ada jawaban, kemudian responden

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kauntitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2010) Hal 142

⁷⁵ Ibid, Hal 143

diharuskan menjawab manakah jawaban yang sesuai dengan dirinya. Tata cara mengisi angket hanya tinggal memberikan checklist manakah yang sesuai dengan dirinya pada kuesioner yang tersedia.

Berikut adalah jawaban dari pernyataan:

- | | |
|----------------------|----|
| a. Sangat baik | =5 |
| b. Baik | =4 |
| c. Netral | =3 |
| d. Tidak baik | =2 |
| e. Sangat tidak baik | =1 |

2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono yang dikutip oleh Salman Hasibuan adalah sebuah catatan sebuah peristiwa untuk memberikan bukti yang berasal dari apapun. Bisa berasal dari tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang dan lain sebagainya.⁷⁶ dokumen aqiqah bunayya Kediri berupa sejarah dan profil. Dan dokumentasi berupa brosur, banner, *website* dan akun sosial media.

G. Teknik Validitas Dan Reliabilitas Data

a. Uji Validitas

Peneliti diharuskan untuk menguji kevalidan dari hasil kuesioner dengan cara uji validitas pada instrument pernyataan yang ada

⁷⁶ Salman Hasibuan Dkk, *Studi Teks dan Dokumentasi*, Tahun 2010, hal 8

pada kuesioner. Adapun uji validitas adalah suatu bentuk cara untuk menguji isi dalam suatu instrument kuesioner. Tujuan dari uji validitas sendiri adalah untuk mengukur sejauh mana tepat atau tidaknya instrument yang digunakan dalam kuesioner.⁷⁷ Kevalidan suatu data bisa dinilai dari adanya kesamaan dari data yang telah terkumpul dengan kebenaran data di lapangan penelitian.⁷⁸

Dalam uji validitas, penelitian ini menggunakan korelasi *person product moment*. Adapun caranya adalah dengan membandingkan koefisien korelasi dengan *r product moment* atau biasa yang disebut membandingkan r hitung dengan r tabel. Bisa dikatakan signifikan apabila r hitung lebih besar dari r tabel ($r_i > r_t$). Uji validitas ini menerapkan uji 2 sisi dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%.⁷⁹

Jadi, apabila nilai r hitung $> r$ tabel maka dinyatakan valid.

⁷⁷ Nelda Azar Dan Muhammad Adri. *Uji Validitas Dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif*. Komunitas E-Learning Ilmu Computer.Com, 2008, Hal 3.

⁷⁸ Sugiyono, *Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal 121

⁷⁹ Febrinawati Yussup, *Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan, Vol 7, No 1, Tahun 2018, Hal 20

Berikut dibawah ini merupakan nilai dari r product moment:⁸⁰

Table 1. Nilai-Nilai r product moment

No	N	<u>Taraf Signifikan 5%</u>
1	5	0,878%
2	10	0,632%
3	15	0,514%
4	20	0,444%
5	25	0,396%
6	30	0,361%
7	35	0,334%

Keterangan tersebut menyatakan bahwa nilai r tabel pada 2 sisi memiliki sig 0,05 dengan jumlah responden sebesar 35 orang. Kemudian memperoleh r tabel sebesar 0,334%. Hasil uji validitais berikut ini didapatkan dari *spss versi 16*

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), Hal 442

Table 2. Hasil Validitas Variabel Fasilitas (X1)

<u>Item pernyataan</u>	<u>R hitung</u>	<u>R tabel</u>	<u>Keterangan</u>
X1.1	0,4	0,334	Valid
X1.2	0,625	0,334	Valid
X1.3	0,723	0,334	Valid
X1.4	0,712	0,334	Valid
X1.5	0,46	0,334	Valid
X1.6	0,547	0,334	Valid
X1.7	0,446	0,334	Valid
X1.8	0,589	0,334	Valid
X1.9	0,497	0,334	Valid

Hasil analisis tersebut menyatakan bahwa variable fasilitas bisa dikatakan valid. Karena seluruh poin menunjukkan nilai diatas 0,334. Hal tersebut menyimpulkan bahwa seluruh poin yang berjumlah 9 soal dinyatakan valid dan bisa untuk bahan peneleitian lanjutan.

Table 3. Hasil Validitas Variabel Daya Tanggap (X2)

<u>Item pernyataan</u>	<u>R hitung</u>	<u>R tabel</u>	<u>Keterangan</u>
X2.1	0,644	0,334	Valid
X2.2	0,39	0,334	Valid
X2.3	0,365	0,334	Valid
X2.4	0,592	0,334	Valid
X2.5	0,396	0,334	Valid
X2.6	0,337	0,334	Valid
X2.7	0,414	0,334	Valid
X2.8	0,382	0,334	Valid
X2.9	0,486	0,334	Valid

Hasil analisis tersebut menyatakan bahwa variable daya tanggap (*responsiveness*) bisa dikatakan valid. Karena seluruh poin menunjukkan nilai diatas 0,334. Hal tersebut menyimpulkan bahwa seluruh poin yang berjumlah 9 soal dinyatakan valid dan bisa untuk bahan penelitaian lanjutan.

Table 4. Hasil Validitas Variabel
Kualitas Pelayanan (Y)

<u>Item pernyataan</u>	<u>R hitung</u>	<u>R tabel</u>	<u>Keterangan</u>
Y.1	0,464	0,334	Valid
Y.2	0,431	0,334	Valid
Y.3	0,59	0,334	Valid
Y.4	0,642	0,334	Valid
Y.5	0,666	0,334	Valid
Y.6	0,712	0,334	Valid
Y.7	0,488	0,334	Valid
Y.8	0,562	0,334	Valid
Y.9	0,472	0,334	Valid

Hasil analisis tersebut menyatakan bahwa variable kualitas pelayanan bisa dikatakan valid. Karena seluruh poin menunjukkan nilai diatas 0,334. Hal tersebut menyimpulkan bahwa seluruh poin yang berjumlah 9 soal dinyatakan valid dan bisa untuk bahan penelitian lanjutan.

b. Uji Reliabilitas

Realibitas merupakan uji yang harus dilakukan setelah melakukan uji validitas. Uji reliabilitas tetap digunakan karena untuk mengukur seberapa konsisten suatu instrument tersebut. Uji reliabilitas sebagai alat ukur dalam menjamin suatu instrument apakah instrument tersebut konsisten, stabil dan

dependabilitas. Bisa dikatakan sebagai instrument yang reliable apabila ketika diuji berkali-kali tetap menghasilkan hasil data yang sama.⁸¹

Penelitian ini menggunakan *Alpa Cronbach* dalam uji reliabilitas. *Alpa Cronbach* berfungsi untuk menghitung reliabilitas suatu penelitian yang didalamnya terdapat pilihan benar lebih dari satu. Instrument seperti itu biasanya berbentuk essay, angket dan kuesioner.⁸² Adapun uji signifikansi menggunakan taraf signifikan sebesar 0,05. Instrument akan disebut reliable apabila hasil *alpha cronbach* lebih besar dari *r product moment*.⁸³

Jadi, jika nilai $\alpha > r$ product moment maka dinyatakan reliabel ($r_i > r_t$).

a. Hasil uji reliabilitas variable fasilitas (X1)

Variable fasilitas mempunyai 9 item pernyataan yang akan melewati uji reliabilitas. Tabel berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas dari variable fasilitas.

⁸¹ Nelda Azar Dan Muhammad Adre. *Uji Validitas Dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif*. Komunitas E-Learning Ilmu Computer.Com, 2008, Hal 3.

⁸² Febrinawati Yusup, *Uji Reliabilitas Dan Validitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan, Vol 7, No 1, Tahun 2018, Hal 22

⁸³ Dwi Prayitno, Mandiri Belajar SPSS, (Jakarta: Buku Kita, 2009), hal, 2

Table 5. Reliability Statistics Fasilitas
(X1)

<u>Cronbach's Alpha</u>	N of items
0,698	9

Dari tabel tersebut diatas menyatakan bahwa hasil cronbach's alpha dari variable fasilitas sebesar 0,698 dan nilai r kritis sebesar 0,334 pada uji 2 sisi dengan sig 0,05. Adapun jumlah N sebesar 35 responden. Pernyataan tersebut menyimpulkan bahwa hasil cronbach's alpha 0,698 lebih besar dari 0,334. Jadi, variable fasilitas bisa dikatakan valid dan layak dijadikan bahan penelitian.

- b. Hasil uji reliabilitas variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X2)

Variable daya tanggap mempunyai 9 item pernyataan yang akan melewati uji reliabilitas. Tabel berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas dari variable daya tanggap.

Table 6. Reliability Statistics Daya Tanggap (X2)

<u>Cronbach's Alpha</u>	N of items
0,481	9

Dari tabel tersebut diatas menyatakan bahwa nilai cronbach's alpa dari variable daya tanggap sebesar 0,481 dan nilai r kritis sebesar 0,334 pada uji 2 sisi dengan sig 0,05. Adapun jumlah N sebesar 35 responden. Pernyataan tersebut menyimpulkan bahwa nilai cronbach's alpha 0,481 lebih besar dari 0,334. Jadi, variable daya tanggap bisa dikatakan valid dan layak dijadikan bahan penelitian.

c. Hasil uji reliabelitas variable kualitas pelayanan (Y)

Variable kualitas pelayanan mempunyai 9 item pernyataan yang akan melewati uji reliabilitas. Tabel berikut ini adalah hsail dari uji reliabilitas dari variable kualitas pelyaanan.

Table 7. Reliability Statistics Kualitas Pelayanan (Y)

<u>Cronbach's Alpha</u>	N of items
0,686	9

Dari tabel tersebut diatas menyatakan bahwa nilai cronbach's alpa dari variable kualitas pelayann sebesar 0,686 dan nilai r kritis sebesar 0,334 pada uji 2 sisi dengan sig 0,05. Adapun jumlh N sebesar 35 responden. Pernyataan tersebut menyimpulkan bahwa nilai cronbach's alpha 0,686 lebih besar dari 0,334. Jadi, variable kualitas pelayanan bisa dikatakan valid dan layak dijadikan bahan penelitian.

H. Teknik Pengumpulan Data

Peneltian kuantitaif menggunakan statsitik dalam teknik analisisnya. Selanjutnya peneliti mengumpulkan hasil kuesioner, kemudian hasil kuesioner dari responden dikelompokkan berdasarkan variable, jenis reesponden, metabulasi data dan memulai perhitungan untuk uji hipotesa yang sudah ditentukan. Proses analisi data menggunakan aplikasi *SPSS versi 16*. Adapun uji analisis paada penelitian ini sebagaimana berikut:

1. Uji asumsai klasik (Uji normalitas data)

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan tahap uji regresi. Adapun uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolienaritas, uji heteroskedastisitas. Menurut Ghozali yang disadur oleh Sarini Kodu menyatakan bahwa Uji regresi bisa dikatakan baik apabila distribusinya normal.

⁸⁴ Uji normalitas memiliki maksud untuk menguji apakah didalam regresi variable terikat dan bebasnya memiliki distribusi yang dikatakan normal atau tidak. Jika distribusinya normal atau mendekati normal, maka uji regresinya bisa dinyatakan baik. Data yang normal itu yang menyatakan bahwa taraf signifikansi diatas 0,05. ⁸⁵ Uji normalitas data termasuk dalam uji penting, karena kenormalan data akan bisa mewakili populasi. ⁸⁶

Penelitian ini menggunakan *kolmogrov-smirnov test* untuk mengetahui distribusi yang normal. Dasar menyatakan distribusi

⁸⁴ Rendy Gulla, Sem George Oroh Dan Ferdy Roring. *Analisis Promosi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Pada Manado Grace Inn*. Jurnal Emba: Jurnal Ekonomi Riset, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, Vol 3, No 1, Tahun 2015, Hal 1255.

⁸⁵ Cahaya Anom Saputra dan I. Gn Suaryana, *Pengaruh Umur Perusahaan, Ujkuran Perusahaan, Return On Assets Dan Leverage Financial Pada Underpricing Penawaran Umum Perdana*. E-Jurnal Akuntansi, vol 15, no2, 2016, hal 1218.

⁸⁶ Angrita Denziana, dkk, *Corporate Performance Effects Financial Of Macro Economic Against Factors Stock Return*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 5, No. 2, September 2014, hal 17-40

normal atau tidak bisa dilihat sebagaimana berikut ini:⁸⁷

- a. Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka dapat dinyatakan distribusi tersebut normal
- b. Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka dapat dinyatakan distribusi tersebut tidak normal.

2. Uji Multikolinieritas

Selanjutnya penulis membahas uji multikolenieritas. Uji multikolenieritas merupakan suatu uji yang bertujuan untuk mengetahui, apakah terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Bentuk korelasi yang baik bisa dikatakan apabila antar variabel bebas tidak adanya korelasi.⁸⁸ Uji multikolinieritas menggunakan analisis nilai *tolerance* dan *variance influence factor* (VIF). Pendapat Ghozalie yang disadur oleh Haslinda dan Jamaluddin menyatakan adapun dasar pernyataan suatu regresi akan bebas atau tidaknya dari multikolinieritas sebagaimana berikut ini:⁸⁹

⁸⁷ Ari Aprijono, Abdullah Tamam, *Analisis Overreaction Saham Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode*, Jurnal Nomhina, Vol II, No II, 2013, hal 76-96

⁸⁸ Anom Cahaya Saputra dan I. Gn Suryana, *Pengaruh Umur Perusahaan, Ukuran Perusahaan, Return Assets Dan Financial Leverage Pada Underpreicing Penawaran Umum Perdana*. E-Jurnal Akuntansi, vol 15, no2, 2016, hal 1218-1219

⁸⁹ Haslinda, Jamaluddin, *Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Modereating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo*, Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradadban, Vol. II No. 1 Juli 2016, hal 1-21

- a. Jika nilai tolerance $< 0,1$ dan VIF > 10 , maka regresi dinyatakan tidak bebas dari multikolenieritas.
- b. Jika nilai tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 , maka regresi dinyatakan bebas dari multikolenieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah variasi memiliki persamaan atau tidak dan menguji residual antar pengamatan. Dalam menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas bisa menggunakan uji glesjer.⁹⁰ Jika variasi dalam sebuah residual pengamatan satu dengan lainnya terdapat persamaan, maka dikatakan homokedastisitas. Dan jika variasi dalam residual pengamatan yang satu dengan lainnya tidak terjadi persamaan, maka disebut heteroskedastisitas.⁹¹

Cara melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat apakah terbentuk suatu pola pada grafik *scatterplot*. heteroskedastisitas dinyatakan tidak ada apabila tidak ada pola yang

⁹⁰ Anom Cahaya Saputra dan I. Gn Suaryana, *Pengaruh Umur Perusahaan, Ukuran Perusahaan, Return Assets Dan Financial Leverage Pada Underpricing Penawaran Umum Perdana*. E-Jurnal Akuntansi, vol 15, no2, 2016, hal 1219

⁹¹ Sarita Permata Dewi, *Pengaruh Pengendahlilan Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Karyawan Kinerja Spbu Yogyakarta (Studi Kasus Pada Spbu Cabang Anak Perusahaan Rb. Group)*. Nominal: Baronmeter Riset Akuntansi Dan Manajemen, Vol 1, No 1, 2012, Hal 9-10

terbentuk dan terdapat titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y.⁹²

Uji lainnya adalah uji glesjer. Uji glesjer ini membuat penelitian semakin bisa dipercaya. Adapun cara melihat heteroskedastisitas adalah meregresikan nilai absolut residual (AbsRes) kepada variabel bebas. Perlu diingat bahwa regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Dasar penarikan kesimpulan pada uji glesjer adalah:⁹³

- a. Jika probabilitasnya $\text{sig} > 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas.
 - b. Jika probabilitasnya $\text{sig} < 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
4. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda memiliki fungsi untuk mengguji hubungan antara 2 variabel bebas atau lebih dengan variabel terikat secara linier. Fungsi lain dari uji regresi linier berganda adalah untuk membantu meramalkan nilai dari variabel terikat berdasarkan variabel bebasnya.⁹⁴

⁹² Luh Eprima Dewi Dkk, *Analisis Pengaruh BOPO, NIM, NPL, Dan LDR, Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Bank Umum Swasta Nasional Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013)*. Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha, Vol 3, No 1, 2015, Hal 6

⁹³ Mar'atus Shaliha, *Pengaruh Budaya Organisasi Dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada pemerintah kota makasar*, Program Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar, hal, 103

⁹⁴ Ibid hal 1-102

Berikut langkah-langkah untuk melakukan uji regresi linier berganda sebagai berikut:⁹⁵

- a. Merumuskan hipotesis (H1 dan H0)
- b. Menyusun tabel penolong
- c. Menghitung a dan b1 dan b2 dengan rumus

$$b1 = \frac{(\sum x2^2)(\sum x1y) - (\sum x1x2)(\sum x2y)}{(\sum x1^2)(\sum x2^2) - (\sum x1x2)^2}$$

- d. Membuat persamaan regresi
 $\hat{Y} : a + b1X1 + b2X2 + \dots + bnXn$
 $\hat{Y} : (baca: Y \text{ topi}),$ variabel yang akan diprediksi
a : konstanta, harga y bila X1, X2, dan X3 = 0, bisa bernilai + maupun –
b1 : koefisien variabel X1, bisa bernilai + maupun –

b2: koefisien variabel X2, bisa bernilai + maupun –

- e. Menghitung nilai korelasi ganda
 $(R(x1,x2)y) = \sqrt{\frac{b1 \sum x1y + b2 \sum x2y}{\sum y^2}}$
- f. Menghitung Determinan Korelasi Ganda
 $KD = R^2 \times 100\%$
- g. Menghitung signifikansi Korelasi Ganda
 $F_{hitung} = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)}$
- h. Mengambil kesimpulan

⁹⁵ Nanang Marthono, Statistik Sosial (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hal 271

- 1) bila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak (hubungan X_1 , X_2 , X_3 dengan Y adalah signifikan)
- 2) bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_1 ditolak (hubungan X_1 , X_2 , X_3 dengan Y tidak signifikan)



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Aqiqah Bunayya Kediri

Aqiqah Bunayya Kediri merupakan lembaga bisnis penyedia aqiqah. Aqiqah Bunayya tergabung dalam sebuah group bernama “Bunayya Group”. Bunayya group terdiri dari berbagai bisnis, diantaranya adalah lembaga bisnis aqiqah, *Baby rental and shop*, laundry, dan bisnis minuman susu sapi. Nama Bunayya sendiri diambil dari nama anak kedua pemilik usaha atau owner sendiri. Aqiqah Bunayya mulai berdiri pada Januari 2013 oleh Bapak Dariyanto. Aqiqah Bunayya terletak di Jl. Tampurejo V No. 33, Kelurahan Tampurejo, Kecamatan Pesantren, Kabupaten Kediri Jawa Timur, Kode pos 64138. Aqiqah Bunayya memiliki dua cabang, yaitu Blitar dan Jombang. Adapun tiap cabang memiliki mitra bisnis kurang lebih 20 outlet.

Aqiqah Bunayya mengutamakan kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan dinilai sangat penting dan membuat konsumen akan loyal. Bunayy bukan hanya melayani pemesanan untuk event aqiqah, akan tetapi juga melayani pemesanan untuk acara kurban dan cathering yang berjenis masakan olahan kambing. Kambing yang dipilih bisa sesuai dengan request konsumen dan konsumen dapat memilih sendiri. Kambing yang disembelih dan diolah akan tetap sesuai dengan syariat agama Islam. Sehingga kehalalan masakan terjamin.

Aqiqah Bunayya memberikan tawaran kepada konsumen yaitu atas keprofessionalan bunayya dalam

menangani ratusan event. Kemudian harga yang ditawarkan sangat terjangkau sehingga bisa di terima setiap kalangan tanpa merasa terbebani. Menu pilihan masakan juga bervariasi. Konsumen bisa memilih sendiri menu yang sesuai dengan *budget*. Dan yang paling penting penjual yang amanah. Sudah terbukti Bunayya dipercaya untuk menyalurkan di acara-acara social dan beberapa panti asuhan.

2. Visi dan Misi Aqiqah Bunayya Kediri

Aqiqah Bunayya Kediri memiliki visi dan misi seperti berikut ini:

- a. Visi :
Mengutamakan kepuasan pelanggan
- b. Misi :
 1. Menjadikan Bunayya group sebagai pilihan terbaik
 2. Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan pelayanan ramah

3. Struktur Organisasi

Aqiqah bunayya Kediri memiliki struktur organisasi sebagaimana berikut ini:

- a. Direktur : Dariyanto
- b. Manager : Tami Puji Astutik
- c. Kepala Cabang : Imam Nawawi (Blitar)
- d. Admin : Ulia (pusat)
Hefi
Chintya
- e. Marketing : Alex (pusat)
Robbi (cabang Jombang)
- f. Manager Chef : Tami Puji Astutik
- g. Chef : taufik
Novi
Adi
Munib

- h. Tim Kirim : Eko
Pak Yon
Taqim
Jauhari
Sonni
Dhanur
- i. Tim Support : Bude Har
Ropah

B. Penyajian Data

1. Hasil uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik dapat dilakukan setelah melakukan uji validitas dan reliabelitas. Apabila pada uji tersebut data dinyatakan valid dan reliabel, maka dapat dilanjutkan melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik memiliki fungsi supaya sampel yang diperoleh bisa mewakili populasi secara keseluruhan. Adapun uji asumsi klasik terdiri dari beberapa uji, berikut yaitu uji asumsi klasik meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk apakah data yang terkumpul telah terdistribusi secara normal. Dalam uji ini menggunakan *kolmogrov-smirnov test*. *Kolmogrov-smirnov test* menggunakan taraf signifikansi 0,05. Adapun hasil dari uji normalitas sebagaimana berikut ini:

Table 8. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		35
Normal <u>Parameters</u> ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.47370432
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.422
<u>Asymp. Sig. (2-tailed)</u>		.994

a. Test distribution is Normal.

b. calculated from data

Hasil dari uji normalitas one sample kolmogrov smirnov tesr diatas menyatakan bahwa nilai signifikansi dari variable lebih besar dari 0,05 ($0,994 > 0,05$). Itu artinya bahwa variable fasilitas dan daya tanggap memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolnieritas

Uji multikolenieritas merupakan uji untuk melihat ada atau tidanya korelasi antar variable bebas. Penelitian yang baik adalah yang tebebas dari multikolinieritas artinya yang variable bebasnya tidak ada korelasi. Nilai *tolerance* dan *variance influence factor (VIF)* digunakan sebagai nilai ukur ada tidanya multikolinieritas pada regeresi tersebut. Regeresi bisa dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ dan $VIF < 10$.

Table 9. Coefficients

Model		Collinearity statistic	
		Tolerance	VIF
1	(constant)		
	Fasilitas	0.907	1.102
	daya tanggap	0.907	1.102

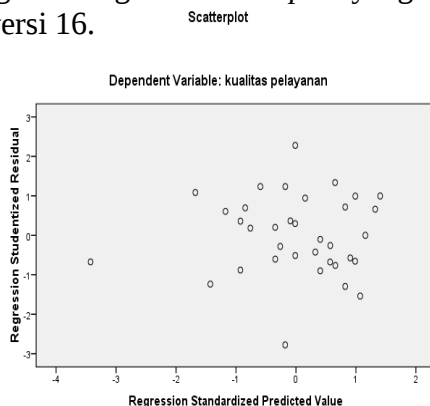
a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Hasil dari uji multikolinieritas ini menyatakan bahwa nilai *tolerance* pada variable fasilitas sebesar 0,907 ($0,907 > 0,01$) dan variable daya tanggap sebesar 0,907 juga ($0,907 > 0,01$). Dan untuk nilai VIF pada variable fasilitas sebesar 1,102 ($1,102 < 10$) dan variable daya tanggap sebesar 1,102 juga ($1,102 < 10$). Pernyataan ini menyimpulkan bahwa regresi ini terbebas dari multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antar variable bebasnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi klasik yang terakhir adalah uji heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk melihat model regresi varian pada residual ini sama atau berbeda dengan residual penelitian lainnya. Penelitian yang baik adalah yang memiliki persamaan dengan penelitian yang lain. Penelitian tersebut artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas melalui grafik *scatterplot*. Jika pada grafik tersebut tidak terdapat garis terbentuk dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka penelitian tersebut dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas

menggunakan grafik *scatterplot* yang didapatkan dari spss versi 16.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas Metode Scatterplot

Gambar diatas memperlihatkan terjadinya peneyebaran titik-titik di atas dan di bawah angka nol. Sehinga tidak terbentuk pola yang lurus. Artinya penelitian ini terbebas dari heteroskesdastisitas dan sudah memenuhi kriteria uji asumsi klasik keseluruhannya. Peneliti akan menguji ada atau tidanya heteroskedastisitas lagi menggunakan uji glesjer. Uji glesjer dilakukan agar lebih meyakinkan para pembaca. Cara melaukan uji glesjer yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual (AbsRes) terhadap variable bebas. Dasar penelitian yang digunakan adalah apabila nilai probabilitas sig > 0,05 maka dinyatakan bebas dari heteroskesdastisitas. Berikut adalah tabel uji glesjer.

Table 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glesjer

Variable	Sig	Kesimpulan
Fasilitas	0,497	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Daya tanggap	0,153	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode glesjer menyatakan bahwa nilai sig dari variable fasilitas sebesar 0,497 ($\text{sig } 0,497 > 0,05$). Dan nilai sig dari variable daya tanggap sebesar 0,153 ($\text{sig } 0,153 > 0,05$). Kesimpulan yang diperoleh yaitu model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga bisa dilanjutkan untuk uji hipotesis selanjutnya.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda memiliki fungsi untuk menguji hubungan antara variable bebas dengan variable terikat secara linier. Fungsi lain dari uji regresi linier berganda sebagai alat untuk meramalkan berapa nilai dari variable terikat berdasarkan dari variable bebas. Berikut merupakan hasil dari uji regresi linier berganda.

a. Descriptive Statistic

	Mean	Std. Deviation	N
<u>kualitas pelayanan</u>	37.31	3.394	35
<u>fasilitas</u>	37.40	3.533	35
<u>daya tanggap</u>	34.69	3.411	35

Table 11. Descriptive Statistics

Tabel *descriptive statistic* menerangkan tentang seberapa besar rata-rata (mean) tiap variabel serta menjeaskan nilai simpangan baku pada masing-masing variable. Dari hasil pengisian kuesioner oleh para responden, dapat diketahui hasilnya bahwa nilai rata-rata (mean) dari variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 37,31. Sdangkan untuk variable bebas fasilitas (X1) senilai 37,4. Untuk variable daya tanggap (X2) sebesar 34,69. Data selanjutnya yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden adalah nilai simpangan baku (*standart deviation*). Pada variable terikat kualitas pelayanan (Y) nilai simpangan bakunya yaitu sebesar 3,394. Untuk variable fasilitas (X1) simpangan bakunya senilai 3,533. Dan terakhir pada variable daya tanggap (X2) adalah 3,411.

b. Correlation

1) Nilai signifikansi

Sig (1-tailed)

No	Variable bebas (X)	Kualitas pelayanan (Y)
1	Fasilitas	0,000
2	Daya tanggap	0,014

Table 12. Nilai sig (corelation)

Pada hasil *corelation* akan ditemukan tabel yang membahas tentang nilai signifikanis (*sig*). Nilai *sig* atau bias yang

disebut nilai *P value*. Pada variabel fasilitas (X 1) diketahui bahwa nilai *P value* nya sebsar 0,000. Artinya variable fasilitas dinyatakan signifikan karena *P value* < 0,05. Sedangkan paada variable daya tanggap (X 2) memiliki nilai *P value* senilai 0,014 dan dapat dikatakan signifikan karena *P value* < 0,05

2) Nilai hubungan pearson correlation



Diagram 1. Nilai Pearson Correlation

Selanjutnya dalam hasil corelation juga akan ditemukan tabel *pearson correlation*. *Pearson correlation* digunakan untuk melihat hubungan antar variabel X1 dan X2 terhadap Y. Pada variable fasilitas (X1) mempunyai nilai korelasi terhadap variable terikt kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,661, nilai trsebut memilki makna hubungan yang tinggi/ kuat. Adapun variable daya tanggap (X2) memiliki nilai korelasi senilai 0,37 yang bermakna memilki nilai hubungan yang

rendah/ lemah. Adapun makna nilai hubungan bisa dilihat sebagaimana berikut ini.⁹⁶

Nilai	Makna
0,00-0,19	Sangat lemah/rendah
0,20-0,39	Lemah/rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Tinggi/kuat
0,80-1,00	Sangat tinggi/kuat

Table 13. Makna Nilai Corelation

3) Variabels intered/ removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	<u>daya tanggap, fasilitas^a</u>		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Table 14. variabels intered/removed

Tabel *variable entered/removed* menerangkan bahwa seluruh variable telah di input ke dalam pengolahan data.

4) Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.435	2.55

- a. Predictors: (Constant), daya tanggap, fasilitas

Table 15. Model Sumary

⁹⁶ Nanang Martono, *Statistika Sosial* (Yogjakrta: Gava Media, 2010), hal 243

Table *model summary* memberikan info tentang nilai R. Dengan nilai R dapat diketahui besarnya koefesien regresi variabel (X1) fasilitas dan (X2) daya tanggap dengan variabel Y kualitas pelayanan sebesar 0,685 dan memiliki arti tinggi/kuat (lihat table 14). Kemudian info selanjutnya mengenai nilai R *square*. R *square* senilai 0,469 (kontribusinya 0,469 x 100%) dan berfungsi untuk melihat nilai hubungan variable bebas terhadap variable terikat secara simultan. R *square* menyatakan bahwa variabel X1 fasilitas dan X2 daya tanggap mampu memberikan pengaruh kepada variabel Y kualitas pelayanan senilai 46,9% dan sisanya dipengaruhi oleh factor atau variabel lainnya sebesar 53,1%.

5) *Standart error of estimate (SEE)* Descriptive Statistic

	Mean	Std. Deviation	N
<u>kualitas pelayanan</u>	37.31	3.394	35
<u>fasilitas</u>	37.40	3.533	35
<u>daya tanggap</u>	34.69	3.411	35

Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.435	2.55

a. Predictors: (Constant), daya tanggap, fasilitas

Pada table *model summary* juga dapat memberikan data tentang nilai *standart*

error of estimate (SEE). Nilai ini memiliki fungsi untuk menguji fungsi model regresi apakah bisa digunakan sebagai predictor atau tidak. Agar SEE bisa dijadikan sebagai predictor, maka nilai SEE harus lebih kecil dari nilai simpangan baku (*standart deviation*) variabel terikat ($SEE < \text{simpangan baku } Y$). adapun nilai SEE variable ebbas sebesar 2,55 dan nilai simpangan baku variable terikat sebesar 3,394. Itu artinya bahwa nilai SEE lebih kecil dari simpangan baku dan varianel bebas dipastikan dapat menjadi predictor untuk kualitas pelayanan.

6) Annona

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183.490	2	91.745	14.111	.000 ^a
	Residual	208.053	32	6.502		
	Total	391.543	34			

a. Predictors: (Constant), daya tanggap, fasilitas

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Table 16. Annona

Tabel *Anova* menjelaskan tentang hubungan X1 fasilitas, X2 daya tanggap dan Y kualitas pelayanan. Dalam tabel ini didapatkan nilai F sebesar 14,111 dan nilai signifikansi 0,000. Hipotesis akan diterima apabila nilai signifikansi $p \text{ value} < 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ table}$. Sebaliknya hipotesis akan ditolak apabila nilai signifikansi $p \text{ value} > 0,05$ atau $F \text{ hitung} <$

F tabel. Oleh sebab itu, melihat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ itu artinya H_1 diterima dan terdapat hubungan yang signifikan antara X_1 fasilitas, X_2 daya tanggap dengan Y kualitas pelayanan.

7) Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.478	5.944		1.426	.163
	Fasilitas	.581	.130	.605	4.470	.000
	daya tanggap	.192	.140	.186	1.371	.180

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Table 17. coefficients

Tabel *coefficients* menunjukkan *regression*. Adapun rumus regresi yang sudah banyak diketahui adalah :

$$\hat{y} : a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$\hat{y} : 8,478 + 0,581 (0) + 0,192 (0)$$

Artinya, apabila fasilitas = 0 ($X_1=0$), daya tanggap = 0 ($X_2=0$), maka kualitas pelayanannya senilai 8,478

C. Pengujian Hipotesis

1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri

Hasil uji regresi secara parsial pada variabel fasilitas terhadap kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh. Bisa dilihat pada table *corelation* pada kolom sig (*p value*) pada variabel fasilitas. Jika *p value* $> 0,05$ maka H_0 diterima (tidak signifikan). Jika *p value* $< 0,05$

maka H1 diterima (signifikan). Adapun hipotesanya sebagai berikut:

H0 : tidak terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kualitas pelayanan

H1 : terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kualitas pelayanan.

Tabel *corelation* menunjukkan bahwa nilai p value dari fasilitas sebesar 0,000. Itu artinya $0,000 < 0,05$ bermakna variabel X1 terhadap Y menunjukkan nilai signifikan. Oleh sebab itu, bisa ditarik kesimpulan bahwa H1 diterima dan berarti terdapat pengaruh fasilitas (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) Aqiqah Bunayya Kediri.

2. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

Pada bagian uji regresi secara parsial di variabel daya tanggap terhadap kualitas pelayanan menunjukkan tidak adanya pengaruh atau tidak signifikan. Bisa dilihat pada tabel *corelation* pada kolom ^{sig} (p value) pada variabel fasilitas. Jika p value $> 0,05$ maka H0 diterima (tidak signifikan). Jika p value $< 0,05$ maka H1 diterima (signifikan). Adapun hipotesis sebagai berikut:

H0 : tidak terdapat pengaruh antara daya tanggap pegawai terhadap kualitas pelayanan

H1 : Terdapat pengaruh antara daya tanggap pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Tabel *corelation* menunjukkan bahwa nilai p value dari daya tanggap sebesar 0,014. Itu artinya $0,014 < 0,05$ bermakna variabel X2

terhadap Y memiliki nilai signifikan. Oleh sebab itu, bisa disimpulkan bahwa H1 diterima artinya terdapat pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) Aqiqah Bunayya Kediri.

3. Pengaruh Fasilitas dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

Hasil uji regresi secara simultan pada variabel fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Bisa dilihat pada tabel *Annova* pada kolom ^{sig} (*p value*) pada variabel bebas. Jika *p value* > 0,05 maka H₀ diterima (tidak signifikan). Jika *p value* < 0,05 maka H₁ diterima (signifikan). Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H₀ : tidak terdapat pengaruh antara fasilitas dan daya tanggap terhadap kualitas pelayanan

H₁ : terdapat pengaruh antara fasilitas dan daya tanggap terhadap kualitas pelayanan.

Tabel *Annova* menunjukkan bahwa nilai *p value* variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 0,000. Itu artinya $0,000 < 0,05$ bermakna variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai nilai signifikan. Oleh sebab itu, bisa disimpulkan bahwa H₁ diterima artinya terdapat pengaruh fasilitas (X1) dan daya tanggap (*responsiveness*) (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) Aqiqah Bunayya Kediri.

4. Prediksi Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Fasilitas dan Daya Tanggap (Responsiveness) pegawai Di Aqiqah Bunayya Kediri
- Uji regresi berganda menyatakan bahwa nilai *standart error of estimate* (SEE) senilai 2,55. Nilai ini bisa menyatakan untuk variabel bebas bisa menjadi predictor apa tidak dalam model regresi tersebut. Agar variabel bebas bisa menjadi predictor, nilai SEE harus lebih kecil dari nilai simpangan baku variabel terikat ($SEE < \text{simpangan baku } Y$). adapun nilai simpangan baku Y adalah 3,394 ($2,55 < 3,394$), itu artinya model regresi ini menunjukkan bahwa fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) bisa menjadi predictor kualitas pelayanan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan secara simultan.

Pada uji regresi terdapat tabel anova yang akan menampilkan data untuk pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Adapun hipotesisnya adalah: H_0 : tidak terdapat pengaruh antar fasilitas dan daya tangggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

H_1 : terdapat pengaruh antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

Tabel *Anova* dapat memberikan info bahwa terdapat pengaruh yang signifikan

antara variabel bebas kepada variabel terikat. Hal ini dibuktikan dari nilai P value $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Itu artinya H_1 diterima dan keislamannya adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan daya tanggap (responsiveness) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri. Penjelasan selanjutnya akan lebih memperkuat data di atas.

Data di atas menyatakan bahwa terdapat pengaruh hubungan yang signifikan antara X_1 dan X_2 terhadap Y . itu artinya fasilitas dan daya tanggap pegawai sebagai factor bagus atau tidaknya pelayanan. Adanya fasilitas yang memadai pekerjaan dan daya tanggap dari pegawai akan mempengaruhi sebagai apa kualitas pelayanan dari organisasi tersebut. Pada dasarnya memang kualitas adalah yang dinilai dari konsumen. akan tetapi, sebagai pegawai dan atasan akan berusaha mencari apa saja factor yang akan mempengaruhi penilaian yang bagus dari konsumen.

Fasilitas organisasi haruslah memudahkan seluruh pekerjaan. Pekerjaan yang dikerjakan secara mudah nantinya akan mempercepat selesainya tugas. Output yang dihasilkan organisasi tidak selalu berupa produk barang, akan tetapi ada yang berupa jasa yang hanya bisa dirasakan. Untuk menilai produk yang berupa jasa akan lebih mudah. Akan tetapi untuk menilai jasa yang hanya bisa dirasakan, fasilitas fisik akan turut memberikan peran kepuasan kepada

konsumen. ketika konsumen merasa puas, maka konsumen akan mengukur sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut.⁹⁷

Kemudian dalam pemberian pelayanan, daya tanggap pegawai dinilai signifikan mempengaruhi. Pelayanan merupakan hal yang terpenting. Oleh sebab itu, haruslah sangat optimal dalam memberikan pelayanan. Apalagi pada organisasi yang memberikan output jasa, kualitas pelayanannya akan sangat diperhatikan. Menurut Parasuraman yang disadur oleh Retno Wulandari dkk mengatakan bahwa pegawai yang memiliki daya tanggap baik akan mempengaruhi kualitas pelayanannya juga. Karena dalam memberikan pelayanan, pegawai haruslah memiliki kemampuan daya tanggap yang baik. Konsumen sangat sekali macam kebutuhannya, sebagai pegawai yang melayani haruslah mampu menyerap dan mengerti kemauan konsumen. Apabila pegawai mampu melaksanakannya, maka akan mendapatkan respon positif dari konsumen.⁹⁸

Dari pemaparan paragraph di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan daya

⁹⁷ Sartika Moha dan Sjendry Loindong. *Analisis Kuwalitas Pelayannaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Manado*. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, Vol 4, No 1, 2016, Hal 577.

⁹⁸ Retno Wulwandari, Adam Ideris, Dan Melati. Dama, *Pengaruh Daya Tangap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulubu Kabupaten Penajam Paserr Utara*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 7, No 2, 2019, Hal 717.

tanggap (*responsiveness*) pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini didapatkan dari penjelasan yang disampaikan oleh penulis. Bisa dilihat pada tabel *Anova*, bahwa variabel bebas memiliki peran dalam peningkatan variabel terikat secara bersama-sama atau yang disebut secara simultan. Jika hasil pengujian pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan nilainya signifikan, maka pemaparan teori-teori di atas menggambarkan kecocokan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

2. Pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan secara parsial
 - a. Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan

Pada tabel *corelation* menjelaskan bahwa nilai P values dari variabel fasilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menegaskan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan dan H_1 diterima. Penjelasa tersebut menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan pada Aqiqah Bunayya Kediri.

Pengaruh yang signifikansi tersebut didapatkan melalui indikator-indikator dari variabel fasilitas. Indikator fasilitas

juga yang mempengaruhi indicator dari variabel kualitas pelayanan. Adapun indicator dari variabel fasilitas adalah sesuai kebutuhan, mempercepat kerja dan mudah digunakan. Indicator dari variabel kualitas pelayanan adalah keandalan, jaminan dan empati. Pejelasan di atas menyimpulkan bhwa variabl faslitas mempengaruhi varaiabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikan 0,000 ($0,000 < 0,05$).

Hasil tersebut didukung dengan teori yang menyebutkan bahwa fasilitas kerja yang baik adalah fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya. Apabila fasilitas kerja tidak sesuai dengan kebutuhan, bisa jadi produktivitas kerja akan menurun dan bisa juga akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pada tubuh pegawai.⁹⁹ Itulah sebabnya fasilitas juga memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

b. Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kualitas pelayanan

Pada tabel *corelation* menjelaskan bahawa nilai P values dari variabel daya tanggap sebesar 0,014 ($0,014 < 0,05$). Halini menegaskan bahawa variable daya tanggap memiliki pengaruh signifikan dan H_1 diterima. Penjelas tersebut

⁹⁹ Agung Kristanto Dan Dianasa Adi Saputra, *Perancangan Meja Dan Kursi Kerja Yang Ergonomis Pada Stsiun Kerja Pemotongan Sebagai Upaya Peningkatan Produktivitas*, JITI, Vol 10, No 2, Desember 2011, Hal 78

menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh daya tanggap (responsiveness) pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Aqiqah Bunayya Kediri.

Pengaruh yang signifikansi tersebut didapatkan melalui indicator-indikator dari variabel daya tanggap. Indikator daya tanggap juga yang mempengaruhi indicator dari variabel kualitas pelayanan. Adapun indicator dari variabel daya tanggap adalah keramahan, respon dan kesiapan. Indicator dari variabel kualitas pelayanan adalah keandalan, jaminan dan empati. Pejelasan di atas menyimpulkan bahwa variabel daya tanggap (responsiveness) pegawai mempengaruhi variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikan 0,014 ($0,014 < 0,05$).

Pernyataan tersebut didukung dengan teori berikut ini, bahwa keramahan pegawai juga sangat penting karena inilah yang mengakibatkan dampak baik kepada konsumen. Bisa dikatakan juga pegawai yang ramah adala sebuah kunci keberhasilan dalam pemebrian jasa. Dan bisa dikatakan sukses apabila lembaga memilih pegawai yang ramah kepada siapapun¹⁰⁰

¹⁰⁰ Chairun Nisa Halim. *Pengaruh Karamahan, Kredibiliats Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya*. STIE Perbanas Surabaya 2012, Hal 3.

3. Nilai hubungan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan secara simultan.

Tabl *model summary* menginformasikan tentang nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dari proses pengujian yang sudah dilaksanakan. Nilai hubungan bisa dilihat pada kolumn nilai R, bahwa antara variabel fasilitas dan daya tanggap senilai 0,685. Besarnya nilai hubungan tersebut menunjukkan bahwa terdapat nilai hubungan kuat / tinggi antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Klasifikasi besarnya angka hubungan bisa dilihat pada table 4.10 tentang makna nilai korelasi. Pada table tersebut terdapat kolom baris keempat yaitu 0,6 sampai 0,79 mempunyai makna nilai hubungan yang tinggi/ kuat.

Variable fasilitas dan daya tanggap mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 46,9% (kontribusinya $0,469 \times 100\%$). Hal tersebut menyatakan bahwa variabel bebas mempengaruhi sebesar 46,9% dan sisanya 53,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Nilai sumbangan dari fasilitas dan daya tanggap ini sebenarnya bernilai sedang, akan tetapi tetap terdapat pengaruhnya. Angket ini diisi oleh para pegawai sebagai respondennya. Para pegawai tentunya mengetahui bagaimana variabel fasilitas dan daya tanggap mempengaruhi kualitas pelayanan, meskipun baik atau buruknya kualitas pelayanan dinilai oleh konsumen. akan tetapi, para pegawai tetap mengetahui

apa factor yang mendukung bagusnya kualitas pelayanan. Maka dari itu, kedua variable tersebut tidak terlpas dari pengaruhnya kualitas pelayanan. Kontribusi yang disumbangkan sebesar 46,9%.

Berikut teori yang mendukung. Dalam merancang tata letak fasilitas, haruslah di konsep seefisien mungkin. Rancangan fasilitas yang satu dengan rancangan fasilitas yang lain akan berkaitan erat. Tata letak fasilitas yang baik yaitu tata letak yang bisa sesuai dengan konsep *material handling* yang baik. *Material handling* yang tidak baik, nantinya akan mengganggu waktu dalam proses produksi barang.¹⁰¹ sehingga nanti akan membuat pelayanan bisa terbantu dengan fasilitas yang sesuai.

Kesiapan kerja dapat dilihat dari pengembangan kinerjanya yang melibatkan sikap, nilai, pengetahuan dan ketrampilan. Hal-hal seperti inilah yang akan memberikan rasa tanggung jawab dari diri sendiri. Pengembangan seperti inilah haruslah dilaksanakan secara sistematis agar para pegawai akan benar-benar memiliki kesiapan dalam bekerja.¹⁰² Jika pada dirinya sudah memiliki kesiapan, maka seharusnya

¹⁰¹ Muh Fasiol Dkk, Perencanaan Ulang Tata Letak Fasilitas Produksi Pabrik Tahu Skrikandi Junak Bankalan, *Jurnal Agointek*, Vol 7, No 2, Agustus 2013, Hal 57

¹⁰² Zamza Zawawai Firdaus, *Pengaruh Tim Produksi, Pengalaman Prakerin Dan Dukungan Keluarga Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK*, Jurnal Pendidikan Vokasi, Vol 2.No 3. November 2012, Hal 402

pegawai tersebut juga akan siap untuk memberikan pelayanan.

4. Nilai hubungan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan secara parsial.
 - a. Nilai hubungan antara fasilitas terhadap kualitas pelayanan

Table correlation menyatakan informasi mengenai hubungan antar variabel fasilitas (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Adapun nilai hubungan X1 terhadap Y sebesar 0,661 dengan nilai *p value* (signifikan) sebesar 0,000. Variabel ini memiliki nilai hubungan yang signifikan karena $0,000 < 0,05$. Adapun kekuatan hubungan variabel fasilitas terhadap kualitas pelayanan dinyatakan tinggi atau kuat. Kekuatan hubungan itu bisa dilihat pada tabel 4.10. Pada kolom baris keempat terdapat nilai sebesar 0,6 samapai 0,79 memiliki makna nilai hubungan yang tinggi/ kuat. Demikian akan disebutkan teori pendukungnya.

Fasilitas merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan. Fasilitas perlu diperhatikan, apalagi yang berurusan langsung dengan konsumen. karena konsumen akan menilai berdasarkan apa yang dirasakan dan didapatkan. Persepsi yang dibuat akibat interaksi dengan pegawai akan berpengaruh pada kualitas pelayanan di mata konsumen

masing-masing, itu tadi merupakan pendapat yang disampaikan oleh Tjiptono yang dikutip oleh Auli. Bagi organisasi yang tetap ingin mempertahankan eksistensinya, haruslah memperhatikan fasilitasnya. Organisasi akan tetap eksis dan tetap mampu bersaing apabila mampu menarik perhatian konsumen dengan memberikan pelayanan yang berkualitas disertai dengan hal yang mendukung pelayanan tersebut yaitu fasilitas fisik terutama.¹⁰³

Pada analisis data didapatkan bahwa variabel fasilitas mampu mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 66,1% dan sisanya sejumlah 33,9% dipengaruhi oleh variabel yang lain-lain. Artinya fasilitas pada Aqiqah Bunayya Kediri memiliki pengaruh yang tinggi/kuat terhadap kualitas pelayanan.

- b. Nilai hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan

Tabel correlation menyatakan info mengenai hubungan antar variable daya tanggap (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). adapun nilai hubungan X2 terhadap Y sebesar 0,37 dengan nilai *p value* (signifikan) sebesar

¹⁰³, Auli Luckyy Yuriansyah. *Persepsi Kulitas Peluayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelangan*. Management Analysis Journal, Vol 2, NO 1, 2013, Hal 10

0,014. Variable ini punya nilai hubungan yang signifikan karena $0,014 < 0,05$. Adapun kekuatan hubungan variabel fasilitas terhadap kualitas pelayanan dinyatakan rendah atau lemah tetapi tetap signifikan. Kekuatan hubungan itu bisa dilihat pada tabel 4.10. Pada kolom baris kedua terdapat nilai sebesar 0,2 sampai 0,39 memiliki makna nilai hubungan yang rendah/ lemah. Demikian akan disebutkan teori pendukungnya.

Daya tanggap berkenaan dengan sanggupnya para pegawai serta kesediaannya dalam membantu pelanggan. Para pegawai diharapkan mampu merespon segala kebutuhan yang diminta oleh konsumen. pegawai haruslah menginformasikan estimasi waktu pemberian produk yang diminta konsumen. Dengan melakukan kesemuanya itu para konsumen akan terbentuk rasa kepuasan pada masing-masing. Kepuasan masing-masing tentunya akan berbeda. Untuk membuat para konsumen puas, maka perlu pegawai yang tanggap. Itulah mengapa daya tanggap pegawai akan mempengaruhi kualitas pelayanan sendiri.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Indra Gunuawan, *Pengaruh Daya Tangap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timmur*. Jurnal Simplex, Vol 2, No 1. 2019, Hal 34.

Pada analisis data didapatkan bahwa variabel daya tanggap mampu mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 37 % dan sisanya sejumlah 63 % dipengaruhi oleh variabel yang lain-lain. Artinya daya tanggap (*responsiveness*) pegawai pada Aqiqah Bunayya Kediri memiliki pengaruh yang lemah atau rendah terhadap kualitas pelayanan.

5. Nilai hubungan paling dominan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Pada tabel *correlation* menginformasikan mengenai hubungan tiap variabel. Variabel fasilitas (X1) memiliki nilai korelasi terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,661 dengan nilai p value sebesar 0,000. Dengan demikian variabel tersebut memiliki nilai hubungan yang kuat atau tinggi serta taraf signifikansi $0,00 < 0,05$ yang artinya memiliki korelasi antara variabel fasilitas dengan variabel kualitas pelayanan. Nilai korelasi daya tanggap (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,37 dengan nilai p value 0,014. Dengan demikian variabel tersebut memiliki nilai hubungan yang rendah/lemah serta taraf signifikansi $0,014 < 0,05$ yang artinya memiliki korelasi antara variabel daya tanggap dengan variabel kualitas pelayanan. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel di atas fasilitas dan daya tanggap yang

memiliki nilai hubungan paling dominan adalah variabel fasilitas (X1). X1 mempunyai nilai sebesar 66,1% disebabkan karena konsumen juga merasakan fasilitas terutama fasilitas secara fisik. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh fasilitas sebesar 66,1% dan sisanya 33,9% dipengaruhi oleh variable lainnya. Jadi, fasilitas pada Aqiqah Bunayya Kediri memiliki pengaruh yang paling dominan serta tinggi terhadap kualitas pelayanan.

Adapun teori yang mendukungnya bahwa Ardana menyatakan yang dikutip oleh Ferry dkk, bahwa fasilitas yang berupa lingkungan yang aman dan sehat berpengaruh terhadap hasil produktivitas karyawan, kondisi lingkungan yang seperti itu mencakup salah satunya fasilitas-fasilitas yang mempercepat penyelesaian pekerjaan. Itulah yang disebut kondisi lingkungan yang baik.¹⁰⁵ Fasilitas in nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayannya, Kualitas pelayanan merupakan hasil pelayanan yang telah difikirkan atau diharapkan oleh konsumen dengan hasil pelayanan yang diterimanya. Jika pelayanan yang

¹⁰⁵ Ferry Moulana Dkk, *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyanwan Memlalui Variable Mediator Motivasi Kerja*, JAB, Vol 44, No 1, Maret 2017, Hal 181

diterimanya sesuai bahkan lebih baik dari apa yang diharapkannya, maka bisa dikatakan kualitas pelayanan organisasi tersebut baik atau ideal.¹⁰⁶ Oleh sebab itu, fasilitas mempunyai pengaruh yang besar kepada kualitas pelayanan karena konsumen akan merasa puas dengan pelayanan jika konsumen bisa merasakan langsung fasilitas yang disiapkan.

6. Prediksi tingkat kualitas pelayanan dengan fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai

Hasil uji regresi terdapat table *model summary*. Dalam table *model summary* terdapat nilai *standar error of estimate* (SEE) sebesar 2,55. Nilai SEE dipergunakan sebagai model regresi bisa menjadi predictor atau tidak. Agar bisa menjadi predictor, SEE haruslah lebih kecil dari nilai simpangan baku. Nilai simpangan baku variabel kualitas pelayanan sebesar 3,394 ($2,55 < 3,394$). Oleh demikian, model regresi ini menunjukkan bahwa fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dapat menjadi predictor peningkatan kualitas pelayanan. Jadi, Aqiqah Bunayya Kediri harus meningkatkan fasilitas dan daya

¹⁰⁶ Zurni Zahara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan USU*, JSPI, Vol 1, No 1, Juni 2005, Hal 28

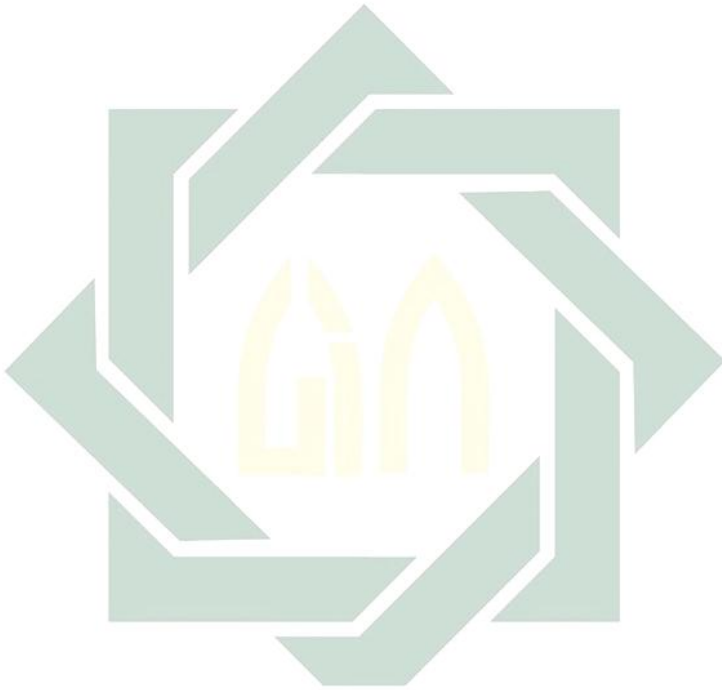
tanggap (*responsiveness*) pegawai agar kualitas pelayanan semakin membaik.

Pernyataan tersebut didukung dengan teori berikut. Fasilitas merupakan penunjang bagi keberlangsungan kegiatan produksi. Fasilitas haruslah memiliki tiga aspek diantaranya yaitu fasilitas harus memahami, bermanfaat dan mengantarkan pada tujuan.¹⁰⁷ Fasilitas yang seperti tersebut juga belum cukup untuk membuat kualitas pelayanan menjadi baik. Oleh sebab itu, diperlukan pegawai yang sesuai dengan kriteria. Diantaranya kriteria tersebut adalah pegawai yang memiliki daya tanggap sehingga mampu bertanggung jawab. Karena rasa tanggung jawab merupakan salah satu kemampuan dasar memahami manusia sebagai makhluk susila. Seseorang yang memiliki tanggung jawab bisa dikatakan sebagai manusia yang berbudaya dan taat kepada tuhan. Tanggung jawab merupakan keadaan yang mengharuskan memikul segala sesuatu karena merupakan wujud kesadaran akan kewajiban.¹⁰⁸ Jadi, adanya fasilitas yang mendukung dan

¹⁰⁷ Nurtuah Tanjung, *Tafsir Ayat-Ayat Al Qur'an Tentang Manajemen Sarana Prasarana*, Vol 2, No 11, Januari-Juni 2017, Hal 165-168

¹⁰⁸ Elfi Yuliani Rochmah, *Mengembangkan kepribadian Tanggung Jawab Pada Pembelajaran (Perspektif Psikologi Barat Dan Psikologi Islam)*. Al-Murabbi: Jurnal Studi pendidikan dan keislaman , Vol 3, No 1, Tahun 2016, Hal 36-37

pegawai yang memiliki daya tanggap
bisa mempengaruhi kualitas pelayanan
pada suatu organisasi.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dan analisis tentang pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri, maka dapat ditarik kesimpulan sebagaimana berikut ini:

1. Pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan secara simultan

Dari tabel *Anova* dapat diperoleh info bahwa variabel fasilitas dan daya tanggap mempengaruhi kualitas pelayanan dengan nilai P value sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya H_1 diterima. Jadi kesimpulannya, terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai secara simultan atau bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

2. Pengaruh fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan secara parsial

- a. Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan

Pada tabel *correlation* menampilkan bahwa nilai signifikan variabel fasilitas sebesar $0,000$ ($0,000 < 0,005$). Itu artinya H_1 diterima dan terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kualitas pelayanan. Kesimpulannya, terdapat pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

- b. Pengaruh daya tangggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan

Pada tabel *correlation* menampilkan bahwa nilai signifikan variabel daya tanggap sebesar 0,014 ($0,014 < 0,005$). Itu artinya H1 diterima dan terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap kualitas pelayanan. Kesimpulannya, terdapat pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

3. Nilai hubungan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan secara simultan.

Pada tabel *model summary* menunjukkan nilai hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai hubungan tersebut dapat dilihat pada kolom R. Pada kolom R menunjukkan nilai hubungan antara fasilitas dan daya tanggap terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,685. Nilai hubungan yang tinggi/ kuat diberikan dari variabel bebas kepada variabel terikat.

4. Nilai hubungan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan secara parsial.

- a. Nilai hubungan fasilitas terhadap kualitas pelayanan

Pada tabel *corelation* menunjukkan informasi tentang hubungan antara variabel fasilitas (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y). Nilai korelasi fasilitas terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,661 dengan nilai signifikan

p value 0,000. Kesimpulannya, variabel fasilitas memiliki nilai hubungan kuat/ tinggi terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

- b. Nilai hubungan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan

Pada tabel *correlation* menunjukkan informasi tentang hubungan antara variabel daya tanggap (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y). nilai korelasi fasilitas terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,37 dengan nilai signifikan p value 0,014. Kesimpulannya, variabel daya tanggap (*responsiveness*) pegawai memiliki nilai hubungan rendah atau lemah terhadap kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

5. Nilai hubungan paling dominan antara fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Pada tabel *corelation* menginformasikan tentang variabel apa yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan. Variabel fasilitas mempengaruhi sebesar 0,661 dengan nilai p value sebesar 0,000. Variabel ini menunjukkan hubungan yang tinggi/ kuat. Adapun variabel daya tanggap mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0,37 dengan nilai p value sebesar 0,014. Variabel ini menunjukkan hubungan yang rendah/lemah. Oleh sebab itu, diantara variabel fasilitas dan daya tanggap yang dinilai paling dominan mempengaruhi adalah variabel fasilitas. Jadi kesimpulannya, variabel fasilitas merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

6. Prediksi tingkat kualitas pelayanan dengan fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai

Berdasarkan hasil uji regresi, pada tabel *model summary* didapatkan nilai *standar error of estimate* (SEE) sebesar 2,55. Nilai SEE tersebut digunakan untuk menguji model regresi apakah bisa digunakan sebagai prediktor atau belum. Untuk melihat apakah bisa dijadikan prediktor atau tidak, maka harus dibandingkan dengan nilai simpangan baku variabel kualitas pelayanan. Nilai SEE haruslah lebih kecil dari nilai simpangan baku, adapun nilai simpangan baku dari kualitas pelayanan adalah 3,394. Jadi $2,55 < 3,394$ dan model regresi ini bisa digunakan sebagai prediktor. Dengan begitu, model regresi ini menunjukkan bahwa fasilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dapat menjadi prediktor kualitas pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri.

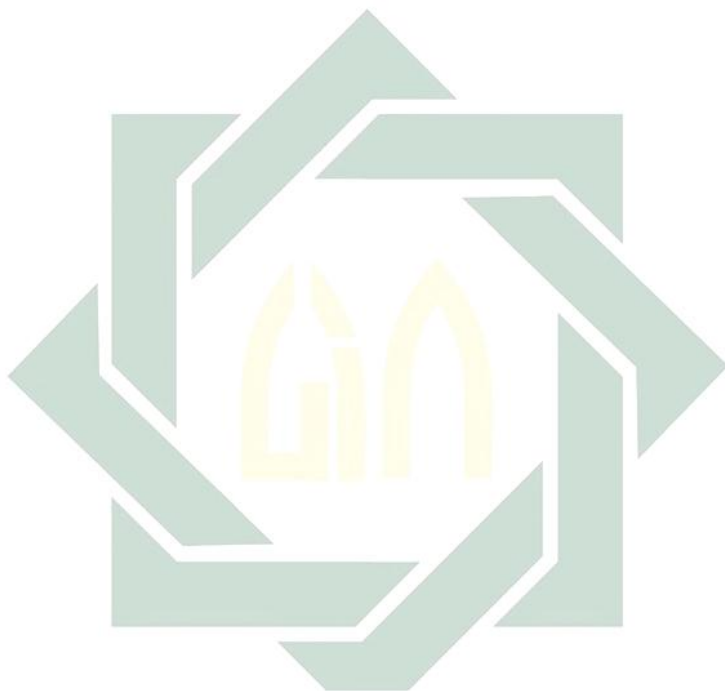
B. Saran dan Rekomendasi

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya indikator yang dicantumkan di evaluasi kembali. Dan juga memperbanyak teori dari berbagai sumber, sehingga akan menciptakan penelitian yang baik.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian secara ilmiah. Tentunya akan tetap ada kendala yang dirasakan oleh peneliti. Diantaranya salah satunya adalah tentang responden. Peneliti menilai responden kurang konsisten dalam menjawab kuesioner. Peneliti dapat menilai karena jawaban kuesioner dari responden kurang memperlihatkan kesungguhan yang sebenarnya.

Peneliti juga tidak bisa mendampingi langsung para responden karena keadaan sekarang ini sedang pandemic.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Nguraah Bagus Dhermawan Dkk, *Penagaruh Motivais, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasai Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali*, Jurnal MSBK, Vol 6, Hal 2, Tahun 2014, Hal 174
- Alaan, Yunus, *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Kepuasan Planggann: Penelitian Pada Hotel Scerela Bandung*. Jurnal Manajemen Maranatha, Vol 15, No 2, Tahun Mei 2016, Hal 259.
- Aldi, B. Elnath, *Menjadikan Manajmen Pengetahuan Sebagai Keunggulan Kompetitif Perusahaan Melalui Strategi Berbasis Pengetahuan*. Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasai (JSMO), Vol 2, Nomor 1, Tahun 2005, Hal 60
- Almigo, Nuzsep, *Hubungan Anatra Kepausan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan (The Relation Between Job Satisfaction And The Employees Work Productivity)*, Jurnal Psyche, Vol. 1 No. 1, Desember 2004, Hal 50 Dan 52
- Amalia, Afni Dkk,. *Daya Tangap, Jaminan, Bukti Fisikk, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien*. JIANA (Jurnal Ilmu Administerasi Negara), Vol 14, No 3, Juli 2017: Hal 358
- Ambarwati, Yuni Dan Nanik Suryani, *Pengaruh Komunikasi Interval, Motivasi Kerja Dan Fasilitas Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Wonobojo Kabupaten Temanngungg*, Economic Education Analysis Journal, Vol 3, No 2, 2014, Hal 300

- Anugrahying, Narulita Dan Rullan Nirwansyah, *Penerapan Aksesibilitas Pada Desain Fasilitas Pendidikan Sekolah Luar Biasa*, JSSP, Vol 2, No 2, 2013, Hal 22
- Aprijono, Ari Abdullah Tamam, *Analisis Overreaction Saham Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode*, Jurnal Nomhina, Vol II, No II, 2013, hal 76-96
- Ariani, Dorothea Wahyu, *Modul 1 Manajemen Kualitas Edisi 2*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, Tahun 2020, Hal 1.6
- Azar, Nelda Dan Muhammad Adre. *Uji Validitas Dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif*. Komunitas E-Learning Ilmu Computer.Com, 2008, Hal 3.
- Delima, Mustika Dan Metti Paramita, *Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Bank Bri Syariah Kcp Palabuhanratu) The Analysis Of The Ease Access To Public Trust In Syariah Bank (Study Bank Bri Syariah Kcp Palabuhanratu Sukabumi)*,jurnal nisbah, vo 5, no 1, tahun 2019, hal 77.
- Denziana, Angrita, dkk, *Corporate Performance Effects Financial Of Macro Economic Against Factors Stock Return*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 5, No. 2, September 2014, hal 17-40
- Deviyanti, Dea, *Studi Tentang Partisipasi Dalam Pembangunan Di Kelurahan Karang Jati Kecamatan Balikpapan*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 1, No 2, Tahun 2013, Hal 382.
- Dewi, Luh Eprima Dkk, *Analisis Pengaruh BOPO, NIM, NPL, Dan LDR, Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Bank Umum Swasta Nasional Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013)*. Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha, Vol 3, No 1, 2015, Hal 6

- Dewi, Sarita Permata, *Pengaruh Pengendahlilan Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Karyawan Kinerja Spbu Yogyakarta (Studi Kasus Pada Spbu Cabang Anak Perusahaan Rb. Group)*. Nominal: Baronmeter Riset Akuntansi Dan Manajemen, Vol 1, No 1, 2012, Hal 9-10
- Fasiol, Muh Dkk, *Perancanagn Ulang Tata Letak Fasilitas Produksi Pabrik Tahu Skrikandi Junak Bankalan*, Jurnal Agointek, Vol 7, No 2, Agustus 2013, Hal 57
- Fatimah, Akhirman Dan Firmansyah Kusasi, *Pengaruh Fasilitatis Kerja, Karakteristik Individu, Budaya Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kerjaa Pegawai*, Hal 2
- Firdaus, Zamza Zawawai, *Pengaruh Tim Produksi, Pengalaman Prakerin Dan Dukungan Keluarga Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK*, Jurnal Pendidkikan Vokasi, Vol 2.No 3. November 2012, Hal 402
- Gainau, Maryam B. , *Keterbukaan Diri (Self Disclosure) Siswa Dalam Perspektif Budaya Dan Implikasinya Bagi Konseling*. Jurnal Ilmiah Widya Warta, Vol 33, No 1, Tahun 2009, Hal 6
- Gunuawan, Indra, *Pengaruh Daya Tangap Dan Kinerjya Pegawai Terhadap Kepuasan Msyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timmur*. Jurnal Simplex, Vol 2, No 1. 2019, Hal 34.
- Guspul, Ahmad Dan Awaludin Ahmad, *Kualitias Pelayanan, Kepuasan An Kepercayaan Nasabah Pada Koperas Jasa Keauangan Syari'ah Di Wonosobo*, Jurnal PPKM II, 2014, Hal 158
- Hafidah, Aulia Ahmad, *Analisa Hubungan Pengeluaran Pendidikan Dan Pertumbuhan Ekonomi Dengan Menggunakan Pendekatan Kasualitas Granger*, Vol 8, No. 2, November 2011. Hal 124

- Halim, Chairun Nisa . *Pengaruh Karamahan, Kredibiliats Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya*. STIE Perbanas Surabaya 2012, Hal 3.
- Hansen, “Antecedents to customer disclosing intimacy with service employees”. *Journal of Marketing*. Harvad. Vol 17, No 6, 2003, Hal 577
- Hartati, Leny, *pengaruh gaya belajar dan sikap Pengaruh Gaya Belajar Dan Sikap Siswa Pada Pelajaran Matematika Terhadap Hasil Belajar Matematika*. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan Mipa*, Vol 3, No 3, Tahun 2015, Hal 228.
- Haryanto, Eddy, *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*, *Jurnal EMBA*, Volume 1, Nomer 3, September 2013, Hal 752-753
- Hasibuan, Salman Dkk, *Studi Teks dan Dokumentasi*, Tahun 2010, hal 8
- Haslinda, Jamaluddin, *Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Modereating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo*, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradadban*, Vol. II No. 1 Juli 2016, hal 1-21
- Indrawati, Aniek *Pengaruh Kualitas Layananan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsummen*, *Jurnal EBIS*, No 1, Maret 2011, Hal 27
- Irawan, Aditya Dan Nanik Suryani, *Pengaruhh Gya Kepemimpinan, Fasilitas Kantor Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Semarang*, *Jurnal Pendidikan Analisis Ekonomi*, Vol 7, No 1, 2018, Hal 268

- Kosasih, Michelle Pusura, *Daya Tanggap, Kandalan Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Princess Cosmetic*. Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, Vol 1, No 2, Tahun 2016, Hal 210
- Kristanto, Agung Dan Dianasa Adi Saputra, *Perancangan Meja Dan Kursi Kerja Yang Ergonomis Pada Stsiun Kerja Pemotongan Sebagai Upaya Peningkatan Produktivitas*, JITI, Vol 10, No 2, Desember 2011, Hal 78
- Labombang, Mastura, *Manajemen Pemeliharaan Fasilitas Dalam Pengelolaan Gedung*, Majalah Ilmiah, Hal 41-42
- Labombang, Mastura, *Manajmeen Pemelihaaraan Fasilitas Dalam Pengeloalaan Gedung*, Jurnal MEKTEEK, No , Januari 2008, Hal 43-44
- Maheswari, Hesti Dan Achamd Deny Firdauzy, *Evalusi Atta Letak Fasilitas Produksi Untuk Meningkatkan Efesiensi Kerja Pada PT. Nusantara Multilaksana*, JIMB, Vol 1, No 3, November 2015, Hal 4
- Marthono, Nanang, *Statistik Sosial* (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hal 271
- Maryani, Eni, *Media Dan Perbahan Social*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 67
- Moha, Sartika dan Sjendry Loindong. *Anlisis Kuwalitas Pelayannaan Dan Fasilitas Terhadp Kepuasan Konsukmen Pada Hotel Yuta Manado*. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manjemen, Bisnis Dan Akuntansi, Vol 4, No 1, 2016, Hal 577.
- Monisa, Martina, *Peresepsi Kemudahan Dan Ekgunaan Opac Perpustakaan Unair (Study Deskriptif Menilai Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Opac Oleh Pengguna Di Perpustakaan Universitas Airlangga)*, Jurnal Unair, Vol 2, No 1, Tahun 2013, Hal 6

- Moulana, Ferry Dkk, *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variable Mediator Motivasi Kerja*, JAB, Vol 44, No 1, Maret 2017, Hal 181
- Muhammad Syabani Dkk. *Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Daya Tanggap) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong*. Japb, Vol 3. No 1: 2020, Hal 332-356.
- Musthofa, Uluul Azmi, *pekerja yang handal menuutt Al-Quran (Studi Q.S Al-Qhasas: 25-26)*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol 1, No 3, November 2015, Hal 137-139
- Nasution, Novrihan Leily, *Analisis Loyalitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Labuhanbatu*. Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajmen), Vol 6, No 2, Tahun 2019, Hal 5.
- Novitasari, Arum Dan Nanik Suryani, *pengaruh bukti fisik , keandalan, daya tangap, jaminan dan emphatic Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Upt Perpustakaan Universitas Negeri Semarang*. Jurnal Pendidikan Analisis Ekonomi ,Vol 3. No 2. 2014
- Oktarani, Dian Dan Angga Kurniawan, *Daya Tangap, Keandalan, Jaminan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Citra Umm*, In: Prosiding Seminar Nasional Darmajaya, Agustus 2018, Hal 68.
- Oroh, Rendy Gulla, Sem George Dan Ferdy Roring. *Analisis Promosi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Pada Manado Grace Inn*. Jurnal Emba: Jurnal Ekonomi Riset, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, Vol 3, No 1, Tahun 2015, Hal 1255.
- Pattisahuswia, Salmah, *Pengaruh Jobdescription Dan Jobspecification Terhadap Kinerja Proses*, Jurnal Akuntabel, Vol 10, No 1, Maret 2013, Hal 59.

- Prayitno, Dwi, Mandiri Belajar SPSS, (Jakarta: Buku Kita, 2009), hal, 2
- Prof. DR. Sugiyono, *Cara Menyusun: Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016) hal. 126
- Purwanto Dkk. *Analisis Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangiable Terhadap Customer Satisfaction Di Kantor Pos Ponorogo*. Journal Of Marketing Modern, Vol 1.No 1, 2020,: Hal 1-10.
- Putra, Rizki Pratma Dan Seri Herianingrum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya*, Jurnal Ekonmi Syariah Teori Dan Terapan (JESTT), Vol 1, No 9, September 2014, Hal 631-632
- Rahayu Dkk. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Kota Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi, Vol 18, No 01, Maret 2010, Hal 43
- Rahman, Fathor, Manajeemen Organisasi Dan Pengorganisaasian Dalam Perspektiiaf Al-Qur'an Dan Hadis. Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman , Vol 1, N0 2, Desember 201, Hal 294
- Rochmah, Elfi Yuliani, *Mengembangkan kepribadian Tanggung Jawab Pada Pembelajar (Perspektif Psikologi Barat Dan Psikologi Islam)*. Al-Murabbi: Jurnal Studi pendidikan dan keislaman , Vol 3, No 1, Tahun 2016, Hal 36-37
- Saputra, Anom Cahaya dan I. Gn Suaryana, *Pengaruh Umur Perusahaan, Ukuran Perusahaan, Return Assets Dan Financial Leverage Pada Underpricing Penawaran Umum Perdana*. E-Jurnal Akuntansi, vol 15, no2, 2016, hal 1219
- Saputra, Cahaya Anom dan I. Gn Suaryana, *Pengaruh Umur Perusahaan, Ujkuran Perusahaan, Return On Assets Dan Leverage Financial Pada Underpricing*

- Penawaran Umum Perdana*. E-Jurnal Akuntansi, vol 15, no2, 2016, hal 1218.
- Shaliha, Mar'atus, *Pengaruh Budaya Organisasi Dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada pemerintah kota makasar*, Program Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar, hal, 103
- Sholichah, Imroatus, *Analisis Pengaruh Daya Tangap (Responsiveness), Khandalan (Reliability), Dan Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pit-Stop Kopi Gold Gresik*. Jurnal Stie Mahardhika. Tahun 2020, Hal 4
- Simbolon, Maropen, *Persepsi Dan Kepribadian*. Jurnal Ekonomis, Vol 1, No 1, Tahun 2007, Hal 53.
- Sitompul, Rintama, *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya*, Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan (JISPAR). Volume 7, Isu 1, Tahun 2018, Hal 32.
- Soemitro, Ria Asih Aryani Dan Hitapriya Suprayitno, pemikiran awal tentang konsep dasar manajemen aset fasilitas, *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, Vol 2, No 1, Juni 2018, Hal 2.
- Sudarto, *Keterampilan Serta Nilai Sebagai Materi Pendidikan Menurut Perspektif Islam*. Al-Lubab: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Keagamaan Islam, Vol 2, No 1, Tahun 2016, Hal 107.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2010) Hal 142
- Sumenge, Ariel Sharon, *Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Minahasa Selatan*, Jurnal EMBA, Vol.1 No.3 September 2013, Hal 75.
- Syvelvisani, Meilisa, *Pengaruh Deskripsi Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Camat*

- Tembilahan*, COSTING: Jurnal Ekonomi Bisniss Dan Akkuntansi, Vol 1, No 1, Desember 2017, Hal 44
- Tandhia, Merry, *Peningkatan Reliabelitas, Daya Tangap Dan Jaminan Pada Kualitas pelayanan Starindo Healthy Grup*. Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnisvol 1, No 1, April 2016, Hal 2.
- Tanjung, Nurtuah, *Tafsir Ayat-Ayat Al Qur'an Tntang Manajemne Sarana Prasarana*, Vol 2, No 11, Januari-Juni 2017, Hal 165-168
- Utami, Hayu Yolanda, *Pengaruh Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita Di Lubuk Buaya Kota Padang*, Journal Of Economic And Economic Education, Vol 3, No 1, 2014, Hal 66.
- Vonny, Ratag Pingkan Elisabeth, *Penggaruh Pelatihan, Fasilitas Kerja Dan Kompensaso Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT United Tractor Cabang Manado*, Vol 16, No 3, 2016, JBIE, Hal 411
- Wenan, Jackson RS, *Kualitas Produk, Promosi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comfortha*, Jurnal EMBA, Vol 1, No 4, Desember 2013, Hal 607-618
- Wira, Ida Ayu dan Dwidyaniti. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelsyanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Ratwa Inap kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. Public Health and Preventive Medicine Archive Journal, Vol 2, No 2, Desember 2014, hal 154
- Wulwandari, Retno, Adam Ideris, Dan Melati. Dama, *Pengaruh Daya Tangap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelyanan Di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulubu Kabupaten Penajam Paserr Utara*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 7, No 2, 2019, Hal 717.

- Yuriansyah, Auli Luckyy *Persepsi Kulitas Peluayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal, Vol 2, NO 1, 2013, Hal 10
- Yussup, Febrinawati, *Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan, Vol 7, No 1, Tahun 2018, Hal 20
- Yusuf, Prof. Dr. Muri M.Pd, *Method Penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan*, (Jakarta: KENCANA, 2017) hal. 43
- Zahara, Zurni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan USU*, JSPI, Vol 1, No 1, Juni 2005, Hal 28