

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN JASA
DINAS KETENAGAKERJAAN, KOPERASI DAN
USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Untuk Memperoleh Gelar (S-1)
Pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality Berastagi

Oleh :

**IRA NOVIANA BR TARIGAN
1812010005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2022**



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Pecerén Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat
Pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil
dan Menengah Kabupaten Karo
Nama : Ira Noviana Br Tarigan
NPM : 1812010005
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial Dan Hukum

Berastagi, Agustus 2022

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M
NIDN: 0103066503

Pembimbing Pendamping

Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.M
NIDN: 0101037003

Ketua Program Studi Manajemen

Conic Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN: 0112049001

Dekan F. Soshum
Universitas Quality Berastagi

Ravani Saragih, S.H., M.H
NIDN: 0105109201



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA LAYANAN JASA DINAS KETENAGAKERJAAN, KOPERASI DAN USAHA
KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

OLEH :

IRA NOVIANA BR TARIGAN

NPM : 1812010005

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Sarjana
Pada Tanggal 08 Agustus 2022

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M
NIDN: 0103066503

Pembimbing Pendamping

Inean Ukur Br Sitepu, S.E., M.M
NIDN: 0101037003

Ketua Program Studi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN: 0112049001

Dekan F. Soshum
Universitas Quality Berastagi

Rayani Saragih, S.H., M.H
NIDN: 0105109201



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

BERTA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor/Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi (UQB) Nomor : 1568/SU/SOSHUM/UQB/VIII/2022 Tanggal 08 Agustus 2022, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program S-1 Universitas Quality Berastagi Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2022.

Nama : Ira Noviana Br Tarigan
NPM : 1812010005
Jurusan : Manajemen
Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo
Tanggal Ujian : 08 Agustus 2022
Waktu Ujian : 13.00 WIB
Tempat Ujian : Melalui Aplikasi Google Meet
Lulus Ujian Dengan Nilai : A-

Disetujui Dewan Penguji

Penguji I

Menanti Sembiring, M.M
N: 0103066503

Penguji II

Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.M
NIDN: 0101037003

Penguji III

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN: 0112049001

Ketua Program Studi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN: 0112049001



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Ira Noviana Br Tarigan
NPM : 1812010005
Jurusan : Manajemen

DOSEN PEMBIMBING

1. Dra. Menanti Sembiring, M.M
2. Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.M

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

No.	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1.	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Penguji I	
2.	Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.M	Penguji II	
3.	Conie Nopinda Br. Sitepu, S.E., M.Si	Penguji III	
4.	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Pembimbing I	
5.	Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.M	Pembimbing II	
6.	Conie Nopinda Br. Sitepu, S.E., M.Si	Moderator	

Demikian surat pernyataan skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Mengetahui

Dekan Fak. Sosial Dan Hukum

Ravani Saragih, S.H., M.H
NIDN: 0105109201

Ka.prodi Manajemen

Conie Nopinda Br. Sitepu, S.E., M.Si
NIDN: 0112049001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ira Noviana Br Tarigan

NPM : 1812010005

Fakultas : Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo" merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dan hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Juli 2022

Yang Menyatakan



Ira Noviana Br Tarigan
NPM : 1812010005

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan limpah karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi.

Penulis menyadari skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih setulusnya kepada:

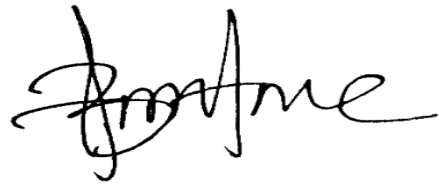
1. Ibu Prof. Dr. Erna Frida, M.Si selaku Rektor Universitas Quality Berastagi.
2. Ibu Rayani Saragih, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi.
3. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality Berastagi.
4. Ibu Dra. Menanti Sembiring., M.M selaku dosen pembimbing utama penulis dalam proses penulisan skripsi.
5. Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, MM selaku pembimbing pendamping penulis dalam proses penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di Universitas Quality Berastagi.
7. Kepala Dinas, Sekretaris dan para Staf Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo yang telah memberi izin memberi data-data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.
8. Kepada orang tua penulis, Swasta Tarigan dan Nurih Br Ginting, yang selalu mendoakan, memberi kasih sayang dan nasehat kepada penulis
9. Abang dan kakak penulis, Rasmondanta Tarigan dan Inambar Sari Br Tarigan yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

10. Sahabat saya, Vegita Br Tarigan yang memberikan dukungan kepada saya.

Atas semua doa dan dukungan yang telah diberikan, penulis hanya dapat memanjatkan doa kepada Tuhan Yang Maha Esa, semoga semua pihak yang memberikan doa dan dukungan salam penyelesaian skripsi ini senantiasa berada dalam berkat-Nya.

Berastagi, 16 Juli 2022

Penulis



Ira Noviana Br Tarigan



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	iiiv
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	9
2.1 Kepuasan	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	9
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Masyarakat	10
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	12
2.1.4 Indikator Kepuasan Masyarakat	17
2.2 Pelayanan Jasa	19
2.2.1 Pengertian Pelayanan Jasa	19
2.2.2 Fungsi Pelayanan Jasa	21
2.2.3 Prinsip Pelayanan Jasa.....	21
2.2.4 Kualitas Pelayanan Jasa.....	25
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu	28
2.4 Kerangka Pemikiran	30
2.5 Definisi Operasional.....	31
2.6 Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.1.1 Tempat Penelitian.....	41
3.1.2 Waktu Penelitian	41
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.2.1 Jenis Data.....	42
3.2.2 Sumber Data	42
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	44
3.5.1.1 Uji Validitas	44

3.5.1.2 Uji Reliabilitas	45
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	45
3.5.2.1 Uji Multikolinearitas	45
3.5.2.2 Uji Normalitas	45
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.5.4 Uji Hipotesis	47
3.5.4.1 Uji Simultan	47
3.5.4.2 Uji Parsial	48
3.5.4.3 Uji Koefisien Determinasi	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1.1 Sejarah Singkat Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.....	49
4.1.1.2 Visi dan Misi Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo	52
4.1.1.3 Struktur Organisasi.....	53
4.1.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	54
4.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo	76
4.1.2.1 Kualitas Hasil Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.....	76
4.1.2.2 Kualitas Pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo	77
4.1.2.3 Lingkungan Fisik Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo	78
4.1.2.4 Kepastian Jadwal Pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo	79
4.1.2.5 Kepuasan Masyarakat Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.....	80
4.1.3 Analisis Deskriptif Responden	81
4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel	83
4.1.5 Pengujian Analisis Data	96
4.1.5.1 Uji Validitas	96
4.1.5.2 Uji Realibilitas	98
4.1.6 Pengujian Asumsi Klasik.....	99
4.1.6.1 Uji Multikolinearitas	99
4.1.6.2 Uji Normalitas	100
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas	101
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda	102
4.1.8 Uji Hipotesis	103
4.1.8.1 Uji t.....	103
4.1.8.2 Uji F.....	105

4.1.8.3 Uji Determinasi (R^2).....	105
4.2 Pembahasan.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Pencari Kerja yang Terdaftar dan Ditempatkan Pada Tahun 2018-2021.....	3
Tabel 2 Daftar UKM yang dilayani Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo Tahun 2018-2021	3
Tabel 3 Daftar Koperasi yang Dilayani Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo Tahun 2018-2020.....	3
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 5 Definisi Oprasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 6 Waktu Penelitian	41
Tabel 7 Hasil Pengumpulan dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	85
Tabel 8 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 9 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Klamain.....	86
Tabel 10 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	86
Tabel 11 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	87
Tabel 12 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Hasil	88
Tabel 13 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	90
Tabel 14 Tanggapan Responden Variabel Lingkungan Fisik	92
Tabel 15 Tanggapan Responden Variabel Waktu Penyelesaian Pelayanan	95
Tabel 16 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Masyarakat	97
Tabel 17 Hasil Pengujian Validitas	102
Tabel 18 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	104
Tabel 19 Hasil Uji Multikolinieritas	105
Tabel 20 Uji Heteroskedastisitas	107
Tabel 21 Analisa Regresi Linier Berganda.....	107
Tabel 22 Uji t.....	109
Tabel 23 Uji F.....	110
Tabel 24 Uji Determinasi	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir	30
Gambar 2 Struktur Organisasi	54
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas	106



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner.....
2	Tabulasi Kuesioner
3	Uji Validitas.....
4	Uji Reliabilitas
5	Uji Multikolinearitas
6	Uji Normalitas
7	Uji Heteroskedastisitas
8	Analisa Regresi Linier Berganda.....
9	Tabel t.....
10	Tabel F.....
11	Tabel R ²

