

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Research ini akan dilaksanakan memakai teknis analisis deskriptif kuantitatif. *Research* yang bersifat deskriptif kuantitatif merupakan satu macam kelompok *research* yang bermaksud menggambarkan memiliki ciri sistematis, fakta, dan bersifat mendetail mengenai kebenaran dan ciri populasi tertentu, atau berupaya mendeskripsikan peristiwa mendetail.

B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai abstraksi meliputi dari subjek/objek yang memiliki kualitas dan karakter tertentu yang distandarisasikan oleh peneliti yang dikaji selanjutnya diambil konklusinya (Sugiyono, 2009:72). Populasi di suatu penelitian perlu dicermati dari segi sifat-sifatnya, karena hasil penelitian akan lebih akurat apabila dilakukan terhadap sekelompok populasi terhadap kelompok populasi yang sifatnya homogen.

Menurut pandangan tersebut, lalu populasi yang dijadikan pada penelitian ini ialah para pelaku usaha yang memiliki alat UTTP wajib melakukan tera/tera ulang dan alat UTTP didata di wilayah kerja UTPD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Metro. Berikut ini merupakan data jumlah pelaku usaha atau pedagang yang memiliki alat UTTP di wilayah kota Metro tahun 2021:

Tabel1 Populasi Pelaku Usaha (Pedagang) Pemilik UTTP Wilayah Kota Metro

No	Tahun	Pelaku Usaha (pribadi/instansi)	UTTP wajib tera/tera ulang	
			UTTP yang tertera	UTTP yang belum tertera
3	2021	48	91	112

2. Sampel

Sampel didefinisikan bagaimana dari sejumlah dan karakter yang dipunyai oleh populasi tersebut, Sugiono (2005:90). Sedangkan dari yang dikemukakan Istijanton (2006:109), sampel adalah bagian yang diambil pada suatu populasi. Kemudian dimana untuk memperoleh ukuran sampel, maka perlu menggunakan formula yang dibuat oleh Yamane (Rakhmat, 2009) dengan formulasi yakni:

$$n = \frac{N}{N(d_i)^2 + 1}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : jumlah populasi

$(d_i)^2$: tingkat ketelitian, dalam hal ini digunakan presisi sebesar 10%

Berlandaskan formulasi tersebut, maka bias diketahui ukuran sampel yang dipakai dalam penelitian ini dengan menetapkan presisi sebesar 10 % (0.10) yaitu:

$$n = \frac{48}{48 \cdot (0.1)^2 + 1} = 32 \text{ pelaku usaha/pedagang}$$

3. Teknik Pengambilan Sampel

Untuk mengambil sampel secara proposional digunakan suatu teknik ampling. Metode pemungutan sampel yang diterapkan dalam riset ini adalah metode proposional random sampling. Suatu sampel merupakan sampel acak bila tiap individu di dalam populasi diberikan peluang yang mirip untuk ditugaskan menjadi anggota sampel (Hadi, 2012:223).

Menurut ungkapan diatas, maka bisa dijelaskan maka suatu sampel dapat dikatakan sebagai sampel random apabila setiap individu dalam populasi tersebut diberikan kesempatan yang sama untuk menjadi anggota dari sampel penelitian.

Adapun pengambilan sampel dengan random sampling dilakukan dengan cara undian, dengan langkah sebagai dikemukakan (Hadi, 2012:223) adalah:

- Buat daftar yang berisi semua subjek
- Beri kode nomor urut kepada semua subjek
- Kemudian gulung semua daftar subjek tersebut secara terpisah/beda kertas
- Masukkan kedalam kotak semua subjek untuk dipilih random
- Kocok baik-baik kotak itu
- Ambil gulungan kertas itu satu demi satu sampai jumlah sampel yang tercapai

Untuk mendapatkan sampel penelitian, penulis akan mengeluarkan gulungan satu per satu hingga mendapatkan 32 gulungan yang berisikan nama sejumlah populasi untuk dijadikan sampel penelitian.

C. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel dikelompokkan menjadi 2 *variable* yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel riset merupakan suatu ciri atau sifat atau *value* dari kegiatan, obyek, dan manusia yang memiliki ragam tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan kemudian diambil kesimpulannya(Sugiyono, 2011:61).

Terkait pada *research* ini, maka variabel-variabel yang diteliti antara lain:

- Variabel Independen
Kualitas Jasa Pelayanan Tera/Tera Ulang Alat UTTP (X)
- Variabel Dependen
Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y)

2. Definisi Operasional

Operasional *variable* merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu *construct* atau *variable* dengan metode memberikan makna atau menspesifikasikan kegiatan ataupun operasional yang dibutuhkan untuk

mengukur *construct* atau *variable* tersebut (Sugiyono, 2011). Dan inilah tabel definisi operasional variabel antara lain:

Tabel2 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kualitas Jasa Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan level kesempurnaan yang di ekspetasi dan pengendalian atas level kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kemauan pelanggan(Zulian Yamit, 2010:47).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Emphaty</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Reliability</i> 5. <i>Tangible</i>
2	Kepuasan Pelaku Usaha/Pedagang (Y)	<p>Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).</p> <p>Kepuasan konsumen dipastikan oleh 2 hal yakni komplain dan ekspetasi konsumen terhadap jasa yang diterima dari <i>service provider</i> (Tjiptono, 2011:24).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kecepatan Pelayanan 4. Keadilan Pelayanan 5. Kenyamanan Pelayanan

D. Instrumen Penelitian

1. Bentuk Instrumen Penelitian

Desain pengumpulan data yang diperuntukan pada peneitian ini ialah metode survey, yakni teknik penghimpunan dan analisa data yang berbentuk pendapat dari subjek yang dikaji melewati angket/kuesioner serta dokumentasi.

Desain pengumpulan data yang berupa angket yakni untuk menghimpunkan data variabel kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang UTTP dan kepuasan pelaku usaha atau pedagang Kota Metro.

2. Kisi-Kisi dari Instrumen Penelitian

Tabel berikut adalah tabel kisi-kisi dari instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang UTTP dan kepuasan pelaku usaha atau pedagang Kota Metro, yakni:

Tabel3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Jasa Pelayanan (X)	1. Tangible (Bukti Fisik)	1,2,
	2. Reliability (Kehandalan)	3,4,
	3. Responsiveness (Ketanggapan)	5,6,
	4. Assurance (Jaminan)	7,8,
	5. Emphaty (Empati)	9,10
Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y)	1. Kenyamanan <i>Services</i>	11,12
	2. Keadilan <i>Services</i>	13,14
	3. Kecepatan <i>Services</i>	15,16
	4. Persyaratan <i>Services</i>	17,18,
	5. Prosedur <i>Services</i>	19,20

3. Penetapan Skor dan Alternatif

Perumusan instrumen memakai acuan multiple choice dengan cara pengisian angket. Kuisisioner yang dipakai pada *research* ini ialah kuisisioner tertutup, yakni berupa list *questions* yang dimana responden enggan diperkenankan memperoleh peluang untuk menciptakan jawaban tersendiri, melainkan jawaban sudah tersedia pada format alternatif jawaban. Sehingga responden hanya bisa menentukan opsi jawaban yang dianggap paling tepat sesuai dengan keinginannya.

Data primer adalah data dimana didapatkan secara *direct* dari responden kemudian dihimpun memakai kuesioner dan skala ordinal dengan teknis rating

yang dikumpulkan. Alternatif yang dipakai untuk mengungkapkan data memakai skala likert bersama opsi ganda seperti: Sangat Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Instrumen *research* bisa dinyatakan sah bila instrumen digunakan bisa menakar apa yang hendak ditakar. Kemudian alat takar dipakai untuk menghimpun informasi, maka harus dilaksanakan pengujian validitas lebih dulu. Uji validitas dilaksanakan terhadap sampel sebanyak 10 orang dari Kabupaten/Kota lain. Kemudian setelah dilaksanakan analisa yang mencari apa butir tiap kuisisioner itu sah ataupun tidak sah. Berdasarkan hasil analisa butir dapat dinyatakan bila r_{hitung} bernilai lebih tinggi daripada r_{tabel} .

Pada penelitian ini akan dipakai rancangan validitas logika, yakni suatu rancangan yang dipakai dalam mencari validitas alat instrumentasi dengan cara menyeimbangkan dengan cara logika item kuisisioner dengan interpretasi operasional variabel. Dalam mencari tingkatan validitas kuisisioner, nantinya akan dikerjakan kisi-kisi adaptasi antara faktor *variable* dengan interpretasi operasional *variable* yang sudah diformulakan.

Selanjutnya produksi dapat dari uji coba alat instrumentasi dikaji yakni memakai formula Product Moment Pearson:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - \sum X^2)(n \sum Y^2 - \sum Y^2)}}$$

Dimana:

r = Koefisien tiap butir

$\sum X$ = Banyaknya skor item X

$\sum Y$ = Banyaknya skor item Y

$\sum XY$ = Banyaknya skor item X dan Y

n = Banyaknya responden

Hasil t_{hitung} setelah dianalisis dengan harga t_{tabel} dengan taraf signifikansi (α) = 0.05 disertai derajat kebebasan (dk) = $n-2$. Langkah selanjutnya membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka item tersebut valid.

Kemudian instrument diatas dianalisis uji reliabilitas, bila telah diuji sekian kali didapat hasil yang relatif sama, sehingga hasilnya dapat berupa hasil konstan, dimana artinya memiliki hasil perhitungan yang stabil atau tidak berubah-ubah.

Reliabilitas alat ukur merupakan ketetapan dan ketepatan suatu instrumen dalam mengukur suatu fenomena atau peristiwa. Untuk mencari reliabilitas alat ukur dilaksanakan pengujian reliabilitas dengan tindakan:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

σ_i^2 = varians skor setiap item

$\sum X^2$ = Banyaknya kuadrat skor setiap item

n = Banyaknya sampel

Tindakan selanjutnya dalam menambahkan varians setiap varians setiap item (σ_i^2) menjadi banyaknya varians setiap item $\sum(\sigma_i^2)$.

Kemudian menemukan varians total, dipakai formula dibawah ini:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

(σ_i^2) = varian skor total

Y = banyaknya kuadrat skor total

n = banyaknya sampel

Untuk mencari *coeficient* dari kesemua item kuisioner, diadakan perhitungan kembali menggunakan formula Cronbach's Alpha dibawah ini:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan atau jumlah soal

$\sum \sigma_b^2$ = banyaknya varians butir

σ_t^2 = varians total

Cara untuk mencari tahu tiap instrumen pertanyaan reliable atau tidak, maka *value* koefisien reliabilitas atau *alpha* tersebut dibandingkan dengan 0.6, dimana nilai $\alpha > 0.6$, hingga instrumen ini dapat dikatakan reliabel dan sebaliknya.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam proses sebuah penelitian metode penghimpunan data adalah langkah yang pokok karena tujuan pokok dari penelitian ialah untuk memperoleh data. Metode penghimpunan data yang dibutuhkan disini ialah metode penghimpunan data mana yang paling akurat, hingga benar-benar diperoleh data yang sah dan reliabel. Metode penghimpunan data ialah sebagai *step* yang paling vital pada riset ini, karena tujuan pokok dari riset ialah memperoleh data (Sugiyono, 2011).

1. Angket atau Kuisisioner

Metode ini memakai *list questions* berkenaan untuk mendapatkan jawaban dari beberapa *sample* penelitian. Adapun metode yang digunakan sebagai metode utama pada penghimpunan data penelitian. Kuisisioner pada riset ini akan diimplementasikan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang alat UTTP, dan kepuasan pelaku usaha atau pedagang. Kemudian bila data sudah terhimpun diklasifikasikan berdasarkan jenis datanya.

2. Interview

Teknik interview selaku teknik bantu yang dipakai untuk memberikan penjelasan cara pengisian angket dan untuk mendapatkan data tentang kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang alat UTTP terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang di Kota Metro.

3. Observasi

Teknik observasi atau pengamatan dipakai untuk melakukan pendataan dan observasi langsung berkaitan dengan data yang diarsipkan. Teknik pengamatan ini merupakan teknik bantuan dalam menghimpun informasi semisal sejarah Metrologi Legal Dinas Perdagangan, kondisi Pasar di Kota Metro dan lain-lain.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis atau pemrosesan data dipakai pada riset ini ialah metode analisa data kuantitatif. Yang dimana data diproses berbentuk angka yang disahkan dalam skor hasil dari jawaban koresponden pada kuisisioner yang memuat pertanyaan-pertanyaan. Tiap-tiap pertanyaan mempunyai nilai antara 1 sampai dengan 5. Yang kemudian total semua skor disetiap kuisisioner akan dianalisis untuk pengujian berikutnya.

1. Pengujian Normalitas

Normalitas data adalah sesuatu yang signifikan dikarenakan bahwa bila data tersebut berdistribusi normal, maka data itu diduga bisa mempresentasikan suatu populasi. Dan kemudian uji normalitas berfungsi dalam memutuskan data yang telah dihimpun apakah berdistribusi yang normal atau tidak. Selanjutnya uji normalitas menggunakan Kurtosis dan Skewness memiliki keunggulan yang dimana tidak bisa dicapai melalui uji normalitas lainnya. Dengan adanya uji Kurtosis dan Skewness maka didapatkan diagram normalitas yang melenceng ke kiri maupun kanan, atau terpusat di tengah. Sehingga, uji normalitas memakai Kurtosis dan Skewness dapat dinamakan sebagai pengukuran kemiringan/*slope* data. Usaha untuk menguji nilai normalitas Kurtosis dan Skewness didapatkan dengan mengkomparasikan nilai dimana *Statistic Skewness* dibagi dengan *Standard Error Skewness*, atau *Statistic Kurtosis* dibagi dengan *Standard Error*

Kurtosis. Yang mana bila *value*-nya berada antara -2 s/d 2, maka disimpulkan bahwa distribusinya normal.

Selanjutnya, dimana dalam mengetahui populasi itu berdistribusi normal atau tidak akan dilakukan uji chi kuadrat dengan persamaan dibawah ini:

$$\chi^2_{hit} = \sum_{i=1}^k \frac{k(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dimana:

χ^2_{hit} = chi kuadrat

k = kelompok

O_i = *observation frequency*

E_i = *expectation frequency*

i = *constant value*

2. Pengujian Homogenitas

Selain pengujian terhadap distribusi data sampel apakah normal atau tidak, adapun peneliti melaksanakan uji homogenitas pada beberapa bagian sampel, yaitu seragam atau tidaknya sampel yang diperoleh pada populasi yang sama. Pengujian homogenitas bisa memakai uji Bartleth.

Diasumsikan:

- a) Bila *significant value* < 0,05 maka varians dari 2 atau lebih himpunan data populasi yakni berbeda atau tidak serupa
- b) Bila *significant value* > 0,05 maka varians dari 2 atau lebih himpunan data populasi yakni serupa.

3. Analisis Persentase

Analisis persentase yang secara operasional menggunakan teknik frekuensi distribusi relatif ini digunakan untuk menganalisis data dalam tabel

distribusi frekuensi, mengenai data yang telah dikumpulkan dan ditabulasikan dengan jalan membaca dan memberikan uraian atas data yang ditampilkan melalui presentase tabel. Analisis ini mendeskripsikan data setiap variabel kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pelaku usaha atau pedagang.

4. Pengujian Linearitas

Pengujian linearitas berfungsi untuk mengetahui apakah perincian desain yang dipakai sudah betul atau tidak. Apakah fungsi yang dipakai pada suatu studi empiris seharusnya memiliki bentuk linier, kubik, atau kuadrat. Adanya pengujian linieritas ini akan didapatkan keterangan apakah model yang digunakan berupa linier, kubik, atau kuadrat. Selain test ini, dapat dilaksanakan test lainnya misalnya Ramsey Test dan uji Durbin Watson.

Mencari variabel R^2 yang memperkirakan F statistik dalam formula Ramsey Test dengan formula:

$$F = \frac{(R^2_{new} - R^2_{old})/m}{(1 - R^2_{new})/(n - k)}$$

Definisi:

m = *independentvariable*

n = banyaknya data observasi

k = jumlah parameter pada persamaan yang baru

r^2_{new} = R^2 pada regresi baru

r^2_{old} = R^2 pada regresi awal

5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis berfungsi untuk mencari koefisien determinasi yang memiliki tujuan untuk mencari besarnya kontribusi atau sumbangan faktor kualitas pelayanan (X) terhadap faktor kepuasan pelaku usaha/pedagang (Y). Mengenai cara mengkalkulasikan peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yakni r_x^2 . Untuk mencari nilainya *variable* bebas terhadap *variable*

terikat menggunakan angka presentase, hingga perlu memakai formula dibawah ini:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien

Kemudian analisis regresi sederhana pada riset yang diteilti bertujuan mengetahui formulasi regresi sederhana faktor kepuasan pelanggan (Y) terhadap faktor kualitas pelayanan (X) diformulasikan kedalam persamaan $\hat{Y} = bX + a$. Kalkulasi analisis linieritas regresi sederhana dapat memakai formula sebagai berikut:

$$\hat{Y} = bX + a$$

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Dimana:

Y = Linear Regresi

a = *Constanta* Linearitas

b = *Constanta Coeficient*

X = *Variable X*

Yang mana untuk mendapatkan nilai konstanta dan a diperlukan korespondensi data (X,Y) sebesar n. Selanjutnya analisis regresi ini, data variabel Y dan X yang menspesifikasikan informasi *sample* yang dipilih mesti berupa acak, homogen, serta terdistribusi normal.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Hasil Penelitian

1. Umum

Secara geografis, Kota Metro berada diantara 5° 6' - 5° 8' Lintang Selatan dan antara 105° 17' - 105° 19' Bujur Timur. Berdasarkan posisinya, Metro mempunyai batasan yakni; Barat – Kabupaten Lampung Tengah; Timur – Kabupaten Lampung Timur; Utara – Kabupaten Lampung Tengah dan Lampung Timur; Selatan – Kabupaten Lampung Timur;

Metro memiliki luas 73,16 km², yan dimana terletak ditengah-tengah Provinsi Lampung. Ibu kota Metro sendiri ialah Kelurahan Metro, Kecamatan Metro Pusat. Selanjutnya Kota Metro terdiri atas:

- Kecamatan Metro Selatan:
Ibu kota Kecamatan terletak di kelurahan Rejomulyo dimana luas Kecamatan Metro Selatan seluas 15,01 km² yang terdiri dari kelurahan Margodadi, Margorejo, Sumbersari, dan Rejomulyo,
- Kecamatan Metro Barat:
Ibu kota Kecamatan terletak di kelurahan Mulyojati dimana luas kecamatan Metro Barat seluas 11,54 km² yang terdiri dari kelurahan Ganjaragung, Ganjarasri, Mulyojati, dan Mulyosari,
- Kecamatan Metro Timur:
Ibu kota Kecamatan terletak di kelurahan Iring Mulyo dimana luas kecamatan Metro Timur seluas 12,88 km² yang terdiri dari kelurahan Yosorejo, Yosodadi, Tejosari, Tejoagung, dan Iringmulyo,
- Kecamatan Metro Pusat:
Ibu kota Kecamatan terletak di kelurahan Metro dimana luas kecamatan Metro Pusat seluas 11,59 km² yang terdiri dari kelurahan Metro, Imopuro, Yosomulyo, Hadimulyo Timur, dan Hadimulyo Barat
- Kecamatan Metro Utara:

Ibu kota Kecamatan terletak di kelurahan Banjarsari dimana luas kecamatan Metro Utara seluas 22,14 km² yang terdiri dari kelurahan Purwosari, Purwoasri, Banjarsari, dan Karangrejo

2. Pemerintahan

Berlandaskan Perda Kota Metro No. 25/2000 - Pemekaran Kelurahan serta Kecamatan di Kota Metro, Pemkot Metro dibagi menjadi 5 kecamatan dimana meliputi 22 (dua puluh dua) kelurahan.

Pendapatan Kota Metro pada tahun 2021 meliputi dari 3 elemen yaitu pendapatan asli daerah dengan nilai 29,17% dari total pendapatan daerah, dana perimbangan dengan nilai 58,76% dan lain-lain pendapatan daerah yang sah dengan nilai 12,07%.

Dinas Perdagangan Kota Metro adalah merupakan instansi Pemerintahan Kota Metro yang mempunyai tugas untuk membantu walikota dalam penyelenggaraan urusan pemerintah yang dimana menjadi kewenangan daerah dan tugas bantuan bidang perdagangan. Dinas Perdagangan membawahi Bidang Perdagangan, Bidang Pasar serta 2 Unit Pelaksana Teknis Daerah yakni Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pasar dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal.

3. Perdagangan Di Kota Metro

Pelaku usaha yang berada di pasar Pemkot Metro saat ini mencapai 1.770 unit usaha. Maka, dari besarnya unit usaha tersebut, pelaku usaha yang buka ada sekitar 1.318 padahal yang lainnya sejumlah 452 unit tidak beroperasi. Pasar yang jumlah unit usaha terbanyak berada di Pasar Cendrawasih dengan sebesar 537 unit, yang dimana sekitar 50% yaitu sebanyak 217 unit pada akhirnya tutup pada tahun 2021.

Di Kota Metro terdapat 9 Pasar berdasarkan lokasi tempatnya diantara adalah sebagai berikut :

- Metro Pusat

Terdiri dari Pasar Cendrawasih dengan jumlah 537 pedagang, Pasar Terminal Kota Metro dengan 11 pedagang, dan Shopping Center dengan jumlah 336 pedagang.

- Metro Selatan

Terdiri dari Pasar Tradisional Margorejo dengan jumlah 268 pedagang, dan Pasar Tradisional Sumpersari dengan 130 pedagang.

- Metro Timur

Terdiri dari Pasar Tejo Agung Modern dengan jumlah 325 pedagang, Pasar Tani Tejo Agung dengan jumlah 85 pedagang, dan Pasar Besi Tua dengan jumlah 58 pedagang.

- Metro Barat

Pasar Ganjar Agung dengan jumlah 20 pedagang.

4. Tupoksi Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal

UPTD Metrologi Legal mempunyai tugas utama menyelenggarakan sebagian kegiatan Disdag Metro di sector pengendalian, pengawasan, dan pengelolaan dibidang Metrologi, sidang tera/tera ulang alat-alat UTTP serta tata usaha UPTD.

Untuk susunan dari organisasi UPTD Metrologi Legal sendiri, meliputi yakni Ka. UPTD, Kasubbag TU, dan Kelompok JF.

Kepala UPTD adalah jabatan pengawasan yang berada dibawah naungan dinas dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Perdagangan Kota Metro. Ka. UPTD Metrologi Legal memiliki tugas utama yakni mengendalikan, mengkoordinasikan, dan memimpin penyelenggaraan aktivitas teknis operasional atau teknis penunjang dinas di sektor metrologi legal berikut pengelolaan serta pelayanan tera/tera ulang alat-alat UTTP beserta ketatausahaan UPTD Metrologi Legal.

Sub Bagian TU merupakan jabatan pengawasan yang berada dibawah naungan Kepala UPTD dan bertanggungjawab kepada Kepala UPTD. Kasubbag TU UPTD Metrologi Legal memiliki tugas utama dalam kepegawaian, urusan umum, pelaporan, penatausahaan keuangan, dan penyusunan perencanaan lingkup Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

B. Deskripsi Khusus Hasil Penelitian

1. Penyajian Data Tentang Kualitas Jasa Pelayanan

Untuk memperoleh data mengenai kualitas jasa pelayanan, maka dengan ini peneliti mencoba datang ke lokasi penelitian yakni di Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro pada tanggal 27 Desember 2022. Kemudian data mengenai kualitas jasa pelayanan yang didapat dari angket hasil penelitian yang sudah diberi skor, bisa ditinjau pada lampiran yang telah disediakan.

Kemudian setelah jawaban angket yang telah diberi skor, data tersebut akan dikategorikan menjadi data berinterval dimana harus dicari dahulu intervalnya sebagai berikut:

$$i = \frac{Xn - X1}{k}$$

Dimana:

i = panjang interval

Xn = nilai terbesar

$X1$ = nilai terkecil

k = jumlah kelas

$$i = \frac{50 - 30}{5}$$

$$i = \frac{20}{5} \approx 4$$

Tabel4 Klasifikasi Data Skor Angket Kualitas Jasa Pelayanan

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	47-50	Sangat Baik	8	25 %
2	43-46	Baik	10	31.25 %
3	39-42	Cukup Baik	8	25 %
4	35-38	Tidak Baik	4	12.5 %
5	30-34	Sangat Tidak Baik	2	6.25 %
Jumlah			32	100 %

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang UTTP di Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro. Dari 32

responden menjawab sangat baik sebesar 8 orang atau sekitar 25 %, menjawab baik sebesar 10 orang/sejumlah 31.25%, menjawab cukup baik sebesar 8 orang/sejumlah 25 %, menjawab tidak baik sebesar 4 orang/sejumlah 12.5%, dan menjawab sangat tidak baik sebesar 2 orang/sejumlah 6.25%. Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang di Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro dalam kategori baik.

2. Penyajian Data Tentang Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang

Untuk mendapatkan data tentang kepuasan pelaku usaha atau pedagang, maka penulis mendatangi lokasi penelitian yaitu di Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro pada tanggal 27 Desember 2022. Adapun penyajian data tentang kepuasan pelaku usaha atau pedagang yang didapat dari angket hasil penelitian yang sudah diberi skor, dapat ditinjau dilampiran.

Kemudian setelah jawaban angket yang telah diberi skor, data tersebut akan dikategorikan menjadi data berinterval dimana harus dicari dahulu intervalnya sebagai berikut:

$$i = \frac{Y_n - Y_1}{k}$$

Dimana:

i = panjang interval

Y_n = nilai terbesar

Y_1 = nilai terkecil

k = jumlah kelas

$$i = \frac{50 - 31}{5}$$

$$i = \frac{19}{5} \approx 4$$

Tabel5 Klasifikasi Data Skor Angket Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	47-50	Sangat Baik	7	21.875 %
2	43-46	Baik	11	34.375 %
3	39-42	Cukup Baik	9	28.125 %
4	35-38	Tidak Baik	2	6.25 %
5	31-34	Sangat Tidak Baik	3	9.375 %
Jumlah			32	100 %

Sumber: data diolah, 2023

Informasi diatas ditunjukkan bahwa bisa diketahui kepuasan pelaku usaha atau pedagang yang memiliki alat UTTP di Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro. Dari 32 responden yang menjawab sangat baik sebesar 7 orang/sejumlah 21.875 %, menjawab baik sebesar 11 orang/sejumlah 34.375 %, menjawab cukup baik sebesar 9 orang/sejumlah 28.125 %, yang menjawab tidak baik sebesar 2 orang/sejumlah 6.25 %, dan menjawab sangat tidak baik sebesar 3 orang/sejumlah 9.375%. Dari penyajian data bisa diambil kesimpulannya kepuasan pelaku usaha atau pedagang yang mempunyai alat UTTP yang tera/tera ulang di Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro dalam kategori baik.

C. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Sebelum alat ukur digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, alat ukur yang akan digunakan terlebih dahulu maka dilakukan adalah uji/try out dalam rangka untuk mencari tahu tingkatan reliabilitas dan validitas alat ukur yang akan dipakai untuk menghimpun data riset.

Pengujian ini menggunakan rumus korelasi product moment pearson. Pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner ini dikatakan valid apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada taraf kepercayaan sebesar 95% dimana tingkatan kesalahan sebesar 5 persen (α sebesar 0,05). R_{tabel} bisa dilihat di tabel nilai kritis n sejumlah 32 yakni 0.632. R_{hitung} bisa disebut tidak valid bila nilainya < 0.632 sehingga lebih baik dieliminasi agar optimal. Berlandaskan kalkulasi yang dilaksanakan hasil validitas kualitas jasa pelayanan pada riset dapat ditampilkan dibawah ini:

Tabel6 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Jasa Pelayanan

No. Item	Indikator	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	Bukti Fisik (Tangible)	0.870	0.632	Valid
2	Bukti Fisik (Tangible)	0.651	0.632	Valid
3	Kehandalan (Reliability)	0.641	0.632	Valid
4	Kehandalan (Reliability)	0.766	0.632	Valid
5	Ketanggapan (Responsibility)	0.702	0.632	Valid
6	Ketanggapan (Responsibility)	0.840	0.632	Valid
7	Jaminan (Assurance)	0.753	0.632	Valid
8	Jaminan (Assurance)	0.649	0.632	Valid
9	Empati (Emphaty)	0.830	0.632	Valid
10	Empati (Emphaty)	0.651	0.632	Valid

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa 10 dari 10 butir pertanyaan yang dibuat dapat dinyatakan valid terhadap 32 responden untuk mengukur data penelitian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji validitas terhadap kualitas jasa pelayanan selanjutnya dengan uji validitas terhadap butir pertanyaan kepuasan pelaku usaha atau pedagang. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan hasil validitas kepuasan pelaku usaha atau pedagang pada penelitian dapat dilihat sebagaimana pada tabel berikut ini:

Tabel7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang

No. Item	Indikator	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	0.807	0.632	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0.661	0.632	Valid
3	Persyaratan Pelayanan	0.649	0.632	Valid
4	Persyaratan Pelayanan	0.772	0.632	Valid
5	Kecepatan Pelayanan	0.673	0.632	Valid
6	Kecepatan Pelayanan	0.874	0.632	Valid
7	Keadilan Pelayanan	0.766	0.632	Valid
8	Keadilan Pelayanan	0.633	0.632	Valid
9	Kenyamanan Pelayanan	0.762	0.632	Valid
10	Kenyamanan Pelayanan	0.781	0.632	Valid

Sumber: data diolah, 2023

Makabisa diketahui dari tabel diatas yakni 10 dari 10 butir pertanyaan yang dibuat dapat dinyatakan valid terhadap 32 responden untuk mengukur data penelitian selanjutnya.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan analisis reliabilitas alat ukur kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang, digunakan uji reliabilitas menggunakan persamaan Alpha Cronbach yang hasilnya dapat dilihat berikut ini:

Tabel8 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Jasa Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

Sumber: data diolah, 2023

Landasan pengambilan uji reliabilitas Alpha Cronbach, Wiratna Sujerweni (2014) menyebutkan bahwa kuesioner dikatakan reliable jika nilai Alpha Cronbach > 0.6 . Kesimpulannya bahwa hasil dari perhitungan uji reliabilitas kualitas jasa pelayanan didapat sebesar 0.907 yang dimana melebihi nilai standar > 0.6 , sehingga alat ukur kualitas jasa pelayanan dapat dinyatakan reliable.

Kemudian berdasarkan hasil analisis reliabilitas alat ukur kepuasan pelaku usaha atau pedagang terhadap pelayanan tera/tera ulang, digunakan rumus Alpha Cronbach yang hasilnya bisa ditampilkan sebagai berikut:

Tabel9 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

Sumber: data diolah, 2023

Dasar pengambilan uji reliabilitas Alpha Cronbach, menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan reliable jika nilai Alpha Cronbach > 0.6 . Kesimpulannya bahwa hasil dari perhitungan uji reliabilitas kepuasan pelaku usaha atau pedagang didapat sebesar 0.907 yang dimana melebihi nilai standar

> 0.6, sehingga alat ukur kepuasan pelaku usaha atau pedagang dapat dinyatakan reliabel.

2. Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis data dapat dilaksanakan sebelum melakukan uji hipotesis antara lain uji normalitas, uji homogenitas data variabel dan uji linieritas

a. Uji Normalitas Kualitas Jasa Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y)

Pengujian ini dilaksanakan untuk mencari *variable* kualitas jasa pelayanan (X) dan *variable* kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) apakah mempunyai distribusi normal atau tidak. Dimana pengujian normalitas Kolmogorov Smirnov yakni pengujian asumsi klasik. Dan dimana model regresi yang bagus yakni harus mempunyai *residual value* yang terdistribusi normal. Landasan penetapan keputusan yakni, bila *significant value* > 0,05, maka *residual value* terdistribusi normal. Sebaliknya bila *significant value* < 0,05, maka *residual value* tidak terdistribusi normal. Tabel dibawah ini merupakan hasil uji normalitas pada *variable* kualitas jasa pelayanan (X) dan kepuasan pelaku usaha atau pedagang:

Tabel10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81541494
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.090
	Negative	-.150
Test Statistic		.150
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: data diolah, 2023

Dari data yang dijelaskan dapat disimpulkan *significant value* yakni 0.066 yang dimana bahwa nilai residual darivariabel kualitas jasa pelayanan (X) dan kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) berdistribusi normal atau niai signifikansi $0.066 > 0.05$.

b. Uji Homogenitas Kualitas Jasa Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y)

Uji homogenitas berfungsi untuk melihat keterkaitan hubungan variabel kepuasan pelanggan (Y) dan kualitas pelanggan (X) memiliki sifat homogen atau tidak. Sebagaimana dasar pengambilan keputusan, keterkaitan variabel terikat dan variabel bebas dapat dinyatakan homogen bila *significantvalue* > 0.05 dan dinyatakan nonhomogen bila *significantvalue* < 0.05 . Berikut tabel pengujian homogenitas *variable* kualitas jasa pelayanan (X) dan *variable* kepuasan pelaku usaha atau pedagang di bawah ini:

Tabel11. Hasil Pengujian

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Hasil	Based on Mean	.179	1	62	.674
	Based on Median	.150	1	62	.700
	Based on Median and with adjusted df	.150	1	61.991	.700
	Based on trimmed mean	.163	1	62	.688

Sumber: data diolah, 2023

Dari Tabel 12, menampilkan bahwa *significant value* $0.674 > 0.05$ yang dapat diambil kesimpulan bahwa *variable* kualitas jasa pelayanan (X) dan kepuasan pelaku usaha/pedagang(Y) adalah homogen atau sama.

c. Pengujian Linieritas

Pengujian linieritas berfungsi mencari tahu apakah 2 *variable* memiliki keterkaitan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini memperlihatkan bagaimana variabel kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang (X) mempengaruhi variabel kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y), apakah pengaruhnya berbanding lurus atau berbanding terbalik.

Pengambilan keputusan dalam uji linieritas dapat dilakukan dengan dua kondisi. Bila nilai signifikansi yang diperoleh dari nilai deviation from linearity significant > 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa ada keterkaitan linieritas yang cukup penting. Sebaliknya bila nilai signifikansi yang didapat dari nilai deviation from linearity significant < 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungannya linieritas antar variabel secara signifikan.

Berikut tabel uji linieritas *variable* kualitas jasa pelayanan (X) dan *variable* kepuasan pelaku usaha (Y) dibawah ini:

Tabel12 Hasil Uji Linieritas Data Variabel Kualitas Jasa Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelaku Usaha * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	613.635	14	43.831	4.413	.002
		Linearity	536.745	1	536.745	54.045	.000
		Deviation from Linearity	76.890	13	5.915	.596	.826
	Within Groups		168.833	17	9.931		
	Total		782.469	31			

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan dari tabel diatas bahwa nilai signifikansi yang diperoleh yakni sebesar 0,826, yang mana lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linieritas secara signifikan antara variabel kualitas jasa pelayanan (X) dengan variabel kepuasan pelaku usaha (Y).

D. Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis bertujuan untuk memastikan yakni hipotesis ini didukung atau disanggah oleh apa yang diobservasi oleh peneliti. Bersumber pada data yang sudah dihimpun, kemudian dibangun tabel kerja untuk mencari berapa besar pengaruh kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang UTTP terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang di Kota Metro.

Pada riset ini data didapatkan akan dianalisa dengan memakai *computer-aid* program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

1. Koefisiensi Determinasi

Koefisiensi determinasi dipakai untuk mengetahui besarnya kapabilitas model yang memberikan kejelasan variasi variabel dependent. Besarnya pengaruh antara *variable* kualitas jasa pelayanan (X) terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) secara serempak bisa dicari dari seberapa besar hubungannya antara kualitas jasa pelayanan (X) terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) yang dikuadratkan (*R-square*). Berikut tabel dibawah ini merupakan hasil perhitungan koefisien determinasi:

Tabel13 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.686	.675	2.862
a. Predictors: (Constant), X				

Sumber: data diolah, 2023

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi yang dikuadratkan setelah itu dikali 100%. Hingga untuk hasil analisis didapat koefisien determinasi yakni ($r^2_{xy} \times 100\%$) = 68.6%.

Berdasarkan tabel diatas, bahwa *R-square* yang digunakan dalam mencari koefisien determinasi yaitu *R-square* = 0,686 menyatakan bahwa **68,6%** variasi variabel kepuasan pelaku usaha atau pedagang terpengaruh oleh variabel kualitas pelayanan. Keterkaitan dengan kepuasan pelaku usaha atau pedagang

memiliki 31,4% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelaku usaha atau pedagang.

2. Analisis Regresi Sederhana

Analisa ini dipakai dalam menjalankan uji apakah *variable* kualitas jasa pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap *variable* kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y). Di riset ini analisa regresi yang dipakai ialah analisis regresi sederhana, lantaran variabel mempunyai 1 variabel bebas yakni kualitas jasa pelayanan (X), serta variabel terikat yakni kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y). Kalkulasi analisis regresi sederhana dapat ditampilkan dibawah ini

Tabel14 Hasil Analisa (ANOVA Table)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.745	1	536.745	65.530	.000 ^b
	Residual	245.723	30	8.191		
	Total	782.469	31			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa Pelayanan						

Sumber: data diolah, 2023

Dari tabel ANOVA diatas didapat nilai F_{hitung} sejumlah 65,530 dengan tingkat signifikansi bernilai 0.000. Dasar pengambilan keputusan analisa ini dengan membandingkan *significant value* dengan nilai probabilitas 0.05 yang dimana *significant value* $0.000 < 0.05$ artinya *variable* kualitas jasa pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap *variable* kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y). Kemudian berikut ini tabel rangkuman dari analisa regresi sederhana:

Tabel15 Hasil Analisa Regresi Sederhana (Coefficients Table)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.461	4.262		1.985	.056
	Kualitas Jasa Pelayanan	.804	.099	.828	8.095	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang						

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan dari hasil olahan analisis pada tabel diatas, maka bisa ditampilkan formula regresi yakni:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = Kualitas Jasa Pelayanan

Y = Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang

a = Nilai Konstanta

B = Nilai Arah/Koefisien Regresi

Kemudian dari tabel diatas bisa dibuat persamaan dibawah ini:

$$Y = 8.461 + 0.804X$$

Dari formula diatas, maka bisa dijelaskan bahwa a = 8.461 adalah nilai konstanta, yang dimaksudkan bahwa bila X diduga 0 maka nilai kualitas pelayanan yakni 8.461. Dari hasil ini menjelaskan bahwa bila *variable independent* diduga tetap, lalu kualitas jasa pelayanan (X) memiliki pengaruh yang positif (+) terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y).

Kemudian nilai b = 0.804 yang berarti tanda positif yang memberi makna bahwa setiap penambahan variabel kualitas jasa pelayanan (X) 1 unit satuan maka bakal menaikkan kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) sejumlah 0.804 dengan variabel lain tetap.

Nilai konstanta kepuasan pelaku usaha atau pedagang sebesar 8.461 . Hal ini menjelaskan bahwa semakin besar tingkat kualitas jasa pelayanan maka semakin memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang. Dimana *coefficient* X = 0,804 membuktikan bahwa kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pelaku usaha atau pedagang memiliki pengaruh positif. Yang mana makin baik kualitas jasa pelayanan hingga kepuasan pelaku usaha atau pedagang akan semakin meningkat.

3. Uji Pengaruh Secara Parsial

Uji pengaruh secara parsial memiliki tujuan dalam memperkirakan pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang. Untuk menyederhanakan uji statistik T peneliti menggunakan pengolah data SPSS, hingga dapat diperoleh hasil Uji-T yakni pada tabel berikut:

Tabel16 Hasil Uji Pengaruh Secara Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.461	4.262		1.985	.056
	Kualitas Jasa Pelayanan	.804	.099	.828	8.095	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang

Sumber: data diolah, 2023

Adapun persamaan regresinya adalah: $Y = 8.461 + 0.804 X$

Berdasarkan data diatas bisadisimpulkan bahwa:

$$t_{hitung} = 8.095$$

$$t_{tabel} = 2.037$$

Maka kriterianya:

Hipotesis akan diterima jikalau: $t_{hitung} > t_{tabel}$, ketika α sebesar 5%

Hipotesis akan ditolak jikalau: $t_{hitung} < t_{tabel}$, ketika α sebesar 5%

Dari hasil analisa secara parsial bahwa pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang diperoleh $t_{hitung} = 8.095 > t_{tabel} = 2.037$, dari hasil ini bisa diambil kesimpulan bahwa hipotesis dapat diterima, sehingga memperlihatkan bahwa ada pengaruh kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang di Kota Metro.

E. Pembahasan

Analisis hasil dari riset ini ialah analisa mengenai hasil penelitian ini pada kecocokan pendapat, teori, dan penelitian sebelumnya dancorak prilaku yang mesti dilaksanakan saat memecahkan hal itu.

Berdasarkan hasil pengujian secara baik menggunakan koefisiensi determinasi, analisa regresi sederhana, dan uji pengaruh secara parsial (Uji-T), dari semua hasil riset ini membuktikan ada pengaruhnya antara kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang di wilayah Kota Metro. Oleh karena itu, indikator yang ada di dalam variabel kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang dapat memberikan peningkatan kepuasan pelaku usaha atau pedagang.

Hasil analisa regresi sederhana membuktikan bahwa terlihat adanya pengaruhnya antara kualitas jasa pelayanan (X) terhadap kepuasan pelaku atau pedagang (Y) di wilayah Kota Metro. Akibat fungsional antara variabel kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang dengan variable kepuasan pelaku usaha atau pedagang tersebut ditunjukkan oleh persamaan regresi sederhana yakni $Y = 8.461 + 0.804X$. Kerangka formula ini berarti dalam tiap peningkatan kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang akan meningkatkan kepuasan pelaku usaha sejumlah 0,804 unit dengan *constant* sebesar 8.461. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas jasa pelayanan maka kepuasan pelaku usaha atau pedagang pun juga semakin meninggi.

Intensitas pengaruhnya variabel kualitas jasa pelayanan (X) dengan kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) ditampilkan dari nilai *correlation coeficient* ($r_{y,1}$) sejumlah 0,828 serta nilai *determination coeficient* ($r^2_{y,1}$) sejumlah 0,686. Situasi ini berarti partisipasi kualitas jasa pelayanan (X) dalam meningkatkan kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) adalah sebesar 68,6%. Sebaliknya besar 31,4% dikarenakan oleh sebab-sebab lain. Realisasi ini mendeskripsikan kepuasan pelaku usaha atau pedagang dapat terpengaruh oleh tinggi atau rendah tingkat kualitas jasa pelayanan.

Pada riset ini, kepuasan pelanggan atau pelaku usaha ialah perasaan gembira atau tidak individu timbul sesudah mengkomparasikan performa produk yang dipikirkannya kepada performa yang diekspetasikan. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan petunjuk yang signifikan dalam meningkatkan

kepuasan pelaku usaha atau pedagang, bila kualitas pelayanan sesuai yang diekspetasikan pelaku usaha atau pedagang maka pelaku usaha atau pedagang akan puas dan jika jasa pelayanan berada dibawah tingkatan yang diharapkan, maka pelaku usaha atau pedagang akan merasa kurang atau tidak puas. Pelaku usaha atau pedagang yang tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya, maka secara otomatis akan memberitahu kepada teman/orang lain sebagai bentuk kekecewaan atas ketidakpuasan mereka. Sehingga pengukuran kepuasan pada pelayanan yang dilakukan oleh UPTD Metrologi Legal kepada masyarakat luas mesti dilaksanakan untuk mencari tahu dan membuat rencana strategi yang lebih matang.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis dan temuan hasil pembahasan yang telah dilaksanakan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas jasa pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang di wilayah Kota Metro. Kesimpulan ini ditunjukkan adanya temuan hasil analisa antara lain:

1. Kualitas jasa pelayanan memiliki pengaruh kepada kepuasan pelaku usaha atau pedagang di wilayah Kota Metro. Hal ini dapat ditampilkan melalui formula regresi $Y = 8.461 + 0.804 X$, angka *corelation coeficient* $r_{y,1} = 0,828$, dan nilai *determination coeficient* $r^2_{y,1} = 0,686$ atau 68,6 %.
2. Berdasarkan hasil tersebut berarti bahwa partisipasi kualitas jasa pelayanan (X) dalam meningkatkan kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) adalah sebesar 68,6 %. Sedangkan 31,4 % disebabkan oleh faktor-faktor lain. Hubungannya dengan kepuasan pelaku usaha mempunyai 31,4% sebab lain yang dapat meningkatkan pengaruh kepuasan pelaku usaha.

B. Implikasi

Hasil riset membuktikan bahwa ada hubungan antara kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang di wilayah Kota Metro. Sehingga butuh diformulasikan implikasi dalam usaha meningkatkan kepuasan pelaku usaha atau pedagang melalui peningkatan kualitas jasa pelayanan.

Kepuasan pelaku usaha atau pedagang pada pelayanan tera/tera ulang di Dinas Perdagangan Kota Metro memberi implikasi kepada kualitas jasa pelayanan, kualitas jasa pelayanan mesti tetap dioptimalkan karena jika kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang bernilai kurang baik akan mempengaruhi kepuasan pelaku usaha atau pedagang yang pada akhirnya berdampak semakin menurun jumlah pelaku usaha atau pedagang yang ingin melakukan tera/tera

ulang pada alat UTTP yang dimilikinya yang mengakibatkan pelanggaran peraturan Undang-Undang sehingga untuk tetap menjaga dan meningkatkan jumlah pelaku usaha atau pedagang yang ingin melakukan tera/tera ulang alat UTTP yang dimilikinya sehingga kualitas pelayanan tetap dipertahankan

C. Saran

Berlandaskan implikasi dan simpulan diatas, ada beberapa hal yang peneliti ingin memberi saran, antara lain:

1. Bagi seluruh komponen Disdag Metro terutama UPTD Metrologi Legal yang merupakan penyelenggara pelayanan peneraan/peneraan ulang alat UTTP, dapat menjadikan penelitian ini sebagai landasan dalam pengambilan kebijakan dan evaluasi performa yang dimana salah satunya berfokus dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelaku usaha atau pedagang di wilayah Kota Metro.
2. Bagi pelaku usaha atau pedagang, disarankan untuk mengikuti dan berpartisipasi dalam pelayanan tera/tera ulang alat UTTP yang mereka miliki karena apabila hal ini tidak dilaksanakan akan melanggar peraturan Undang-Undang dan evaluasi kinerja terhadap pelayanan tera/tera ulang alat UTTP melalui kuisisioner atau sejenisnya tidak akan akurat dan tidak maksimal.

DAFTAR LITERATUR

- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Belajar: Yogyakarta.
- Arikunto Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineke Cipta: Jakarta
- Cronin, JJ Joseph and Taylor, Steven. A. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*, Vol.56 No 3:55-68.
- Endar, Sugianto. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing: Jawa Timur.
- Hadari, Nawawi. 2006. *Evaluasi dan Manajemen*. Balai Pustaka: Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, dan Implementasinya*. Grava Media: Yogyakarta.
- Herjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Operasi*. Grasindo: Jakarta.
- I Gede Auditia, 2015. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Irfan Fahmi. 2010. *Manajemen Kinerja*. Alfabeta: Bandung.
- Jasfar. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Kotler Phillip and Armstrong G. 2008. *Prinsip-Prinsip Dasar Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.

- Rangkuti, 2008. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satisfaction)*. Graha Pustaka Utama: Jakarta.
- Ridwan. 2012. *Dasar-Dasar Statistika*. Alfa Beta: Bandung
- Sinanbela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Cetakan Ketujuh*. Bumi Askara: Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Grasindo: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction Edition 3*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Uyanto, Stanislaus S, Ph. D. (2009). *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*. Griya Ilmu: Yogyakarta.
- Winarno Surahman, 1992. *Metode Penelitian Sosial*. Tarsito: Bandung.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan Edisi Pertama*. Pranamedia Group: Jakarta.
- Undang-Undang No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Metro No. 31 Tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan
Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro

DAFTAR PERTANYAAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Pekerjaan :
4. Jenis Kelamin :
5. Pendidikan Terakhir :

II. PETUNJUK PENGISIAN

- Bacalah dengan teliti dan pahami terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang diajukan beserta pilihan jawabannya, sebelumnya saudara/(i) menetapkan jawaban.
- Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan saudara/(i).
- Berikut ini keterangan-keterangan pada tabel dibawah ini: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).

III. PERTANYAAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERA/TERA ULANG DAN KEPUASAN PELAKU USAHA ATAU PEDAGANG

No	Pernyataan	Alternatif				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Penampilan petugas dalam melayani tera/tera ulang alat UTTP					
2	Peralatan yang digunakan petugas dalam melayani tera/tera ulang alat UTTP					
3	Pelayanan yang akurat tanpa membuat kesalahan yang dilakukan oleh petugas					

4	Pelayanan tera/tera ulang yang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal					
5	Kemampuan petugas dalam merespon pelaku usaha (pedagang) dalam tera/tera ulang					
6	Waktu penanggapan yang diperlukan petugas untuk melakukan pelayanan					
7	Petugas mampu menjadi kepercayaan pelaku usaha (pedagang) dalam pelayanan					
8	Petugas menguasai pengetahuan dalam melaksanakan pelayanan tera/tera ulang					
9	Petugas mampu memahami masalah masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan					
10	Petugas mampu memberikan perhatian ke pelaku usaha (pedagang) terkait pelayanan					

III. PERTANYAAN TENTANG KEPUASAN PELAKU USAHA ATAU PEDAGANG

No	Pernyataan	Alternatif				
		SS	S	KS	TS	STS
11	Saya merasa puas atas mekanisme pelayanan tera/tera ulang alat UTTP					
12	Saya merasa puas atas pelayanan tera/tera ulang yang tidak berbelit-belit					
13	Saya merasa puas dengan kemudahan persyaratan pelayanan tera/tera ulang					
14	Saya merasa puas dengan penjelasan secara administrasi dalam pelayanan tera/tera ulang					
15	Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan tera/tera ulang alat UTTP					
16	Saya merasa puas atas pelayanan tera/tera ulang alat UTTP yang tepat waktu					
17	Saya merasa puas atas keadilan pelayanan tera/tera ulang tanpa pandang bulu					

18	Saya merasa puas dengan petugas yang memenuhi janjinya terkait dengan pelayanan					
19	Saya merasa puas dengan tata kelola tempat pelayanan tera/tera ulang yang asri dan bersih					
20	Saya merasa puas dengan kenyamanan dan suasana kondusif saat pelayanan berlangsung					

Lampiran

Skor Hasil Jawaban Angket Variabel Kualitas Jasa Pelayanan (X)

No	Skor Item Kualitas Jasa Pelayanan										Jumlah
	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	
1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36
2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	39
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	46
5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	39
6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43
8	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
9	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	41
10	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
11	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	40
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
15	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	38
16	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
17	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	39
18	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46
19	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	42
20	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	38
21	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	43
22	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	41
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
24	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
25	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45
28	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
29	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
31	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	40
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

Sumber: data diolah, 2023

$$i = \frac{Xn - X1}{k}$$

Dimana:

i = panjang interval

Xn = nilai terbesar

$X1$ = nilai terkecil

k = jumlah kelas

$$i = \frac{50 - 30}{5}$$

$$i = \frac{20}{5} \approx 4$$

Tabel17 Klasifikasi Data Skor Angket Kualitas Jasa Pelayanan

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	47-50	Sangat Baik	8	25 %
2	43-46	Baik	10	31.25 %
3	39-42	Cukup Baik	8	25 %
4	35-38	Tidak Baik	4	12.5 %
5	30-34	Sangat Tidak Baik	2	6.25 %
Jumlah			32	100 %

Sumber: data diolah, 2023

Lampiran

Skor Hasil Jawaban Angket Variabel Kepuasan Pelaku Usaha/Pedagang (Y)

No	Skor Item Kepuasan Pelaku Usaha/Pedagang										Jumlah
	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y ₇	Y ₈	Y ₉	Y ₁₀	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	34
2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
7	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	42
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	40
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	33
14	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
15	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	43
16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
17	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	35
18	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
19	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
20	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	40
21	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	40
22	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	37
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
24	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	44
25	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
26	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	46
27	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45
28	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	42
29	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	39
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
31	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	42
32	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	45

Sumber: data diolah, 2023

$$i = \frac{Y_n - Y_1}{k}$$

Dimana:

i = panjang interval

Y_n = nilai terbesar

Y_1 = nilai terkecil

k = jumlah kelas

$$i = \frac{50 - 31}{5}$$

$$i = \frac{19}{5} \approx 4$$

Tabel18 Klasifikasi Data Skor Angket Kepuasan Pelaku Usaha/Pedagang

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	47-50	Sangat Baik	7	21.875 %
2	43-46	Baik	11	34.375 %
3	39-42	Cukup Baik	9	28.125 %
4	35-38	Tidak Baik	2	6.25 %
5	31-34	Sangat Tidak Baik	3	9.375 %
Jumlah			32	100 %

Sumber: data diolah, 2023

Lampiran

Skor Hasil Jawaban Angket Responden

No Responden	Kualitas Jasa Pelayanan	Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang
1	36	34
2	45	48
3	39	40
4	46	49
5	39	43
6	48	49
7	43	43
8	48	50
9	41	42
10	47	50
11	40	40
12	50	50
13	30	33
14	44	44
15	38	43
16	45	49
17	39	35
18	46	43
19	42	45
20	38	40
21	43	40
22	41	37
23	30	31
24	44	44
25	44	44
26	50	46
27	45	45
28	47	42
29	37	39
30	48	42
31	40	42
32	50	45

Sumber: data diolah, 2023

Lampiran

Hasil Analisis SPSS Dalam Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Validitas Kualitas Jasa Pelayanan (X)

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 TOTAL_X
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

		Correlations											
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL_X	
X1	Pearson Correlation	1	.431*	.347	.820**	.418*	.905**	.744**	.302	.019**	.431*	.870**	
	Sig. (2-tailed)		.014	.052	.000	.017	.000	.000	.093	.000	.014	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
X2	Pearson Correlation	.431*	1	.487**	.161	.550**	.284	.211	.536**	.242	1.000**	.651**	
	Sig. (2-tailed)	.014		.005	.378	.001	.115	.245	.002	.182	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
X3	Pearson Correlation	.347	.487**	1	.328	.626**	.332	.348	.647**	.351*	.487**	.641**	
	Sig. (2-tailed)	.052	.005		.067	.000	.063	.051	.000	.049	.005	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
X4	Pearson Correlation	.820**	.161	.328	1	.410*	.795**	.878**	.206	.933**	.161	.766**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.378	.067		.020	.000	.000	.258	.000	.378	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
X5	Pearson Correlation	.418*	.550**	.626**	.410*	1	.446*	.294	.591**	.440*	.550**	.702**	
	Sig. (2-tailed)	.017	.001	.000	.020		.011	.102	.000	.012	.001	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
X6	Pearson Correlation	.905**	.284	.332	.795**	.446*	1	.757**	.363*	.852**	.284	.840**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.115	.063	.000	.011		.000	.041	.000	.115	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
X7	Pearson Correlation	.744**	.211	.348	.878**	.294	.757**	1	.438*	.726**	.211	.753**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.245	.051	.000	.102	.000		.012	.000	.245	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
X8	Pearson Correlation	.302	.536**	.647**	.206	.591**	.363*	.438*	1	.397*	.536**	.649**	
	Sig. (2-tailed)	.093	.002	.000	.258	.000	.041	.012		.024	.002	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
X9	Pearson Correlation	.019**	.242	.351*	.933**	.440*	.852**	.726**	.397*	1	.242	.830**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.182	.049	.000	.012	.000	.000	.024		.182	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
X10	Pearson Correlation	.431*	1.000**	.487**	.161	.550**	.284	.211	.536**	.242	1	.651**	
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.005	.378	.001	.115	.245	.002	.182		.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
TOTAL_X	Pearson Correlation	.870**	.651**	.641**	.766**	.702**	.840**	.753**	.649**	.830**	.651**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data diolah, 2023

2. Uji Validitas Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y)

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 TOTAL_Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.509**	.430*	.635**	.630**	.826**	.560**	.270	.496**	.530**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.003	.014	.000	.000	.000	.001	.135	.004	.002	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y2	Pearson Correlation	.509**	1	.302	.385*	.562**	.490**	.472**	.302	.413*	.570**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.003		.093	.030	.001	.004	.006	.093	.019	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y3	Pearson Correlation	.430*	.302	1	.486**	.271	.483**	.384*	.536**	.443*	.517**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.014	.093		.005	.134	.005	.030	.002	.011	.002	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y4	Pearson Correlation	.635**	.385*	.486**	1	.182	.728**	.762**	.463**	.562**	.466**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.005		.318	.000	.000	.008	.001	.007	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y5	Pearson Correlation	.630**	.562**	.271	.182	1	.538**	.288	.314	.477**	.678**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.134	.318		.002	.110	.090	.006	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y6	Pearson Correlation	.826**	.490**	.483**	.728**	.538**	1	.690**	.488**	.652**	.512**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.005	.000	.002		.000	.005	.000	.003	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y7	Pearson Correlation	.560**	.472**	.384*	.762**	.288	.690**	1	.486**	.581**	.404*	.766**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.030	.000	.110	.000		.005	.000	.022	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y8	Pearson Correlation	.270	.302	.536**	.463**	.314	.488**	.486**	1	.366*	.533**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.135	.093	.002	.008	.090	.005	.005		.039	.002	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y9	Pearson Correlation	.496**	.413*	.443*	.562**	.477**	.652**	.581**	.366*	1	.581**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.004	.019	.011	.001	.006	.000	.000	.039		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y10	Pearson Correlation	.530**	.570**	.517**	.466**	.678**	.512**	.404*	.533**	.581**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.002	.007	.000	.003	.022	.002	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.807**	.661**	.649**	.772**	.673**	.874**	.766**	.633**	.762**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: data diolah, 2023

3. Uji Reliabilitas Kualitas Jasa Pelayanan (X)

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10
/MODEL=ALPHA

```

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	38.41	20.055	.821	.886
X2	38.22	22.499	.561	.904
X3	38.44	23.286	.568	.903
X4	38.22	21.660	.700	.895
X5	38.25	22.452	.628	.899
X6	38.34	20.426	.784	.889
X7	38.56	21.286	.674	.897
X8	38.47	23.354	.580	.902
X9	38.22	21.531	.784	.890
X10	38.22	22.499	.561	.904

Sumber: data diolah, 2023

4. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y)

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	38.56	19.609	.743	.893
Y2	38.13	22.177	.599	.903
Y3	38.19	21.577	.568	.904
Y4	38.56	20.448	.708	.896
Y5	38.47	20.902	.582	.904
Y6	38.63	19.661	.835	.887
Y7	38.69	20.093	.694	.897
Y8	38.50	21.742	.552	.905
Y9	38.44	20.190	.690	.897
Y10	38.31	20.157	.716	.895

Sumber: data diolah, 2023

5. Uji Normalitas

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL) =RES_1

/MISSING ANALYSIS.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81541494
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.090
	Negative	-.150
Test Statistic		.150
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: data diolah, 2023

6. Uji Homogenitas

ONEWAY Result BY Variable
/STATISTICS HOMOGENEITY
/MISSING ANALYSIS.

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Hasil	Based on Mean	.036	1	62	.850
	Based on Median	.038	1	62	.846
	Based on Median and with adjusted df	.038	1	61.999	.846
	Based on trimmed mean	.029	1	62	.866

Sumber: data diolah, 2023

ANOVA					
Hasil					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.141	1	.141	.005	.942
Within Groups	1635.719	62	26.383		
Total	1635.859	63			

Sumber: data diolah, 2023

6. Uji Linearitas

MEANS TABLES=Y BY X
/CELLS=MEAN COUNT STDDEV
/STATISTICS LINEARITY.

Case Processing Summary						
	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Pelaku Usaha * Kualitas Pelayanan	32	100.0%	0	0.0%	32	100.0%

Sumber: data diolah, 2023

Report			
Kepuasan Pelaku Usaha			
Kualitas Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
30	32.00	2	1.414
36	34.00	1	.
37	39.00	1	.
38	41.50	2	2.121

39	39.33	3	4.041
40	41.00	2	1.414
41	39.50	2	3.536
42	45.00	1	.
43	41.50	2	2.121
44	44.00	3	.000
45	47.33	3	2.082
46	46.00	2	4.243
47	46.00	2	5.657
48	47.00	3	4.359
50	47.00	3	2.646
Total	42.72	32	5.024

Sumber: data diolah, 2023

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelaku Usaha * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	613.635	14	43.831	4.413	.002
		Linearity	536.745	1	536.745	54.045	.000
		Deviation from Linearity	76.890	13	5.915	.596	.826
	Within Groups		168.833	17	9.931		
	Total		782.469	31			

Sumber: data diolah, 2023

Measures of Association				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pelaku Usaha * Kualitas Pelayanan	.828	.686	.886	.784

Sumber: data diolah, 2023

Lampiran

Hasil Analisis SPSS Dalam Uji Hipotesis Penelitian

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X.

```

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Y			
b. All requested variables entered.			

Sumber: data diolah, 2023

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.745	1	536.745	65.530	.000 ^b
	Residual	245.723	30	8.191		
	Total	782.469	31			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

Sumber: data diolah, 2023

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.461	4.262		1.985	.056
	X	.804	.099	.828	8.095	.000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: data diolah, 2023



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Penulis : Arwansyah

NPM : 21710007

Penulis dilahirkan di Selagai Kecamatan Selagai Lingga pada tanggal 26 November 1980 merupakan anak kelima dari delapan bersaudara dari pasangan suami istri Ayah Amron dan Ibu Inten. Pendidikan yang pernah ditempuh dan ditamatkan antara lain SD Negeri Padangratu tamat tahun 1993 SMP Negeri 2 Padangratu tamat tahun 1996 SMU Negeri 1 Padangratu tamat tahun 1999 S1 di STISIPOL DHARMA WACANA METRO tahun akademik 2013 Kemudian tahun akademik 2021/2022 melanjutkan pendidikan Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.