

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Hasil Penelitian

1. Umum

Secara geografis, Kota Metro berada diantara $5^{\circ} 6'$ - $5^{\circ} 8'$ Lintang Selatan dan antara $105^{\circ} 17'$ - $105^{\circ} 19'$ 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, yang 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

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

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

Tabel1 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

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

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

Tabel2 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:

Tabel3 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:

Tabel4 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:

Tabel5 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:

Tabel6 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:

Tabel7 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:

Tabel8. 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:

Tabel9 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:

Tabel10 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

Tabel11 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:

Tabel12 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:

Tabel13 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.