Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Pengaruh kualitas pelayanan penyidikan anggota satuan Indag Reskrim Polda Metro Jaya terhadap kepuasan korban tindak pidana merek

Nona Pricillia Ohei

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34873&lokasi=lokal

---

Abstrak

Jumlah tindak pidana pemalsuan merek sering terjadi di wilayah DKI, hal ini terbukti dengan banyaknya laporan yang masuk dan ditangani oleh Sat Indag Ditreskrimsus Polda Metro Jaya. Kepuasan korban terhadap penanganan tindak pidana merek oleh anggota Sat Indag salah satunya dinilai dari bagaimana anggota tersebut memberikan pelayanan pada korban. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan penyidikan anggota satuan Indag Ditreskrimsus Polda Metro Jaya terhadap kepuasan korban tindak pidana merek.

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini pertama adalah teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zaithaml dan Berry (dalam Tjiptono) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan disusun dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty. Kedua adalah teori kepuasan dari Leon Festinger (dalam Tjiptono) yang menjelaskan bahwa terdapat dua model kepuasan pelanggan yaitu : model kognitif dan model afekti£ Untuk melengkapi pisau analisis digunakan juga beberapa konsep antara lain konsep penyidikan, konsep merek, dan konsep korban.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode survey, teknik analisis menggunakan statistik inferensial dengan jumlah sampel sebanyak 60 responder. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan korban (Y). Uji validitas menggunakan teknik product moment, dan uji reliabilitas menggunakan metode alpha Cronbach.

Berdasarkan hasil estimasi regresi diperoleh hasil bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty sangat signifikan dalam mempengaruhi kepuasan korban tindak pidana merek. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X), yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty terhadap variabel kepuasan korban tindak pidana merek (Y) ditunjukkan dengan nilai adjusted R square sebesar 0,781 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan penyidik terhadap kepuasan korban adalah sebesar 78,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan temuan dan pembahasannya, disarankan oleh Penulis: 1) Perlunya variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan korban tindak pidana merek adalah reliability untuk dipertahankan. 2) Perlu adanya perhatian khusus untuk meningkatkan dimensi assurance. 3) Perlunya penambahan sarana dan prasarana yang digunakan Sat Indag Ditreskrimsus Polda Metro Jaya. 4) Perlu adanya penelitian lanjutan untuk mengetahui variabel lain yang mempengaruhi kepuasan korban yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.