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

Pengaruh kualitas pelayanan satuan lalu lintas polres pulau ambon dan pulau-pulau lease terhadap kepuasan pemohon SIM

Rositah Umasugi

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=42638&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian yang dilakukan ini terkait dengan adanya fenomena keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh personil Poiri. Salah satu bentuk peiayanan Polri tersebut adalah pelayanan Surat Izin Mengemudi. Hal tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan Satuan Lalu Lintas Polres Pulau Ambon dan Pulau-Pulau Lease terhadap kepuasan pemohon SIM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan Satuan Lalu Lintas Polres Pulau Ambon dan Pulau-Pulau lease terhadap kepuasan pemohon SIM baik secara parsial maupun secara bersama-sama/simultan. Adapun Manfaat penelitian ini adalah Untuk Memberikan masukan dalam usaha pengembangan wawasan studi ilmu kepolisian melalui penelaahan konsep-konsep dan teori-teori yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon SIM. Selain itu juga menambah bahan referensi bagi para peneliti di kemudian hari

Teori yang digunakan adalah teori kualitas peiayanan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan disusun oleh lima dimensi yaitu tangibles (wujud tampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty (empati). Sedangkan untuk kepuasan pemohon SIM digunakan teori kepuasan pelanggan Menurut Leon Festinger (1957) yang dikutip Tjiptono, Tjandra dan Adriana, (2008: 47) kepuasan pelanggan didefenisikan sebagai " evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan".Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survai. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling insidental dengan jumlah sampel 238 orang. Selanjutnya penulis melakukan operasionalisasi variabel, uji validitas dan reiiabilitas, uji asumsi kiasik dan uji regresi tinier berganda.

Hasil temuan penelitian; 1) terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan berdimensi tangibles (wujud tampilan fisik) terhadap kepuasan pemohon SIM, 2) terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan berdimensi reliability (keandalan) terhadap kepuasan pemohon SIM, 3) terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan berdimensi responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pemohon SIM, 4) terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan berdimensi assurance (jaminan) terhadap kepuasan pemohon SIM, 5) terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan berdimensi emphaty (empati) terhadap kepuasan pemohon SIM, dan 6) terdapat pengaruh yang positif secara bersama-sama/parsial kualitas pelayanan berdimensi tangibles (wujud tampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty (empati) terhadap kepuasan pemohon SIM