

KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Ruslan Efendi¹, Tresia Kristiana², Holten Sion³

Universitas Terbuka^{1,2,3}

ruslan.ujang80@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik, untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Lokasi Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik, untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Nanga Bulik. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, kuesioner, observasi dan studi pustaka, pengambilan sampel sebanyak 80 orang, teknik analisis data ialah smart PLS versi 3. Hasil dari penelitian ini ialah, Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di kelurahan Nanga Bulik, artinya adalah setiap terjadi peningkatan 1 (satu) unit pada Kualitas Pelayanan, maka dapat diprediksi akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,470. Terdapat pengaruh Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di kelurahan Nanga Bulik, artinya adalah setiap terjadi peningkatan 1 (satu) unit pada lokasi pelayanan, maka dapat diprediksi akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,388. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan nanga bulik. Simpulan, setiap terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan lokasi pelayanan secara bersama-sama, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Kelurahan Nanga Bulik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze and describe the influence of Service Quality on community satisfaction at the Nanga Bulik Village Office, to analyze and describe the influence of Service Location on community satisfaction at the Nanga Bulik District Office, to analyze and describe the influence of Service Quality and Service Location simultaneously on Community Satisfaction Nanga Bulik Village. The data collection techniques used were interviews, questionnaires, observation, and literature study; a sample of 80 people was taken, and the data analysis technique was brilliant PLS version 3. The results of this research show that there is an influence of Service Quality on Community Satisfaction in the Nanga Bulik sub-district; the meaning is Every time there is an increase of 1 () unit in Service Quality, it can be predicted that there will be an increase in public satisfaction of 0.470. There is an influence of Service Location on Community Satisfaction in the Nanga Bulik sub-district, meaning that every time there is an increase of 1 () unit in the service location, it can be predicted that there will be an increase in community satisfaction of 0.388. Service quality and service location influence community

satisfaction in the Nanga Bulik sub-district. In conclusion, every time there is an increase in service quality and location, community satisfaction in Nanga Bulik Village will increase.

Keywords: Service Quality, Service Location, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Beberapa pakar dan teoritis administrasi berpendapat bahwa peranan pemerintah harus terfokus pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain pemberdayaan dan pembangunan.

Menurut Abdullah & Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen nya.

Menurut Tjiptono (2015) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service* kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan.

Menurut Suwarman (2004) lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang untuk datang ketempat tersebut". Sedangkan pengertian lokasi menurut Kasmir (2009) yaitu tempat melayani konsumen.

Lokasi menurut Tjiptono (2015) Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Menurut Heizer & Render (2015) lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi baru perusahaan.

Menurut Kotler (2012) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka (Kotler & Keller, 2013; Sugiati et al., 2013). Menurut Daryanto & Setyobudi (2019) menyatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan terpenuhi.

Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (1996) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan katalain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan masyarakat mengembangkan kemampuan dan tercapainya tujuan bersama. Organisasi publik sebagai elemen dari administrasi publik merupakan wadah untuk melaksanakan

tugas-tugas administrasi publik. Organisasi publik dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada publik atau warga negara.

Kelurahan ialah adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa, sedangkan fungsi dari kelurahan ialah Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan, Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat, Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitasi ekonomi dan pembangunan, Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;

Dalam suatu bidang pelayanan kualitas pelayanan adalah dasar dalam melakukan atau bertindak dalam hal apapun, kualitas pelayanan menurut Kasmir (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Menurut Harfika & Abdullah (2017) terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu : 1. Tangible (bukti fisik), 2. Reliability (keandalan), 3. Responsiveness (daya tanggap), 4. Assurance (jaminan), 5. Empathy (empati)

Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan adalah hal utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Objek penelitian ialah pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik, kantor kelurahan memiliki tugas yaitu Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan, Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat, Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitasi ekonomi dan pembangunan, Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum, namun ditemukannya beberapa permasalahan pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik.

Masyarakat menganggap pelayanan pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik terlalu lambat, pegawai yang tidak cekatan, dan ditemukannya beberapa calo dalam pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Nanga Bulik sehingga membuat pelayanan pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik tidak efektif, sedangkan dapat kita ketahui bahwa kantor pelayanan publik seperti Kantor Kelurahan Nanga Bulik adalah kantor pelayanan yang membantu masyarakat wilayah tersebut untuk melakukan pengurusan dokumen – dokumen yang diperlukan, contohnya saja, Surat Izin Usaha, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain – lain, dengan adanya pelayanan yang kurang maksimal ini membuat masyarakat merasa bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik belum sesuai dengan standar operasional yang seharusnya, dimana pegawai yang kurang ramah, fasilitas yang kurang memadai, keterlambatannya dalam melakukan pelayanan, kurangnya kedisiplinan pegawai Kantor Kelurahan Nanga Bulik.

Dengan adanya permasalahan ini Kantor Kelurahan Nanga Bulik dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang dimilikinya, dengan adanya perbaikan kualitas pelayanan ini diharapkan kepuasan masyarakat dapat meningkat, sehingga permasalahan yang terjadi dapat dicegah dan dihindari.

Kualitas pelayanan pegawai sangat mempengaruhi bagaimana kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik, penelitian ini dilakukan agar dapat membuktikan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan bidang pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik. Pada dasarnya penelitian tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai

pengunjung atau penerima layanan belum merasa puas dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat terutama yang dilaksanakan di kantor Kelurahan Nanga Bulik Namun, dalam perjalanannya masih banyak dijumpai dengan permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dari sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh setiap Instansi Pemerintahan.

Permasalahan selanjutnya ialah dimana diketahui bahwa lokasi kantor Kelurahan Nanga Bulik yang cukup jauh dari keramaian, dan akses jalan yang kurang memadai, membuat masyarakat malas untuk melakukan pengurusan administrasi di kantor Kelurahan Nanga Bulik. Sedangkan lokasi tersebut sangat mempengaruhi jalannya pelayanan yang ada pada kantor Kelurahan Nanga Bulik.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berkeinginan untuk membuat penelitian dan penulisan tesis dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan lokasi pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Nanga Bulik”.

METODE PENELITIAN

Populasi adalah keseluruhan unsur – unsur yang memiliki satu atau beberapa ciri – ciri atau karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah 63 Masyarakat pada Kelurahan Nanga Bulik, dengan teknik random sampling sederhana, yang artinya suatu sample yang terdiri atas sejumlah elemen yang dipilih secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis pertama menguji apakah Kualitas Pelayanan(X1) secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Kualitas Pelayanan (X1) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat p-value 0,05 (5%) Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah.

Fenomena yang terjadi pada Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah ialah dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih jauh dari kata sempurna atau sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga masyarakat merasa bahwa Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakatnya.

2. Pengaruh Lokasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis ketiga menguji apakah Lokasi Pelayanan (X2) secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Lokasi Pelayanan (X2) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat p-value 0,05 (5%), Sehingga dapat disimpulkan bahwa Lokasi Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah.

Diketahui bahwa pada Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi

Kalimantan Tengah lokasi kelurahan yang cukup jauh dari rumah warga setempat, membuat warga setempat lebih memilih menggunakan calo, walaupun lokasi dapat dijangkau dengan transportasi, namun menurut masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah memiliki lokasi yang terpencil dan jauh dari keramaian.

Lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya. Definisi lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.

3. Pengaruh Lokasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian maka diketahui bahwa kualitas pelayanan dan lokasi pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Nanga Bulik.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Kualitas Pelayanan (X1) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat p-value 0,05 (5%) Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah.

Fenomena yang terjadi pada Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah ialah dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih jauh dari kata sempurna atau sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga masyarakat merasa bahwa Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakatnya.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis pertama menguji apakah Kualitas Pelayanan (X1) secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Dari hasil distribusi frekuensi yang telah dibuat maka dapat diketahui untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah sangat beragam, persentase tertinggi yang menyatakan sangat setuju / sangat baik adalah pada butir ke-4, yaitu 31,2% sementara 37,5% lainnya menjawab setuju, artinya sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan masyarakat memerlukan kualitas pelayanan yang memberikan jaminan atas hasil kerja yang mereka berikan, Sementara itu persentasi tertinggi yang menyatakan sangat tidak setuju adalah butir pernyataan ke-2 sebanyak 7,5% responden menyatakan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat adalah hal yang terpenting dalam sebuah pelayanan.

Sedangkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sangat beragam, persentase tertinggi yang menyatakan sangat setuju / sangat baik adalah pada butir ke-2, yaitu 31,2% sementara 37,5% lainnya menjawab setuju, artinya sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan Masyarakat sangat menyukai pegawai Kelurahan Nanga Bulik, karena dapat memahami yang dirasakan masyarakat

Sementara itu persentasi tertinggi yang menyatakan sangat tidak setuju adalah butir pernyataan ke-1 sebanyak 16,3% responden menyatakan Masyarakat akan terbantu apabila persyaratan pada Kelurahan Nanga Bulik sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan

Hasil pengujian menunjukkan bahwaterdapat pengaruh. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Kualitas Pelayanan (X1) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat p-value 0,05 (5%) Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah.

Fenomena yang terjadi pada Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah ialah dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih jauh dari kata sempurna atau sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga masyarakat merasa bahwa Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakatnya.

Menurut Arianto (2018) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Bahrudin & Zuhro (2016) kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima

Sesuai dengan indikator yang dituangkan didalam kuesioner kualitas pelayanan dimana yang menjadi kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat ialah bagaimana fasilitas, sarana dan prasarana yang ada pada Kelurahan Nanga Bulik, sarana adalah peralatan yang bergerak dan umumnya dipakai secara langsung, misalnya ada kertas, pulpen, buku, komputer, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah penunjang dan umumnya merupakan fasilitas yang tidak bergerak, misalnya gedung dan ruangan. Perbedaan berdasarkan bentuknya, sarana bisa berbentuk sebagai fasilitas ataupun alat. Sementara prasarana bentuknya bisa merupakan fasilitas umum saja. Sarana ini bisa dipindahkan, sedangkan prasarana bersifat menetap dan tak bisa dipindah seandainya saja.

Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat adalah hal paling penting mengenai kualitas pegawai, Menurut Zahruli (2006) kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi kepada para pelanggan. Reliability atau kehandalan adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemungkinan sebuah produk dapat bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu.

Masyarakat memerlukan seorang pegawai yang tanggap, yang artinya memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan edukasi bagi masyarakat, Hal ini dapat disimpulkan bahwa daya tanggap adalah kemauan untuk membantu masyarakat untuk memecahkan masalah yang di hadapinya yang diukur berdasarkan indikator: pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas dan bersedia membantu masyarakat, pelayanan tepat waktu, merespon permintaan masyarakat. elayan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik dilingkungan Kementerian Perindustrian.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pimpinan unit/satuan kerja di lingkungan Kementerian Perindustrian yang melakukan pelayanan publik. Masyarakat memerlukan kualitas pelayanan yang memberikan jaminan atas hasil kerja yang mereka berikan, Assurance berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. Assurance bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan

Masyarakat menginginkan pegawai yang berjiwa sosial yang tinggi, dan mau berempati atas apa yang terjadi pada masyarakat, Rasa empati yang kebanyakan dimiliki oleh individu dengan kepribadian ambivert ini dibutuhkan untuk membangun hubungan sosial dengan orang lain. Dengan berempati, Anda akan mampu memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh orang lain, Empati adalah kemampuan meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman tersebut untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain. Jadi, empati merupakan kemampuan untuk menghayati perasaan dan emosi orang lain. Dampak dari empati kepada orang lain terbagi menjadi dua yaitu dampak positif antara lain peduli, menambah teman, hubungan pertemanan menjadi lebih baik, lebih disukai orang lain, menghilangkan sikap sombong terhadap orang lain, menjadi lebih bersyukur, lebih perhatian dengan orang disekitar, lebih peduli

Pada kuesioner kepuasan masyarakat Masyarakat akan terbantu apabila persyaratan pada Kelurahan Nanga Bulik sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan, yang artinya persyaratan yang dianggap mudah oleh masyarakat. Masyarakat sangat menyukai pegawai Kelurahan Nanga Bulik, karena dapat memahami yang dirasakan masyarakat, Kelurahan Nanga Bulik akan melakukan Perbaikan berkelanjutan, sehingga menerima saran dan kritikan dari masyarakat, Fasilitas pada Kelurahan Nanga Bulik diketahui masih bagus dan Bebas dari kerusakan/cacat, Pegawai Kelurahan Nanga Bulik telah melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat sejak awal dan setiap saat, Kelurahan Nanga Bulik telah melakukan sesuatu secara benar.

Kualitas pelayanan yang baik ini mampu menarik para konsumen baru untuk kemudian ikut serta melakukan transaksi akan produk maupun jasa yang ditawarkan karena usaha bisnis tersebut telah dikenal memiliki citra yang baik.

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam hal peningkatan produktivitas perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa, baik jasa penjualan maupun jasa pelayanan. Supermarket merupakan salah satu usaha di bidang jasa penjualan sehingga kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan.

Dan apabila kita dapat terus menerus mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan maka diharapkan akan berdampak terhadap peningkatan produktivitas. Produktivitas meningkat akan menghasilkan biaya yang lebih rendah, dan akan berdampak terhadap meningkatnya nilai tambah bagi pelanggan.

Bagaimana menjaga kualitas pelayanan pelayanan cepat & tanggap. Sebagian besar pelanggan pastinya ingin dilayani dengan cepat dan tanggap, miliki call center atau red desk, dengarkan keluhan pelanggan, menjaga kesabaran, menjaga kesopanan, mencari solusi tepat, akui kesalahan, tepati janji.

Maka penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian Roheni & Marwa (2018) ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi, hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil yang cukup besar pengaruhnya sehingga mengandung makna bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan; walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sejalan dengan penelitian Situmeang (2019) hasil penelitian ini

menunjukkan dengan nilai koefisien 0,403 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) jika kualitas pelayanan di tingkatkan sebesar satu poin, maka kepuasan konsumen akan bertambah sebesar 40,3%, setiap kenaikan tingkat harga sebesar satu poin maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 43,3%.

2. Pengaruh Lokasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis ketiga menguji apakah Lokasi Pelayanan (X2) secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Hasil ini sesuai dengan distribusi frekuensi variabel Lokasi Pelayanan (X2), adalah sangat beragam, persentase tertinggi yang menyatakan sangat setuju / sangat baik adalah pada butir ke-1 dan 2, yaitu 32,5% sementara 47,5% dan 40% lainnya menjawab setuju, artinya sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan Kelurahan Nanga Bulik memiliki lokasi dimana populasi terbanyak pada Nanga Bulik, dan memiliki masyarakat yang mau berurusan dengan instansi pemerintahan

Sementara itu persentase tertinggi yang menyatakan sangat tidak setuju adalah butir pernyataan ke-4 sebanyak 28,8% responden menyatakan Lokasi Kelurahan Nanga Bulik cukup dapat dijangkau oleh alat transportasi warga setempat

Begitupula dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sangat beragam, persentase tertinggi yang menyatakan sangat setuju / sangat baik adalah pada butir ke-2, yaitu 31,2% sementara 37,5% lainnya menjawab setuju, artinya sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan Masyarakat sangat menyukai pegawai Kelurahan Nanga Bulik, karena dapat memahami yang dirasakan masyarakat

Sementara itu persentase tertinggi yang menyatakan sangat tidak setuju adalah butir pernyataan ke-1 sebanyak 16,3% responden menyatakan Masyarakat akan terbantu apabila persyaratan pada Kelurahan Nanga Bulik sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Lokasi Pelayanan (X2) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat p-value 0,05 (5%), Sehingga dapat disimpulkan bahwa Lokasi Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah.

Diketahui bahwa pada Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah lokasi kelurahan yang cukup jauh dari rumah warga setempat, membuat warga setempat lebih memilih menggunakan calo, walaupun lokasi dapat dijangkau dengan transportasi, namun menurut masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah memiliki lokasi yang terpencil dan jauh dari keramaian.

Menurut Suwarman (2004) lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja". Sedangkan pengertian lokasi menurut Kasmir (2009) yaitu tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajang barang-barang dagangannya.

Lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajang barang-barang dagangannya. Definisi lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.

Lokasi memiliki fungsi yang strategis karena dapat mencapai tujuan perusahaan dan dengan letak lokasi yang strategis akan memaksimalkan laba. Lokasi yang strategis yaitu tempat yang mudah dijangkau oleh para konsumen dan konsumen melakukan keputusan pembelian terhadap suatu produk.

Kelurahan nanga bulik memiliki lokasi dimana populasi terbanyak pada nanga bulik, dan memiliki masyarakat yang mau berurusan dengan instansi pemerintahan, Kelurahan nanga bulik memiliki lokasi dimana terdapat pegawai yang rumahnya dekat, sehingga jarang terjadi keterlambatan dalam kedatangan pegawainya, sehingga jarang ada komplain dari masyarakat, Lokasi kelurahan nanga bulik cukup dekat dengan rumah masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat yang hendak berkepentingan, Lokasi kelurahan nanga bulik cukup dapat dijangkau oleh alat transportasi warga setempat, Lokasi kelurahan nanga bulik, dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat diluar daerah pada kuesioner kepuasan masyarakat Masyarakat akan terbantu apabila persyaratan pada Kelurahan Nanga Bulik sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan, yang artinya persyaratan yang dianggap mudah oleh masyarakat. Masyarakat sangat menyukai pegawai Kelurahan Nanga Bulik, karena dapat memahami yang dirasakan masyarakat, Kelurahan Nanga Bulik akan melakukan Perbaikan berkelanjutan, sehingga menerima saran dan kritikan dari masyarakat, Fasilitas pada Kelurahan Nanga Bulik diketahui masih bagus dan Bebas dari kerusakan/cacat, Pegawai Kelurahan Nanga Bulik telah melakukan Pemenuhan kebutuhan masyarakat sejak awal dan setiap saat, Kelurahan Nanga Bulik telah Melakukan sesuatu secara benar

Lokasi memiliki fungsi yang strategis karena dapat mencapai tujuan perusahaan dan dengan letak lokasi yang strategis akan memaksimalkan laba. Lokasi yang strategis yaitu tempat yang mudah dijangkau oleh para konsumen dan konsumen melakukan keputusan pembelian terhadap suatu produk.

keuntungan Memilih Lokasi Kantor yang Strategis, Mempermudah Pemasaran, Meningkatkan Profit Perusahaan. Mengurangi Biaya Keperluan Operasional, Memberikan Akses yang Mudah Dijangkau.

Menurut Heizer & Render (2015) Lokasi strategis adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi bagi perusahaan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Situmeang (2019) yang menyatakan bahwa Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karenanya, apabila hal tersebut memiliki pelayanan yang baik, maka lokasi atau jarak bukan lagi hambatan. Namun sejalan dengan penelitian Pambudy (2016) kualitas pelayanan dan lokasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, dan variable kualitas pelayanan (X1) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Dukun Gresik.

3. Pengaruh Lokasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian maka diketahui bahwa kualitas pelayanan dan lokasi pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Nanga Bulik.

Dari hasil distribusi frekuensi yang telah dibuat maka dapat diketahui untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah sangat beragam, persentase tertinggi yang menyatakan sangat setuju / sangat baik adalah pada butir ke-4, yaitu 31,2% sementara 37,5% lainnya menjawab setuju, artinya sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan masyarakat memerlukan kualitas pelayanan yang memberikan jaminan atas hasil kerja yang mereka berikan, Sementara itu persentasi tertinggi yang menyatakan sangat tidak setuju adalah butir pernyataan ke-2 sebanyak 7,5% responden

menyatakan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat adalah hal yang terpenting dalam sebuah pelayanan.

Sedangkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sangat beragam, persentase tertinggi yang menyatakan sangat setuju / sangat baik adalah pada butir ke-2, yaitu 31,2% sementara 37,5% lainnya menjawab setuju, artinya sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan Masyarakat sangat menyukai pegawai Kelurahan Nanga Bulik, karena dapat memahami yang dirasakan masyarakat

Sementara itu persentasi tertinggi yang menyatakan sangat tidak setuju adalah butir pernyataan ke-1 sebanyak 16,3% responden menyatakan Masyarakat akan terbantu apabila persyaratan pada Kelurahan Nanga Bulik sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Kualitas Pelayanan (X1) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat p-value 0,05 (5%) Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah.

Fenomena yang terjadi pada Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah ialah dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih jauh dari kata sempurna atau sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga masyarakat merasa bahwa Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakatnya.

Menurut Arianto (2018) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Bahrudin & Zuhro (2016) menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.

Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima

Sesuai dengan indikator yang dituangkan didalam kuesioner kualitas pelayanan dimana yang menjadi kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat ialah bagaimana fasilitas, sarana dan prasarana yang ada pada Kelurahan Nanga Bulik, sarana adalah peralatan yang bergerak dan umumnya dipakai secara langsung, misalnya ada kertas, pulpen, buku, komputer, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah penunjang dan umumnya merupakan fasilitas yang tidak bergerak, misalnya gedung dan ruangan. Perbedaan berdasarkan bentuknya, sarana bisa berbentuk sebagai fasilitas atau pun alat. Sementara prasarana bentuknya bisa merupakan fasilitas umum saja. Sarana ini bisa dipindah-pindahkan, sedangkan prasarana bersifat menetap dan tak bisa dipindah seandainya saja.

Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat adalah hal paling penting mengenai kualitas pegawai, Menurut Zahruli (2006) kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap

simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pelanggan. Reliability atau Keandalan adalah Dimensi Kualitas yang berhubungan dengan kemungkinan sebuah produk dapat bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu.

Masyarakat memerlukan seorang pegawai yang tanggap, yang artinya memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan edukasi bagi masyarakat, Hal ini dapat disimpulkan bahwa daya tanggap adalah kemauan untuk membantu masyarakat untuk memecahkan masalah yang di hadapinya yang diukur berdasarkan indikator: pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas dan bersedia membantu masyarakat, pelayanan tepat waktu, merespon permintaan masyarakat. Pelayan Publik adalah pejabat, pegawai, yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perindustrian. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pimpinan unit/satuan kerja di lingkungan Kementerian Perindustrian yang melakukan pelayanan publik.

masyarakat memerlukan kualitas pelayanan yang memberikan jaminan atas hasil kerja yang mereka berikan, Assurance berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. Assurance ini bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan.

Masyarakat menginginkan pegawai yang berjiwa sosial yang tinggi, dan mau berempati atas apa yang terjadi pada masyarakat, Rasa empati yang kebanyakan dimiliki oleh individu dengan kepribadian ambivert ini dibutuhkan untuk membangun hubungan sosial dengan orang lain. Dengan berempati, Anda akan mampu memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh orang lain, Empati adalah kemampuan meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman tersebut untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain. Jadi, empati merupakan kemampuan untuk menghayati perasaan dan emosi orang lain. Dampak dari empati kepada orang lain terbagi menjadi dua yaitu dampak positif antara lain peduli, menambah teman, hubungan pertemanan menjadi lebih baik, lebih disukai orang lain, menghilangkan sikap sombong terhadap orang lain, menjadi lebih bersyukur, lebih perhatian dengan orang disekitar, lebih peduli.

Pada kuesioner kepuasan masyarakat Masyarakat akan terbantu apabila persyaratan pada Kelurahan Nanga Bulik sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan, yang artinya persyaratan dianggap mudah oleh masyarakat. Masyarakat sangat menyukai pegawai Kelurahan Nanga Bulik, karena dapat memahami yang dirasakan masyarakat, Kelurahan Nanga Bulik akan melakukan Perbaikan berkelanjutan, sehingga menerima saran dan kritikan dari masyarakat, Fasilitas pada Kelurahan Nanga Bulik diketahui masih bagus dan Bebas dari kerusakan/cacat, Pegawai Kelurahan Nanga Bulik telah melakukan Pemenuhan kebutuhan masyarakat sejak awal dan setiap saat, Kelurahan Nanga Bulik telah Melakukan sesuatu secara benar.

Kualitas pelayanan yang baik ini mampu menarik para konsumen baru untuk kemudian ikut serta melakukan transaksi akan produk maupun jasa yang ditawarkan karena usaha bisnis tersebut telah dikenal memiliki citra yang baik.

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam berbagai hal peningkatan produktivitas perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa, baik jasa penjualan maupun jasa pelayanan. Supermarket merupakan salah satu usaha di bidang jasa penjualan sehingga kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan.

Apabila kita dapat terus menerus mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan maka diharapkan akan berdampak terhadap peningkatan

produktivitas. Produktivitas meningkat akan menghasilkan biaya yang lebih rendah, dan akan berdampak terhadap meningkatnya nilai tambah bagi pelanggan.

Hasil ini sesuai dengan distribusi frekuensi variabel Lokasi Pelayanan (X2), adalah sangat beragam, persentase tertinggi yang menyatakan sangat setuju / sangat baik adalah pada butir ke-1 dan 2, yaitu 32,5% sementara 47,5% dan 40% lainnya menjawab setuju, artinya sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan Kelurahan Nanga Bulik memiliki lokasi dimana populasi terbanyak pada Nanga Bulik, dan memiliki masyarakat yang mau berurusan dengan instansi pemerintahan.

Sementara itu persentase tertinggi yang menyatakan sangat tidak setuju adalah butir pernyataan ke-4 sebanyak 28,8% responden menyatakan Lokasi Kelurahan Nanga Bulik cukup dapat dijangkau oleh alat transportasi warga setempat.

Begitupula dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sangat beragam, persentase tertinggi yang menyatakan sangat setuju / sangat baik adalah pada butir ke-2, yaitu 31,2% sementara 37,5% lainnya menjawab setuju, artinya sebagian besar responden menyatakan setuju atas pernyataan Masyarakat sangat menyukai pegawai Kelurahan Nanga Bulik, karena dapat memahami yang dirasakan masyarakat

Sementara itu persentase tertinggi yang menyatakan sangat tidak setuju adalah butir pernyataan ke-1 sebanyak 16,3% responden menyatakan Masyarakat akan terbantu apabila persyaratan pada Kelurahan Nanga Bulik sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Lokasi Pelayanan (X2) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat p-value 0,05 (5%), Sehingga dapat disimpulkan bahwa Lokasi Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah.

Diketahui bahwa pada Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah lokasi kelurahan yang cukup jauh dari rumah warga setempat, membuat warga setempat lebih memilih menggunakan calo, walaupun lokasi dapat dijangkau dengan transportasi, namun menurut masyarakat Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Provinsi Kalimantan Tengah memiliki lokasi yang terpencil dan jauh dari keramaian.

Menurut Suwarman (2004) lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja. Sedangkan pengertian lokasi menurut Kasmir (2009) yaitu tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya.

Lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya. Definisi lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.

Lokasi memiliki fungsi yang strategis karena dapat mencapai tujuan perusahaan dan dengan letak lokasi yang strategis akan memaksimalkan laba. Lokasi yang strategis yaitu tempat yang mudah dijangkau oleh para konsumen dan konsumen melakukan keputusan pembelian terhadap suatu produk.

Kelurahan Nanga Bulik memiliki lokasi dimana populasi terbanyak pada Nanga Bulik, dan memiliki masyarakat yang mau berurusan dengan instansi pemerintahan, Kelurahan Nanga Bulik memiliki lokasi dimana terdapat pegawai yang rumahnya dekat, sehingga jarang terjadi keterlambatan dalam kedatangan pegawainya, sehingga jarang ada komplain dari masyarakat, Lokasi Kelurahan Nanga Bulik cukup dekat

dengan rumah masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat yang hendak berkepentingan, Lokasi kelurahan nanga bulik cukup dapat dijangkau oleh alat transportasi warga setempat, Lokasi kelurahan nanga bulik, dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat diluar daerah pada kuesioner kepuasan masyarakat Masyarakat akan terbantu apabila persyaratan pada Kelurahan Nanga Bulik sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan, yang artinya persyaratan yang dianggap mudah oleh masyarakat. Masyarakat sangat menyukai pegawai Kelurahan Nanga Bulik, karena dapat memahami yang dirasakan masyarakat, Kelurahan Nanga Bulik akan melakukan Perbaikan berkelanjutan, sehingga menerima saran dan kritikan dari masyarakat, Fasilitas pada Kelurahan Nanga Bulik diketahui masih bagus dan Bebas dari kerusakan/cacat, Pegawai Kelurahan Nanga Bulik telah melakukan Pemenuhan kebutuhan masyarakat sejak awal dan setiap saat, Kelurahan Nanga Bulik telah Melakukan sesuatu secara benar.

Lokasi memiliki fungsi yang strategis karena dapat mencapai tujuan perusahaan dan dengan letak lokasi yang strategis akan memaksimalkan laba. Lokasi yang strategis yaitu tempat yang mudah dijangkau oleh para konsumen dan konsumen melakukan keputusan pembelian terhadap suatu produk.

keuntungan Memilih Lokasi Kantor yang Strategis, Mempermudah Pemasaran, Meningkatkan Profit Perusahaan., Mengurangi Biaya Keperluan Operasional, Memberikan Akses yang Mudah Dijangkau.

Menurut Heizer & Render (2015) Lokasi strategis adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi bagi perusahaan.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di kelurahan Nanga Bulik. Artinya adalah setiap terjadi peningkatan 1 (satu) unit pada Kualitas Pelayanan, maka dapat diprediksi akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,470. Terdapat pengaruh Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di kelurahan Nanga Bulik. Artinya adalah setiap terjadi peningkatan 1 (satu) unit pada Lokasi Pelayanan, maka dapat diprediksi akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,388. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di kelurahan Nanga Bulik. Artinya adalah setiap terjadi peningkatan Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan secara bersama-sama dengan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat di kelurahan Nanga Bulik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja. Grafindo Persada
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2). <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS : Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Daryanto, D., & Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media

- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat. *Balance*, 14(1), 1-10. <https://doi.org/10.30651/blc.v14i01.1285>
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi Edisi Ke-11*. Jakarta: Salemba Empat
- Kasmir, K. (2009). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana
- Kasmir, K. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Rajawali
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga
- Pambudy, A. P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Gresik. *JPIM*, 1(1), 1-11. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i1.2>
- Rasyid, M. R. (1996). *Makna Pemerintahan*. Jakarta: PT. Yasif Watampone
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ecodemica*, 2(2). <https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>
- Situmeang, L. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/3127>
- Sugiati, T., Thoyib, A., Hadiwidjoyo, D., & Setiawan, M. (2013). The Role of Customer Value on Satisfaction and Loyalty (Study on Hypermart's Customers). *International Journal of Business and Management Invention*, 2(6), 65-70. [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(2\)6/Version-1/H0261065070.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(2)6/Version-1/H0261065070.pdf)
- Suwarman, U. (2004). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit. Andi
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Zahruli, Z. (2006). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan*. Medan: UNHAS