

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DINAS KOPERINDAG
TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG MALAM
DI KOTA PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS UNP Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh :

**NURWAHIDAN PRASETIO
TM/NIM : 2013/1305916**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Koperindag terhadap
Kepuasan Pedagang Malam di Kota Payakumbuh
Nama : Nurwahidan Prasctio
TM/NIM : 2013/1305916
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 13 April 2017

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D
NIP. 19630401 198903 1 003

Pembimbing II



Zikri Alhadi, S.IP, MA
NIP. 49840606 200812 1 003

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

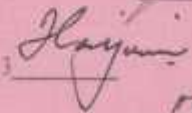
Pada hari Kamis, Tanggal 13 April 2017 Pukul 08.00 s/d 10.00 WIB

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Koperindag terhadap Kepuasan Pedagang Malam di Kota Payakumbuh

Nama : Nurwahidan Prasetyo
TM/NIM : 2013/1305916
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 13 April 2017

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	1. 
Sekretaris	: Zikri Alhadi, S.IP, MA	2. 
Anggota	: Drs. Karjuni Dt. Mauri, M.Si	3. 
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP, M.Si	4. 

Mengesahkan
Dekan FIS/UNP



Prof. Dr. Syarif Aswar, M.Pd
NIP. 19611001199031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK DIPLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurwahidan Prasetyo

Nim : 1305916

Tempat/Tanggal Lahir : Bukit Gadang/27 Maret 1995

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Koperindag Terhadap Kepuasan Pedagang Malam Di Kota Payakumbuh adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sebelumnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 15 April 2017

Saya yang menyatakan,



Nurwahidan Prasetyo

NIM. 1305916/2013

ABSTRAK

NURWAHIDAN PRASETIO :NIM 1305916/2013 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Koperindag terhadap Kepuasan Pedagang Malam di Kota Payakumbuh

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena masih adanya pedagang malam di Kota Payakumbuh yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Koperindag selaku pelaksana tugas dalam hal pemberian pelayanan kepada PKL.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pedagang malam yang ada di Kota Payakumbuh yang berjumlah 254 pedagang malam. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 155 pedagang malam dengan tingkat kesalahan 5% dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket yang disebarakan kepada responden dengan pengukuran skala likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda.

Dari analisis data yang telah dilakukan maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan sebesar 10,5, pengaruh variabel *reliable* terhadap kepuasan sebesar 2%, pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan sebesar 6%, pengaruh variabel *competence* terhadap kepuasan sebesar 2%, pengaruh variabel *courtesy* terhadap kepuasan sebesar 11,7%, pengaruh variabel *credibility* terhadap kepuasan sebesar 7,1%, pengaruh variabel *security* terhadap kepuasan sebesar 8,1%, pengaruh variabel *access* terhadap kepuasan sebesar 6,6%, pengaruh variabel *communication* terhadap kepuasan sebesar 6,7%, pengaruh variabel *understanding the customer* terhadap kepuasan sebesar 5,8%, dan secara bersama-sama pengaruh *tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, dan understanding the customers* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota sebesar 19,3%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Dinas Koperindag berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh baik secara parsial maupun bersama-sama.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur ke hadirat Allah SWT Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Koperindag terhadap Kepuasan Pedagang Malam di Kota Payakumbuh”**.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Ibuk Dra. Jumiati, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Zikri Alhadi S.IP., MA selaku pembimbing II.
4. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin M.Pd., Ph.D, Ibuk Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si, dan Bapak Adil Mubarak S.IP, M.Si selaku dosen penguji.
5. Bapak dan Ibuk Dosen staf pengajar pada jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
6. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.

7. Bapak Walikota Payakumbuh yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
8. Teristimewa Mak Wo, Pak Wo, Ibu Rohmiati, Yuditya Dwi Fajarino, dan seluruh keluarga besar yang penulis cintai dan sayangi.
9. Lidya Riyan Utarie selaku orang spesial yang selalu mendampingi dan memberikan semangat.
10. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan untuk keluarga besar Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang terimah kasih untuk ide-ide dan semangatnya.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, 13 April 2017

Penulis

Nurwahidan Prasetyo

DAFTARISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
KATAPENGANTAR.....	ii
DAFTARISI.....	iv
DAFTARTABEL	vi
DAFTARGAMBAR.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10

BAB IIKAJIANPUSTAKA

A. Konsep Kepuasan Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
4. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	15
5. Model Kepuasan Diskonfirmasi.....	15
B. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	17
4. Standar Pelayanan Publik.....	19
C. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	21
3. Indikator Kualitas Pelayanan	22

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....	25
E. Penelitian Terdahulu.....	28
F. Pedagang Kaki Lima.....	29
G. Kerangka Konseptual.....	31
H. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Operasionalisasi Variabel.....	36
D. Variabel Penelitian.....	38
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Jenis Teknik, dan Alat Pengumpulan Data.....	41
H. Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
I. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	52
B. Temuan Khusus.....	59
C. Pembahasan.....	119
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jumlah Pedagang Malam Kota Payakumbuh.....	39
Tabel 3.2 Jumlah Pedagang Malam yang menjadi sampel	40
Tabel 3.3 Tabel Pengukuran Variabel.....	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	45
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 3.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan	46
Tabel 4.1 Profil Responden Menurut Klasifikasi Umur	56
Tabel 4.2 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3 Profil Responden Menurut Jumlah Tanggungan	57
Tabel 4.4 Profil Responden Menurut Status Perkawinan.	57
Tabel 4.5 Profil Responden Menurut Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.6 Profil Responden Menurut Pendapatan Bersih Per Hari.....	58
Tabel 4.7 Profil Responden Menurut Lama Menjadi Pedagang Malam.....	59
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pedagang Malam.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Variabel <i>Tangible</i>	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Tangible</i>	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Tangible</i>	65
Tabel 4.13 Hasil Kontribusi Variabel <i>Tangible</i>	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Anova Variabel <i>Tangible</i>	66
Tabel 4.15 Hasil Uji T Variabel <i>Tangible</i>	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Variabel <i>Reliable</i>	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Reliable</i>	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Reliable</i>	70
Tabel 4.19 Hasil Kontribusi Variabel <i>Reliable</i>	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Anova Variabel <i>Reliable</i>	71
Tabel 4.21 Hasil Uji T Variabel <i>Reliable</i>	72
Tabel 4.22 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Variabel <i>Responsiveness</i>	73
Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Responsiveness</i>	74

Tabel 4.24 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Responsiveness</i>	75
Tabel 4.25 Hasil Kontribusi Variabel <i>Responsiveness</i>	76
Tabel 4.26 Hasil Uji Anova Variabel <i>Responsiveness</i>	76
Tabel 4.27 Hasil Uji T Variabel <i>Responsiveness</i>	77
Tabel 4.28 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov Variabel <i>Competence</i>	78
Tabel 4.29 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Competence</i>	79
Tabel 4.30 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Competence</i>	80
Tabel 4.31 Hasil Kontribusi Variabel <i>Competence</i>	81
Tabel 4.32 Hasil Uji Anova Variabel <i>Competence</i>	81
Tabel 4.33 Hasil Uji T Variabel <i>Competence</i>	82
Tabel 4.34 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov Variabel <i>Courtesy</i>	83
Tabel 4.35 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Courtesy</i>	84
Tabel 4.36 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Courtesy</i>	85
Tabel 4.37 Hasil Kontribusi Variabel <i>Courtesy</i>	86
Tabel 4.38 Hasil Uji Anova Variabel <i>Courtesy</i>	86
Tabel 4.39 Hasil Uji T Variabel <i>Courtesy</i>	87
Tabel 4.40 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov Variabel <i>Credibility</i>	88
Tabel 4.41 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Credibility</i>	89
Tabel 4.42 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Credibility</i>	90
Tabel 4.43 Hasil Kontribusi Variabel <i>Credibility</i>	91
Tabel 4.44 Hasil Uji Anova Variabel <i>Credibility</i>	91
Tabel 4.45 Hasil Uji T Variabel <i>Credibility</i>	92
Tabel 4.46 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov Variabel <i>Security</i>	93
Tabel 4.47 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Security</i>	93
Tabel 4.48 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Security</i>	95
Tabel 4.49 Hasil Kontribusi Variabel <i>Security</i>	95
Tabel 4.50 Hasil Uji Anova Variabel <i>Security</i>	96
Tabel 4.51 Hasil Uji T Variabel <i>Security</i>	96
Tabel 4.52 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov Variabel <i>Access</i>	98
Tabel 4.53 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Access</i>	98
Tabel 4.54 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Access</i>	100
Tabel 4.55 Hasil Kontribusi Variabel <i>Access</i>	100

Tabel 4.56 Hasil Uji Anova Variabel <i>Access</i>	101
Tabel 4.57 Hasil Uji T Variabel <i>Access</i>	101
Tabel 4.58 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov Variabel <i>Communication</i>	103
Tabel 4.59 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Communication</i>	103
Tabel 4.60 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Communication</i>	105
Tabel 4.61 Hasil Kontribusi Variabel <i>Communication</i>	106
Tabel 4.62 Hasil Uji Anova Variabel <i>Communication</i>	106
Tabel 4.63 Hasil Uji T Variabel <i>Communication</i>	107
Tabel 4.64 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov Variabel <i>Understanding The Customers</i>	108
Tabel 4.65 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Understanding The Customers</i>	108
Tabel 4.66 Hasil Uji Autokorelasi Variabel <i>Understanding The Customers</i>	110
Tabel 4.67 Hasil Kontribusi Variabel <i>Understanding The Customers</i>	110
Tabel 4.68 Hasil Uji Anova Variabel <i>Understanding The Customers</i>	111
Tabel 4.69 Hasil Uji T Variabel <i>Understanding The Customers</i>	111
Tabel 4.70 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov Variabel Kualitas Pelayanan.....	113
Tabel 4.71 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	113
Tabel 4.72 Hasil Uji Multikorelasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	115
Tabel 4.73 Hasil Uji Autokorelasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	116
Tabel 4.74 Hasil Kontribusi Variabel Kualitas Pelayanan.....	116
Tabel 4.75 Hasil Uji Anova Variabel Kualitas Pelayanan.....	117

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Tangible</i>	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Tangible</i>	64
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Tangible</i>	64
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Reliable</i>	67
Gambar 4.5 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Reliable</i>	69
Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Reliable</i>	69
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Responsiveness</i>	72
Gambar 4.8 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Responsiveness</i>	74
Gambar 4.9 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Responsiveness</i>	75
Gambar 4.10 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Competence</i>	78
Gambar 4.11 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Competence</i>	79
Gambar 4.12 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Competence</i>	80
Gambar 4.13 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Courtesy</i>	83
Gambar 4.14 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Courtesy</i>	84
Gambar 4.15 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Courtesy</i>	85
Gambar 4.16 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Credibility</i>	87
Gambar 4.17 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Credibility</i>	89
Gambar 4.18 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Credibility</i>	90
Gambar 4.19 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Security</i>	92
Gambar 4.20 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Security</i>	94
Gambar 4.21 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Security</i>	94
Gambar 4.22 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Access</i>	97
Gambar 4.23 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Access</i>	99
Gambar 4.24 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Access</i>	99
Gambar 4.25 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Communication</i>	102
Gambar 4.26 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Communication</i>	104
Gambar 4.27 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Communication</i>	104
Gambar 4.28 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Understanding The Customers</i> ..	107

Gambar 4.29 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Understanding The Customers...</i>	109
Gambar 4.30 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Understanding The Customers.....</i>	109
Gambar 4.31 Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	112
Gambar 4.32 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Communication.....</i>	114
Gambar 4.33 Hasil Uji Heterokedatisitas Variabel <i>Communication.....</i>	114
Gambar 4.34 Pengaruh dan Kontribusi Variabel X terhadap Y.....	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan dilakukan seiring dengan perkembangan yang ada agar kualitas pelayanan publik terus dapat ditingkatkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat penerima pelayanan tersebut. Kotler dalam Hardiansyah (2011:35) menyebutkan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan publik adalah sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas pelayanan ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40).

Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:47), menjelaskan ada sepuluh indikator untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan adalah *tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security,*

access, communication, understanding the customer. Sepuluh indikator yang digunakan oleh masyarakat dalam memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan tersebut selanjutnya akan membentuk rasa puas atau rasa tidak puas masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya.

Giese dan Cote dalam Fandi dan Gregorius (2007:195) menyebutkan bahwa ada tiga komponen utama dalam definisi kepuasan pelanggan, yaitu : (1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif); (2) respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); (3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya (Handi Irawan, 2008:3). Jadi kepuasan merupakan persepsi atau penilaian seseorang terhadap produk atau pelayanan yang diterimanya.

Salah satu jenis pelayanan yang ada di Kota Payakumbuh adalah pelayanan Dinas Koperasi Industri dan Perdagangan (Koperindag) kepada pedagang malam di Kota Payakumbuh. Bentuk pelayanan yang diberikan Dinas Koperindag kepada pedagang malam adalah pelayanan administratif, yaitu pembuatan surat izin tempat berjualan untuk setiap pedagang malam, tanpa ada surat tersebut pedagang malam tidak akan memiliki tempat berjualan dan tidak akan bisa berjualan, lalu pelayanan yang selanjutnya berupa pembinaan yang diberikan kepada pedagang malam, pembinaan ini dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali guna untuk meningkatkan kualitas pedagang malam, selanjutnya yaitu pelayanan yang berupa pengawasan, penataan dan penertiban pedagang malam, pengawasan, penataan dan penertiban ini dilakukan oleh petugas tantrib, guna

pengawasan, penataan dan penertiban ini untuk menciptakan pedagang malam yang taat hukum, mewujudkan penataan kawasan perdagangan, serta menciptakan pasar bersih.

Tujuan Dinas Koperindag Kota Payakumbuh yaitu meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan peluang usaha koperasi, menciptakan unit usaha yang kuat, meningkatkan pemasaran, meningkatkan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan konsumen, meningkatkan penataan kawasan perdagangan serta sasaran Dinas Koperindag Kota Payakumbuh yaitu meningkatnya pelayanan publik, berfungsinya pusat promosi dan informasi bisnis, terciptanya tertib hukum, tertatanya kawasan perdagangan, meningkatnya nilai Export. Dinas Koperindag Kota Payakumbuh memiliki salah satu tujuan dan sasaran yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik, pelayanan publik menjadi salah satu perhatian Dinas Koperindag untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dinas Koperindag yang diberikan kewenangan sebagai pelaksana tugas dalam memberikan pelayanan kepada pedagang malam di Kota Payakumbuh berkewajiban menyediakan pelayanan yang berkualitas dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan rasa puas kepada pedagang malam di Kota Payakumbuh itu sendiri

Observasi awal penulis lakukan pada tanggal 30 Mei 2016 di Kota Payakumbuh terlihat bahwa pelayanan Dinas Koperindag kepada pedagang malam masih memiliki beberapa kelemahan. Kondisi Fisik (*tangible*), terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, dan personil Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2001:47). Kondisi Fisik di Dinas Koperindag yang kurang memadai, hal ini terbukti dengan ruang tunggu di Dinas Koperindag Kota Payakumbuh tidak begitu

luas menyebabkan pedagang malam yang ingin mendapatkan pelayanan dari Dinas Koperindag ada yang tidak mendapatkan tempat duduk, perlengkapan seperti komputer yang masih sedikit, pegawai yang sering menghilang-hilang. Aspek *reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat. Pada aspek ini juga masih terlihat kelemahan terbukti dengan petugas yang lambat dalam menyelesaikan pelayanan kepada pedagang malam seperti Surat Izin Tempat Berjualan yang lama untuk didapatkan oleh pedagang malam. *Responsiveness*, bertanggung jawab terhadap mutu yang diberikan. Tanggung jawab petugas masih kurang terbukti dengan pedagang malam sering direlokasi sehingga pedagang malam kesulitan mendapatkan pelanggan sedangkan sebelumnya petugas menjanjikan tempat yang lebih baik dari sebelumnya namun kenyataan pedagang malam hanya dalam kasus relokasi yang terus menerus. *Competence*, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Pada aspek ini petugas Dinas Koperindag sebagian belum memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan terlihat petugas sebagian tidak mampu mengoperasikan komputer. *Courtesy*, sikap perilaku ramah dan tanggap terhadap keinginan konsumen, petugas Dinas Koperindag terlihat masih kurang ramah dengan pedagang malam terbukti dengan pedagang malam yang sering dibentak-bentak oleh petugas. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap memberikan pelayanan, ketika hari-hari besar seperti malam tahun baru biaya parkir untuk pedagang malam dinaikkan dari hari biasanya, sedangkan sebenarnya tidak ada kenaikan biaya. *Security*, pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko, tempat pelayanan yang tidak tersedia keamanan, baik luar

maupun dalam ruangan, tempat pelayanan yang tidak bersih terbukti dengan banyak tempat didekat lokasi pelayanan menjadi tempat buang air kecil. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. Dinas Koperindag tidak menyediakan kontak untuk mendapatkan kemudahan pelayanan bagi pedagang malam. *Communications*, kemudahan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, dan aspirasi, sekalligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada pedagang malam. Petugas Dinas Koperindag kurang mendengarkan suara pedagang malam, keinginan pedagang malam, serta aspirasi dari pedagang malam, serta tidak semua pedagang malam mengetahui informasi baru dari Dinas Koperindag terkait pedagang malam. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pedagang malam. Petugas Dinas Koperindag belum terlihat melakukan usaha untuk mengetahui keinginan pedagang malam, petugas hanya melakukan tugasnya saja tanpa melakukan usaha lebih untuk mengetahui keinginan pedagang malam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pedagang bakso pada tanggal 20 November 2016 dengan bapak Nardi, beliau mengatakan :

“saya kurang suka dengan pelayanan yang diberikan Dinas Koperindag, untuk mendapatkan Surat Izin Tempat Berjualan (ITB) butuh waktu yang sangat lama, seminggu lebih saya baru mendapatkan Izin Tempat Berjualan, sering orangnya tidak ada dikantor, jadi lama selesainya, sedangkan saya menginginkan surat tersebut cepat selesai dan saya bisa berjualan ”.

Senada dengan itu penulis melakukan wawancara dengan Ibu Nad penjual

jus buah, beliau mengatakan :

“Apabila dihari-hari besar seperti malam takbiran, malam tujuh belas agustus, pokoknya malam-malam besar harga parkir dinaikkan tapi kita juga tidak bisa protes padahal sebenarnya tidak ada kenaikan harga parkir dihari apapun. Tidak tau kenapa hanya

sebagian kecil yang mendapatkan kanopi, tidak tau juga untuk mendapatkan kanopi, padahal kalau kita dikanopi sebenarnya lebih enak, tapi mau gimana lagi hanya sebagian pedagang malam yang berjualan di kanopi”.

Beberapa kondisi pelayanan publik yang ada di Dinas Koperindag tersebut tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada pedagang malam dan akan mempengaruhi rasa puas atau tidak puas pedagang malam atas pelayanan Dinas Koperindag. Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka penulis tertarik untuk melihat **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Koperindag terhadapKepuasan Pedagang Malam di Kota Payakumbuh”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ditemui beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Ruang tunggu di Dinas Koperindag Kota Payakumbuh tidak begitu luas menyebabkan pedagang malam yang ingin mendapatkan pelayanan dari Dinas Koperindag ada yang tidak mendapatkan tempat duduk.
2. Perlengkapan seperti komputer yang masih sedikit.
3. Pegawai yang sering menghilang-hilang.
4. Petugas yang lambat dalam menyelesaikan pelayanan kepada pedagang malam seperti Surat Izin Tempat Berjualan yang lama untuk didapatkan oleh pedagang malam.
5. Pedagang malam sering direlokasi sehingga merasa kesulitan mendapatkan pelanggan sedangkan sebelumnya petugas menjanjikan tempat yang lebih baik dari sebelumnya namun kenyataan pedagang malam hanya dalam kasus relokasi yang terus menerus.

6. Petugas Dinas Koperindag sebagian belum memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan terlihat petugas sebagian tidak mampu mengoperasikan komputer.
7. Petugas Dinas Koperindag terlihat masih kurang ramah dengan pedagang malam terbuti dengan pedagang malam yang sering dibentak-bentak oleh petugas.
8. Di hari-hari besar seperti malam tahun baru biaya parkir untuk pedagang malam dinaikkan dari hari biasanya, sedangkan sebenarnya tidak ada kenaikan biaya.
9. Tempat pelayanan yang tidak tersedia keamanan, baik luar maupun dalam ruangan.
10. Tempat pelayanan yang tidak bersih terbukti dengan didekat lokasi pelayanan menjadi tempat buang air kecil
11. Dinas Koperindag tidak menyediakan kontak untuk mendapatkan kemudahan pelayanan bagi pedagang malam.
12. Petugas Dinas Koperindag kurang mendengarkan suara pedagang malam, keinginan pedagang malam, serta aspirasi dari pedagang malam, serta tidak semua pedagang malam mengetahui informasi baru dari Dinas Koperindag terkait pedagang malam.
13. Petugas Dinas Koperindag belum terlihat melakukan usaha untuk mengetahui keinginan pedagang malam, petugas hanya melakukan tugasnya saja tanpa melakukan usaha lebih untuk mengetahui keinginan pedagang malam.

C. Batasan Masalah

Mengingat cukup luasnya permasalahan dan juga karena keterbatasan tenaga dan waktu saat penelitian maka batasan masalah yang diteliti adalah pengaruh kualitas pelayanan Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh.

D. Rumusan Masalah

Dalam pembahasan ini peneliti perlu membuat rumusan masalah yang diteliti, ini dilakukan agar tidak sampai ada pembahasan yang berbelit, maka rumusan masalahnya yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh *tangible* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?
2. Apakah terdapat pengaruh *reliable* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?
3. Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?
4. Apakah terdapat pengaruh *competence* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?
5. Apakah terdapat pengaruh *courtesy* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?
6. Apakah terdapat pengaruh *credibility* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?
7. Apakah terdapat pengaruh *security* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?

8. Apakah terdapat pengaruh *access* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?
9. Apakah terdapat pengaruh *communication* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?
10. Apakah terdapat pengaruh *understanding the customers* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?
11. Apakah terdapat pengaruh *tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customers* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh

1. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliable* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh
3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh
4. Untuk mengetahui pengaruh *competence* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh

5. Untuk mengetahui pengaruh *courtesy* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh
6. Untuk mengetahui pengaruh *credibility* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh
7. Untuk mengetahui pengaruh *security* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh
8. Untuk mengetahui pengaruh *access* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh
9. Untuk mengetahui pengaruh *communication* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh
10. Untuk mengetahui pengaruh *understanding the customers* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh
11. Untuk mengetahui pengaruh *tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customers* Dinas Koperindag terhadap kepuasan pedagang malam di Kota Payakumbuh

F. Manfaat Penelitian

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi yang dapat menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan bagi penelitian-penelitian yang akan datang. Disamping itu, secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang terkait Ilmu Administrasi Negara, khususnya pelayanan publik. Sedangkan secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh

beserta instansi terkait yang memberikan pelayanan kepada pedagang malam di Kota Payakumbuh, maupun Pemerintah Kota/Kabupaten lain yang juga melaksanakan program serupa, serta memberikan pemahaman untuk strategi dalam menjalankan sebuah program agar dapat terlaksana sesuai dengan tujuan dan capaiannya.