

ABSTRAK

Henny Wuryanti.K,SE.2017. Pengaruh Kualitaas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas PU Cipta Karya Dan Tata Ruang Kota Surabaya.Pembimbing :(1) Dr.Ir.Nurita Andriani,MM (2) Dr. Mohamad Arief,SE.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan variabel yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya.

Populasi Penelitian ini diambil dari 187 pemohon pada tahun 2016 dengan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel bersifat accidental sampling dan Metode Pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, Teknik Analisis Pengolahan data yang digunakan adalah PLS (*Partial Least Square*). Adapun hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bukti Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (2) Kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (3) daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (4) jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (5) empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas Pelayanan yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy. Hasil analisis PLS memenuhi kriteria sebagai berikut : berdasarkan nilai *outer loading* indikator valid karena memiliki nilai *outer loading* diatas 0,50 yaitu paling tinggi 0,9432 sedangkan Nilai *composite reliability* untuk semua konstruk/variabel masing-masing memiliki nilai yang lebih besar dari 0,70. yaitu paling tinggi 0,9532 nilai *empathy* sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua konstruk berada di atas 0,6 yaitu 0,9323 nilai bukti fisik yang terbesar. Nilai R Square 0,2701. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IMB (reliability, responsiveness, tangible, assurance, empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati), Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Henny Wuryanti.K,SE.2017.Effect Of Service Quality On Public Satisfaction Issuance Of Consideration Of Bulding Permit (IMB) At The Departemen PU Cipta Karya Dan Tata Ruang Kota Surabaya. Mentor :(1) Dr.Ir.Nurita Andriani,MM (2) Dr. Mohamad Arief,SE.,MM

This study and research aimed to determine the effect of service quality of Consideration Building Permit (IMB) with variables that include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy on Satisfaction of Public at The Departemen PU Cipta Karya and Tata Ruang Kota Surabaya.

Population This study was taken from 187 applicants in 2016 with the Slovin formula. Sampling technique is accidental sampling and Sampling Method used is purposive sampling, Data Processing Technique analysis used is PLS (Partial Least Square). The results of this study are as follows: (1) tangible positive significant influence to public satisfaction (2) responsiveness positive significant influence to public satisfaction,(3) responsiveness positive significant influence to publicsatisfaction, (4)assurance positive significant influence to public satisfaction, (5)empathy positive significant influence to public satifaction.

Quality Service consisting of several dimensions of tangible, responsiveness ,reliability, assurance, empathy. PLS analysis results meet the following criteria: based on the value of the outer loading indicator is valid because it has the value of outer loading above 0.50. which is the highest value 0,9432,while the value of The composite reliability values for all constructs/variables each have values greater than 0.70.the highest of 0,9532 value of empathy,while the value of Cronbach's Alpha value for all collisions are above 0.6 that is 0,9323 the largest physical evidence value. R Square value of 0.2701. The result of data analysis shows that the quality of IMB service(realibility,responsiveness,tangible,assurance,emphaty)havea significant effect of public on satisfaction.

Keywords : ServiceQuality,(Tangible,Reliability,Responsiveness,Assurance, Empathy), Public Satisfaction

