

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam

Ririn Yulianti¹, Fandy Bestario Harlan²

ririnyulianti3150@gmail.com¹, fandybestarioh@gmail.com²

Logistik Perdagangan Internasional¹, Dosen Jurusan Manajemen Bisnis²,

Politeknik Negeri Batam

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur penting keberhasilan institusi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan dunia usaha, termasuk pada layanan perizinan dan administrasi perdagangan di Direktorat Lalu Lintas Barang, Badan Pengusahaan (BP) Batam. Meskipun intensitas layanan tercatat tinggi, yaitu 1.340 kegiatan pelayanan selama Oktober 2025 sampai dengan Maret 2026, evaluasi kepuasan pengguna layanan terakhir kali dilakukan pada tahun 2019, sehingga tidak tersedia data empiris terkini untuk menilai kualitas pelayanan secara aktual. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, terhadap kepuasan pelaku usaha, baik secara parsial maupun simultan, serta mengidentifikasi dimensi yang paling dominan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 96 responden dipilih melalui penarikan rumus *Lemeshow* yang populasinya tidak diketahui, dianalisis menggunakan regresi linear berganda berbantuan SPSS 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Secara parsial, dimensi *empathy*, *reliability*, dan *assurance* berpengaruh positif signifikan, dengan *empathy* sebagai faktor paling dominan, sedangkan *tangibles* dan *responsiveness* tidak signifikan. Nilai koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,660 menunjukkan hubungan yang kuat antara kelima dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelaku usaha, sementara nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,405 menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pelaku usaha sebesar 40,5%. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelaku usaha lebih ditentukan oleh *empathy*, *reliability*, dan *assurance* dibandingkan kelengkapan *tangibles* (fasilitas fisik), sehingga menjadi dasar strategis bagi BP Batam untuk memperkuat kompetensi interpersonal dan konsistensi prosedur petugas guna meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, Kepuasan Pelaku Usaha, Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

Pelayanan sektor publik menjadi indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang tercermin dari efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan dunia usaha (Umar dkk., 2025). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan telah memenuhi harapan tersebut, sekaligus menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik yang lebih profesional dan responsif.

Pentingnya kualitas pelayanan juga berlaku pada sektor perdagangan dan perizinan yang memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi. Salah satu institusi yang menjalankan fungsi tersebut adalah Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam), yang berperan mengelola kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas di Kota Batam (Ariska Safitri dkk., 2023). Di lingkungan BP Batam, Direktorat Lalu Lintas Barang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi ekspor, impor, dan perizinan dokumen perdagangan, dengan intensitas interaksi yang tinggi antara pelaku usaha dan unit pelayanan tersebut..

Berdasarkan data internal Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam, tercatat sebanyak 1.340 kegiatan pelayanan langsung selama periode Oktober 2025 hingga Maret 2026, dengan data yang fluktuatif setiap bulan dan mencapai puncaknya pada Maret 2026. Tingginya intensitas layanan ini menunjukkan interaksi yang terus berlangsung antara pelaku usaha dan penyelenggara layanan, namun pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan justru terakhir kali dilakukan pada tahun 2019. Dalam kurun waktu lebih dari lima tahun tersebut, belum terdapat evaluasi empiris terbaru yang secara khusus mengukur kepuasan pelaku usaha, padahal telah terjadi perkembangan signifikan dalam aktivitas perdagangan, perubahan sistem pelayanan, serta peningkatan kompleksitas layanan administrasi. Ketiadaan data terkini ini menjadi persoalan utama karena membatasi informasi untuk menilai kualitas pelayanan secara aktual, sekaligus menyulitkan identifikasi dimensi pelayanan mana yang paling memerlukan perbaikan.

Mengacu pada permasalahan tersebut, penelitian ini mengadopsi model SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), yang dinilai mampu merepresentasikan mutu pelayanan publik secara komprehensif.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada sektor komersial yang berorientasi pada persaingan pasar, sedangkan kajian pada sektor publik yang bersifat administratif dan regulatif masih relatif terbatas (Roren dkk., 2025). Penelitian yang menguji dimensi mana yang paling dominan dalam konteks pelayanan perizinan dan administrasi perdagangan juga masih belum banyak ditemukan, terlebih dengan indikator yang disesuaikan pada karakteristik layanan Lalu Lintas Barang yang kompleks, mencakup verifikasi dokumen, kepastian hukum, dan ketepatan

waktu. Kesenjangan inilah yang mendasari perlunya penelitian lebih lanjut pada konteks pelayanan publik yang lebih spesifik.

Untuk mengisi celah tersebut, penelitian ini memperluas penerapan SERVQUAL dari sektor komersial ke sektor publik, khususnya pada layanan perizinan dan administrasi perdagangan di Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam. Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan untuk mengkaji apakah kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelaku usaha, baik secara parsial maupun simultan, serta mengidentifikasi dimensi yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai mutu pelayanan publik di lingkungan BP Batam, sekaligus berkontribusi secara akademis pada pengembangan kajian kualitas pelayanan publik di sektor perdagangan, dan secara praktis mendukung penguatan peran BP Batam sebagai institusi pelayanan publik yang unggul dan transparan.

2. Kajian Teori, Kajian Literatur, Pengembangan Hipotesis

Pelayanan Publik

(Novita & Egusti, 2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan dalam melayani masyarakat yang diselenggarakan pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan dengan penyediaan barang, jasa, atau pelayanan administratif. Oleh karena itu, penyediaan layanan administrasi seperti perizinan menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Endah & Vestikowati, 2021). Dalam penelitian ini, pelayanan publik dikaji pada penyelenggaraan pelayanan perizinan bagi pelaku usaha. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi tolak ukur keberhasilan instansi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelaku usaha terhadap layanan yang diterima

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan sehingga dapat menciptakan kepuasan (Akhirin dkk., 2023). Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, meliputi dimensi *tangibles*,

reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman & Zeithaml, 1988). Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai persepsi pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan. Semakin baik fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelaku usaha.

Kepuasan Pelanggan

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan mencerminkan penilaian terhadap pengalaman pengguna layanan yang diperoleh selama proses pelayanan administrasi dari instansi pemerintah (Kotler & Keller, 2016).

Menurut Pasolong, (2019) kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini memandang bahwa kualitas pelayanan perizinan menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelaku usaha sebagai pengguna layanan publik.

Kajian Literatur

Penelitian terdahulu secara konsisten membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, baik pada sektor jasa komersial maupun instansi publik. Pada sektor komersial (Roren dkk., 2025) menunjukkan seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PLN dan SPBU, dengan bukti fisik dan jaminan sebagai dimensi paling dominan. Sementara itu, pada konteks pelayanan publik yang lebih dekat dengan objek penelitian ini, hasil yang sejalan, yang mana hipotesis H2 variabel *Tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha (Sumarwadi dkk., 2021). Pada penelitian Alfiani dkk., (2025) dari lima dimensi SERVQUAL yang diuji kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti langsung hanya dimensi bukti langsung (*tangibles*) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Masale. Inkonsistensi temuan antar dimensi inilah yang menjadi celah penelitian yang relevan diisi oleh penelitian ini. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada layanan publik yang bersifat administratif umum (kelurahan, kecamatan, desa) atau sektor komersial yang berorientasi pasar, sehingga belum banyak menguji SERVQUAL pada layanan publik berbasis perizinan dan administrasi perdagangan internasional yang memiliki karakter regulatif dan kompleksitas prosedur tinggi seperti Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam. Selain itu, Nurhidayat dkk.,

(2021) memperluas model dengan menambahkan responsivitas dan disiplin kerja pegawai sebagai determinan tambahan kepuasan, menegaskan bahwa faktor kinerja internal organisasi turut relevan di luar dimensi SERVQUAL konvensional. Dengan demikian, penelitian ini memperluas penerapan model SERVQUAL ke konteks pelayanan perizinan perdagangan yang belum banyak diuji, sekaligus mengisi kekosongan empiris mengenai dimensi mana yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pelaku usaha pada institusi pemerintah dengan karakter regulatif yang kuat.

Pengembangan Hipotesis

H1: Empati (Empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

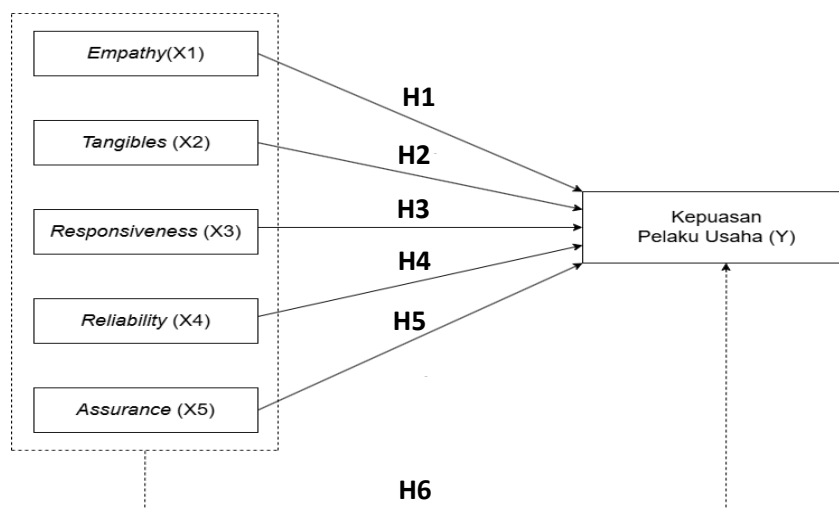
H2 : Bukti Fisik (Tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

H3 : Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

H4 : Keandalan (reliabilitas) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

H5 : Jaminan (Assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

H6 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelaku usaha.



Gambar 1. Model Penelitian
Sumber: Data diolah peneliti (2025)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang difokuskan pada pelayanan publik di Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam. Populasi penelitian adalah seluruh pelaku usaha yang menggunakan layanan Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam selama periode penelitian. Sampel dipilih menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu pelaku usaha yang ditemui secara langsung pada saat menggunakan layanan dan bersedia menjadi responden penelitian (Sugiyono, 2022). Teknik ini dipilih karena tidak seluruh anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden, melainkan hanya pengguna layanan yang hadir selama periode pengumpulan data dan memenuhi kriteria penelitian. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow* dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 10%, sehingga diperoleh sebanyak 96 responden (Riyanto & Hatmawa, 2020).

Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert empat poin tanpa kategori netral. Penggunaan skala tersebut bertujuan mengurangi *central tendency bias*, yaitu kecenderungan responden memilih kategori tengah tanpa mencerminkan sikap yang sebenarnya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas data yang diperoleh (Kusmaryono dkk., 2022). Temuan tersebut sejalan dengan Garland (1991) yang menyatakan bahwa penghapusan kategori netral dapat mendorong responden memberikan penilaian yang lebih tegas sesuai persepsi mereka. Instrumen penelitian mengadaptasi model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), meliputi dimensi Empathy, Tangibles, Responsiveness, Reliability, dan Assurance untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku usaha. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.0.

Tabel 1. Operasional Variabel

Definisi Variabel/ Sub variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
Kualitas Pelayanan (X)	Empathy (Empati)	a) Kepedulian terhadap pengguna; b) Memahami kebutuhan	Skala Likert	(Rahmawati & Subadi, 2020)
	Tangibles (Bukti Fisik)	a) Fasilitas memadai; b) Penilaian terifungsi; c) Penampilan pegawai		

Definisi Variabel/ Sub variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
	Responsiveness (Daya Tanggap)	a) Sigap membantu; b) Respon yang cepat dan tepat; c) Tanggap terhadap keluhan	Skala Likert	(Rahmawati & Subadi, 2020)
	Reliability (Keandalan)	a) Pelayanan tepat waktu; b) Akurat; c) Sesuai prosedur		
	Assurance (Jaminan)	a) Pengetahuan pegawai; b) Pelayanan yang sopan; c) Menumbuhkan kepercayaan		
Kepuasan Pelaku Usaha (Y)	Kepuasan Pelaku Usaha	a) Pelayanan sesuai harapan; b) Bersedia menggunakan kembali layanan; c) Merekomendasikan layanan		(Edyansyah, 2016)

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Deskriptif

Tabel 2. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Empathy (X1)	96	7	16	14,03	2,249
Tangibles (X2)	96	10	16	14,05	1,954
Responsiveness (X3)	96	6	12	9,91	1,961
Reliability (X4)	96	7	12	10,36	1,655
Assurance (X5)	96	4	12	10,58	1,658
Kepuasan Pelaku Usaha (Y)	96	13	20	17,73	2,267

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)

Hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian, baik dimensi kualitas pelayanan (*Empathy, Tangibles, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*) maupun Kepuasan Pelaku Usaha, berada pada kategori tinggi, dengan nilai rata-rata berkisar antara 9,91 hingga 17,73 dari rentang skor teoritis masing-

masing. Nilai rata-rata tertinggi diperoleh oleh variabel Kepuasan Pelaku Usaha (17,73), sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh oleh dimensi *Responsiveness* (9,91) yang juga menunjukkan variasi jawaban paling lebar *Std. Deviation* (1,961) dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan dipersepsikan baik oleh responden, meskipun aspek daya tanggap petugas relatif menunjukkan variasi persepsi yang lebih besar dan berpotensi menjadi area yang perlu ditingkatkan, sehingga secara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan ini berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pelaku usaha.

Uji Validitas

Tabel. 3 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Nilai R hitung	Nilai Signifikan	Keterangan
E1	0,763	0,000	Valid
E2	0,706	0,000	Valid
E3	0,660	0,000	Valid
E4	0,729	0,000	Valid
T1	0,653	0,000	Valid
T2	0,626	0,000	Valid
T3	0,577	0,000	Valid
T4	0,738	0,000	Valid
RS1	0,755	0,000	Valid
RS2	0,557	0,000	Valid
RS3	0,701	0,000	Valid
RL1	0,560	0,000	Valid
RL2	0,603	0,000	Valid
RL3	0,649	0,000	Valid
A1	0,368	0,000	Valid
A2	0,365	0,000	Valid
A3	0,423	0,000	Valid
KP1	0,817	0,000	Valid
KP2	0,896	0,000	Valid
KP3	0,849	0,000	Valid
KP4	0,791	0,000	Valid
KP5	0,707	0,000	Valid
Signifikansi		0,05	
Nilai r tabel		0,2017	

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung antara 0,365 hingga 0,896, lebih besar daripada nilai r tabel (0,2017) dengan signifikansi 0,000, yang mana nilai signifikansi ini kurang dari 0,05 sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan (X)	,897	17
Kepuasan Pelaku Usaha Y)	,871	5

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,897, sedangkan variabel kepuasan pelaku usaha memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,871. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum sebesar 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik atau reliabel.

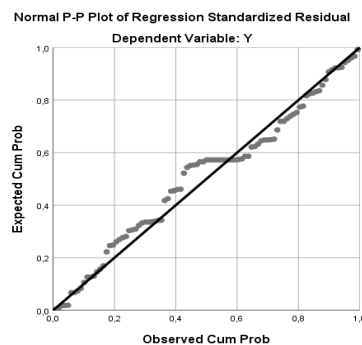
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji One-Saample Kolmogorov-Smirnov Test

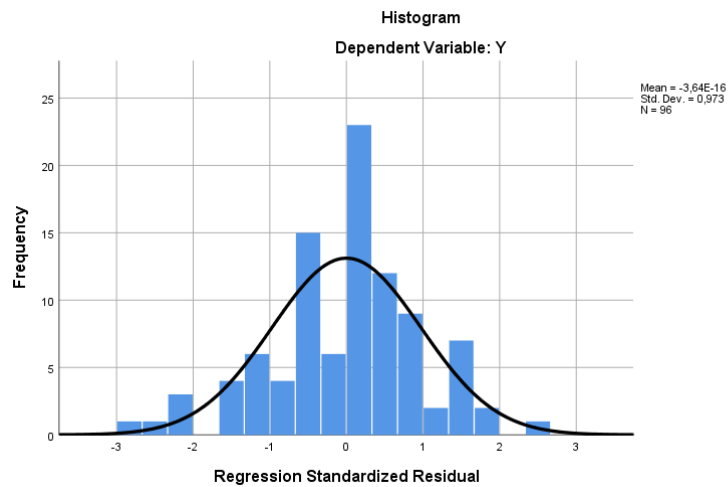
Unstandardized Residual		
N		96
Normal Parameters	Mean	,0000000
	Std.Deviation	1,75491459
	Absolute	,101
Most Extreme Differences	Positive	,055
	Negative	-,101
Test Statistic		,101
Asymp. Sig. (2-Tailed)		,017

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)



Gambar 2. Normal P-plot

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)



Gambar 3. Histogram Normalitas
Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)

Hasil uji Kolmogorov–Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,017 ($<0,05$) sehingga secara statistik residual belum memenuhi asumsi normalitas. Namun, hasil Histogram dan Normal P–P Plot menunjukkan bahwa distribusi residual mengikuti pola yang mendekati normal dengan sebagian besar titik berada di sekitar garis diagonal. Menurut Ghozali (2018), penilaian normalitas residual tidak hanya didasarkan pada uji statistik, tetapi juga perlu mempertimbangkan analisis grafik. Field (2018) menjelaskan bahwa uji Kolmogorov–Smirnov cukup sensitif terhadap penyimpangan kecil dari distribusi normal, sedangkan Hair *et al.* (2019) menyatakan bahwa analisis regresi masih dapat memberikan estimasi yang andal apabila distribusi residual secara visual menunjukkan pola yang mendekati normal. Pendekatan ini juga digunakan dalam penelitian Alifah *et al.* (2023) yang mengevaluasi normalitas melalui kombinasi uji statistik dan analisis grafik. Oleh karena itu, model regresi dalam penelitian ini tetap layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Multikolinearitas

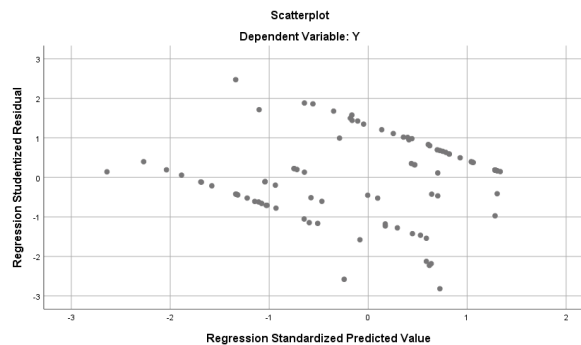
Model	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
Empathy	,502	1,992
Tangibles	,611	1,636
Responsiveness	,512	1,953

Realiability	,708	1,413
Assurance	,860	1,163

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)

Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai *Tolerance* di atas 0,10, yaitu berkisar antara 0,502 hingga 0,860, serta nilai VIF di bawah 10, yaitu berkisar antara 1,163 hingga 1,992. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan gejala multikolinearitas di antara variabel-variabel independen tersebut, sehingga model regresi dalam penelitian ini layak digunakan untuk analisis lebih lanjut (Ghozali, 2018).

Uji Heterokedastisitas



Gambar 4. Scatterplot

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)

Titik-titik residual pada Gambar X tersebar acak di sekitar titik nol tanpa membentuk pola tertentu, mengindikasikan varians residual yang konstan (homoskedastisitas), sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

A. Analisis Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	4,075	1,702		2,394	,019
X1 <i>Empathy</i>	,369	,113	,366	3,274	,002
X2 <i>Tangibles</i>	,187	,116	,161	1,606	,112
X3 <i>Responsiveness</i>	-,019	,128	-,017	-,152	,880
X4 <i>Reliability</i>	,259	,130	,189	1,995	,049

<i>X5 Assurance</i>	,319	,117	,233	2,724	,008
---------------------	------	------	------	-------	------

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)

$Y = 4,075 + 0,369X_1 + 0,187X_2 - 0,019X_3 + 0,259X_4 + 0,319X_5$ Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 4,075 mengindikasikan bahwa apabila variabel *Empathy*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance* dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan pelaku usaha diperkirakan sebesar 4,075. Koefisien regresi variabel *Empathy* sebesar 0,369 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel *Empathy* akan meningkatkan kepuasan pelaku usaha sebesar 0,369, dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel *Tangibles* memiliki koefisien regresi sebesar 0,187, yang menunjukkan adanya hubungan positif terhadap kepuasan pelaku usaha. Selanjutnya, variabel *Responsiveness* memiliki koefisien regresi sebesar -0,019, yang menunjukkan arah hubungan negatif, sehingga peningkatan pada variabel tersebut diperkirakan akan menurunkan kepuasan pelaku usaha sebesar 0,019, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Sementara itu, variabel *Reliability* dan *Assurance* masing-masing memiliki koefisien regresi sebesar 0,259 dan 0,319, yang menunjukkan bahwa peningkatan pada kedua variabel tersebut cenderung meningkatkan kepuasan pelaku usaha. Secara umum, persamaan regresi menunjukkan bahwa sebagian besar variabel kualitas pelayanan memiliki arah hubungan positif terhadap kepuasan pelaku usaha, kecuali variabel *Responsiveness* yang menunjukkan arah hubungan negatif.

Uji t

Berdasarkan Tabel 7, pengujian hipotesis secara parsial dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2018), suatu variabel dinyatakan berpengaruh signifikan apabila memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *Empathy* memperoleh koefisien regresi sebesar 0,369, nilai t-hitung sebesar 3,274, dan nilai signifikansi sebesar 0,002, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Dengan demikian, H1 diterima. Variabel *Tangibles* memperoleh koefisien regresi sebesar 0,187, nilai t-hitung sebesar 1,606, dan nilai signifikansi sebesar 0,112, sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha dan H2 ditolak. Variabel *Responsiveness* memperoleh koefisien regresi sebesar -0,019, nilai t-hitung sebesar -0,152, dan nilai signifikansi sebesar 0,880, sehingga tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelaku usaha dan H3 ditolak. Selanjutnya, variabel *Reliability* memperoleh koefisien regresi sebesar 0,259, nilai t-hitung sebesar 1,995, dan nilai signifikansi sebesar 0,049, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Dengan demikian, H4 diterima. Variabel *Assurance* memperoleh koefisien regresi sebesar 0,319, nilai t-hitung sebesar 2,724, dan nilai signifikansi sebesar 0,008, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Oleh karena itu, H5 diterima.

Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	213,102	5	42,620	13,929	,000
Residual	275,387	90	3,060		
Total	488,490	95			

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)

Berdasarkan Tabel 8, pengujian hipotesis secara simultan dilakukan menggunakan uji F untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Menurut Ghazali (2018), model regresi dinyatakan signifikan apabila nilai signifikansi uji F lebih kecil dari 0,05. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa model regresi memperoleh nilai F hitung sebesar 13,929 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa *variabel Empathy, Tangibles, Responsiveness, Reliability, dan Assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Dengan demikian, H6 diterima.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,660	,436	,405	1,74924
---	------	------	------	---------

Sumber : Data primer diolah, SPSS 25.0 (2026)

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,405, yang berarti variabel *empathy*, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, dan *asssurance* secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pelaku usaha sebesar 40,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini konsisten dengan (Roren dkk., 2025) pada SPBU Tanjung Morawa, meski dengan daya jelas model lebih tinggi (71,4%) ini merupakan perbedaan yang wajar mengingat layanan administratif melibatkan lebih banyak faktor eksternal di luar kendali petugas dibandingkan layanan komersial yang lebih terpusat. Selain itu, nilai R sebesar 0,660 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelaku usaha tergolong kuat, sehingga model regresi yang dibangun dapat dikatakan cukup relevan dalam menggambarkan keterkaitan antara kedua variabel tersebut.

Pembahasan:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik perhatian dan kepedulian petugas dalam memahami kebutuhan pelaku usaha, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Temuan ini menunjukkan bahwa pada pelayanan Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam, kualitas interaksi antara petugas dan pelaku usaha menjadi aspek yang lebih diperhatikan dibandingkan sekadar penyelesaian administrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suwanto dkk. (2022) serta Maksum dkk. (2026) yang menyatakan bahwa empati petugas berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan melalui komunikasi yang baik dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Alfiani dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa perbedaan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan *empathy* menyebabkan variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik objek penelitian. Pelayanan lalu lintas barang memiliki tingkat kompleksitas administrasi yang lebih tinggi sehingga pelaku usaha membutuhkan pendampingan dan komunikasi yang lebih intensif dibandingkan pada pelayanan administrasi umum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, sarana pelayanan, maupun penampilan petugas belum menjadi pertimbangan utama dalam membentuk kepuasan. Pelaku usaha cenderung lebih memprioritaskan kelancaran proses pelayanan, ketepatan informasi, dan kepastian penyelesaian administrasi dibandingkan kondisi fisik lingkungan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Sumarwadi dkk. (2021) dan Suwanto dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada pelayanan administrasi. Sebaliknya, Roren dkk (2025) menemukan bahwa tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Perbedaan tersebut diduga disebabkan oleh karakteristik layanan. Pada Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam, sebagian besar pelayanan telah didukung sistem digital sehingga pelaku usaha lebih menekankan efektivitas proses pelayanan dibandingkan kualitas fasilitas fisik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan petugas dalam memberikan respons belum cukup untuk meningkatkan kepuasan apabila tidak diikuti dengan penyelesaian pelayanan yang tepat dan sesuai prosedur. Bagi pelaku usaha, kepastian penyelesaian administrasi lebih penting dibandingkan kecepatan respons awal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alfiani dkk. (2025) dan Sayekti dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa daya tanggap belum tentu meningkatkan kepuasan pada pelayanan publik. Sebaliknya, Roren dkk. (2025) menemukan bahwa responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik layanan, di mana sektor komersial lebih menekankan kecepatan pelayanan, sedangkan pelayanan lalu lintas barang lebih mengutamakan ketepatan prosedur dan kepastian penyelesaian administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Bagi pelaku usaha, keandalan pelayanan memberikan kepastian terhadap proses administrasi sehingga dapat mendukung

kelancaran aktivitas usaha. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suwanto dkk. (2022) dan Gayuh Aji dkk (2024) yang menyimpulkan bahwa keandalan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan karena menciptakan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, hasil ini berbeda dengan Azzahra & Lisa (2021) yang menemukan bahwa *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik objek penelitian. Pada pelayanan lalu lintas barang, ketepatan proses administrasi dan konsistensi pelayanan menjadi kebutuhan utama pelaku usaha sehingga keandalan petugas memiliki peran yang lebih besar dalam membentuk kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi, kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat, serta sikap profesional selama proses pelayanan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelaku usaha. Temuan ini sejalan dengan penelitian Roren dkk. (2025) dan Gayuh Aji dkk (2024) yang menunjukkan bahwa *assurance* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan karena mampu meningkatkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, Alfiani dkk(2021) menemukan bahwa *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan. Pada Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam, pelayanan berkaitan dengan regulasi dan administrasi lalu lintas barang sehingga pelaku usaha membutuhkan informasi yang akurat dan kepastian prosedur, menjadikan *assurance* sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Empathy*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelaku usaha merupakan hasil evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh, sehingga setiap dimensi pelayanan berperan dalam membentuk kepuasan meskipun tidak seluruhnya berpengaruh signifikan secara parsial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai satu kesatuan proses pelayanan yang saling melengkapi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alfiani dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik, sehingga peningkatan kepuasan perlu dilakukan melalui perbaikan seluruh dimensi pelayanan secara bersamaan. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Roren dkk. (2025) pada pelayanan SPBU, yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan meskipun besarnya kontribusi setiap dimensi berbeda. Selain itu, Gayuh Aji dkk. (2024) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dikelola secara terpadu memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan dibandingkan peningkatan pada satu dimensi pelayanan saja. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa peningkatan kepuasan pelaku usaha di Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam perlu dilakukan melalui pengelolaan kualitas pelayanan secara menyeluruh agar setiap dimensi pelayanan mampu mendukung efektivitas pelayanan secara optimal.

Perbedaan arah maupun signifikansi pengaruh pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan bukan merupakan suatu kontradiksi, melainkan menunjukkan bahwa kontribusi setiap dimensi sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, jenis layanan, serta kebutuhan pengguna layanan. Hal tersebut terlihat pada penelitian Alfiani dkk. (2025) yang menemukan bahwa Empathy berpengaruh negatif, Sayekti dkk. (2022) yang menunjukkan Responsiveness dan Reliability tidak memberikan pengaruh yang signifikan, serta Suwanto dkk. (2022) yang memperoleh hasil bahwa Tangibles tidak menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan. Meskipun demikian, ketiga penelitian tersebut tetap membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Konsistensi temuan tersebut memperkuat bahwa kepuasan tidak ditentukan oleh dominasi satu dimensi tertentu, melainkan oleh kemampuan seluruh dimensi kualitas pelayanan dalam membentuk pengalaman pelayanan secara menyeluruh. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin menegaskan bahwa perbedaan hasil uji parsial merupakan hal yang wajar dalam penelitian pelayanan publik dan tidak mengurangi kekuatan model ketika kualitas pelayanan dievaluasi sebagai satu kesatuan.

Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelaku usaha pada Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Empathy, Tangibles, Responsiveness, Reliability, dan Assurance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya dimensi Empathy, Reliability, dan Assurance yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha, sedangkan Tangibles dan Responsiveness tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelaku usaha dalam konteks pelayanan Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan, keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur, serta kemampuan petugas memberikan rasa aman dan kepastian pelayanan. Sebaliknya, variasi pada dimensi Tangibles dan Responsiveness belum mampu menjelaskan variasi kepuasan pelaku usaha secara signifikan.

Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelaku usaha merupakan hasil evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh, sehingga meskipun tidak seluruh dimensi berpengaruh signifikan secara parsial, kombinasi kelima dimensi tersebut tetap mampu menjelaskan kepuasan pelaku usaha secara signifikan. Hasil ini juga memperkuat bahwa pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL bersifat kontekstual dan dapat berbeda sesuai karakteristik organisasi, jenis pelayanan, serta kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan perlu dipandang sebagai satu kesatuan yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pengguna layanan.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi Empathy, Reliability, dan Assurance melalui penguatan kompetensi petugas, peningkatan konsistensi pelayanan, ketepatan penyampaian informasi, serta kemampuan memahami kebutuhan pelaku usaha. Sementara itu, dimensi Tangibles dan Responsiveness tetap perlu dipertahankan dan dievaluasi agar mampu mendukung kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dari sisi akademis, penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi setiap dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pengguna layanan tidak selalu seragam, sehingga hasil penelitian memperkuat pandangan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang dominan

sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi dan karakteristik pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain di luar SERVQUAL, seperti digitalisasi pelayanan, kemudahan prosedur, transparansi informasi, efektivitas sistem pelayanan, maupun kepercayaan pengguna layanan, sehingga model penelitian mampu menjelaskan kepuasan pelaku usaha secara lebih komprehensif.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam disarankan memfokuskan pengembangan kualitas pelayanan pada dimensi Empathy, Reliability, dan Assurance karena ketiga dimensi tersebut menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Penguatan ketiga dimensi tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas dalam memberikan informasi yang akurat, membangun komunikasi yang efektif, memberikan kepastian penyelesaian layanan sesuai standar operasional, serta meningkatkan kemampuan memahami kebutuhan pelaku usaha. Sementara itu, meskipun Tangibles dan Responsiveness tidak berpengaruh signifikan secara parsial, kedua dimensi tersebut tetap perlu dievaluasi dan dipertahankan kualitasnya karena merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terpadu agar seluruh dimensi pelayanan mampu mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan pelaku usaha.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelaku usaha, seperti digitalisasi pelayanan, transparansi informasi, efektivitas proses pelayanan, kemudahan prosedur, maupun kepercayaan pengguna layanan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada instansi pelayanan publik lainnya atau menggunakan pendekatan mixed methods agar mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirin, Z., Wijaya, E., & Putra Utama, I. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. *Jurnal Ekombis Review*, 11(2), 11. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i12>
- Alfiani, W., Yunus, K., & Farida, F. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat: Pendekatan Servqual Pada Kantor Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 363–370. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7819>
- Ariska Safitri, D., Hendriati, Y., Studi Manajemen, P., Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo Kota Batam, S., & Riau, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bp Batam Di Mall Pelayanan Publik Kota Batam. *Jurnal Rekaman*, 7(3). <https://ojs.jurnalrekaman.com/index.php/rekaman>
- Edyansyah, T. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Pantan Labu Aceh Utara*. 5.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Moderat*, 7(3).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*.
- Kotler, Philip., & Keller, K. Lane. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- Novita, R., & Egusti, W. M. (2019). *Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan* (Vol. 12).
- Nurhidayat, A., Efendi, B., Fakultas, M., Universitas, E., & Al-Qur'an Wonosobo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2). <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1752>
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Pasolong, H. (2019). *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*.
- Rahmawati, & Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langan Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*. <https://doi.org/10.35722/japb>

- Roren, Y., Tambunan, K., & Daulay, A. N. (2025). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Spbu Tanjung Morawa. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 14(03).
<https://doi.org/https://doi.org/10.22437/jmk.v14i03.48460>
- Sumarwadi, H., Sinring, B., Mapparenta, & Ridwan Manulusi, M. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan*. 4.
- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 3(1), 06–11.
<https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>
- Fikri Aldryan Putra Maksum, Kristyan Dwijosusilo, & Widyawati, W. (2026). Pengaruh Responsiveness dan Empathy terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. *JURNAL PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JUPENDIS)*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/10.54066/jupendis.v4i1.3671>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Alifah, A. D., Novitasari, C., & Setiaji, M. R. (2023). *Use of the Q-Q Plot Method in Determining Normality of Regression Data Apart from Using the Kolmogorov Smirnov and Shapiro Wilk Methods*. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.10436905>
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). Sage.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Maksum, F. A. P., Dwijosusilo, K., & Widyawati. (2025). *Pengaruh Responsive dan Empathy terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya*. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*.
- Umar, A., Juharni, & Bahri, S. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan*. *Paradigma Journal of Administration*.

Suwarto, Rohwiyati, & Giyono. (2022). PENGARUH DIMENSI-DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar). *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 20(1).

Sayekti, F., Tarigan, B., Endang Wijayanti, L., & Utami, R. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, 9(1), 16–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.55963/jraa.v9i1.437>

Azzahrah, F., & Amelia, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. Dalam *JTSI* (Vol. 2, Nomor 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.849>

Gayuh Aji, G., & Puji Rahayu, S. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PLN ULP Lamongan. Dalam *UBMJ (UPY BUSINESS AND MANAGEMENT JOURNAL)* (Vol. 05). <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/ubmj.v5i1.8741>

LAMPIRAN

<https://drive.google.com/drive/folders/1Vp1sDUW2USe3JMrBVbDbKF7Bu4MLRs6?usp=sharing>