

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya mengacu pada hasil yang telah diperoleh dari penelitian terdahulu. Temuan-temuan tersebut memberikan wawasan tentang adanya perubahan atau pembaruan terkait dengan isu yang telah diteliti sebelumnya. Penelitian ini menjadi landasan penting dalam menilai apakah terdapat perbedaan antara hasil penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Setelah melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, langkah-langkah selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Syahrul Falah, 2020) dengan judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan di Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Teknis analisis data yang digunakan penulis kuantitatif, yaitu analisis yang digunakan untuk menguji adalah teknis data hubungan pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), yaitu dengan menggunakan alat analisis Generalized Structured Component Analysis (GSCA) adalah metode baru Structural Equation Modeling (SEM) berbasis komponen sangat penting dapat digunakan terapkan perhitungan skor (bukan skala) dan juga dapat

diterapkan pada sampel yang sangat kecil. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai *critical ratio* sebesar 23.88. Kedua, besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 58.9%, sisanya sebesar 41,1% di pengaruhi oleh faktor lainnya.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Cahyani Kurniastuti, 2024) dengan judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Deas Serdang Wetan Kecamatan Legok Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan kepuasan besarnya pengaran kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di desa serdang wetan kecamatan legok kabupaten Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat kantor Desa Serdang Wetan. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi 0,545, koefisien determinasi sebesar 0,122 t hitung (2,484) > t table (1,987) pada taraf signifikansi 5 %. Berdasarkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,122, artinya kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 12,2%.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Ilma Rizka, 2023) dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalng. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian dengan metode kuantitatif. Pengumpulan

sumber data menggunakan sumber primer dan sekunder. Populasi penelitian sebanyak 55 responden dan sampel penelitian sebanyak 55 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik observasi kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan deskriptif, uji validasi, uji reabilitas, uji t, dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Besarnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong diperoleh sebesar 0,243 atau 24,3%. Sedangkan sisanya 75,7% dipengaruhi oleh diluar variabel yang diteliti.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Riani Apriyansyah Dewi, 2023) dengan judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Puja Epat Kabupaten Barito Timur. Tujuan peneliti ini adalah untuk menguji masyarakat pada kantor Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 118 orang sehingga dalam pengukuran sampel menggunakan rumus Slovin dan dihasilkan 54 sampel. Teknik analisis data adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas

Pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), kemudian Kompetensi Pegawai (X2) berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Secara simulasi Kualitas Pelayanan dan kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan secara simulasi (bersama-sama) terhadap kepuasan masyarakat dan besar pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai adalah sebesar 20%. Sedangkan 80% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh variabel – variabel diluar variabel independen penelitian ini.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Mariatul Kibtiah, 2024) dengan judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, kejadian atau hal lain yang ingin penulis investigasi. Adapun jumlah populasi sebanyak 1.890 orang masyarakat yang ada di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Sedangkan jumlah sampel penelitian ambil sebanyak 67 subyek masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Bila dilihat dari sumber data, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu angket.

Dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yaitu Statistik Deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul, Uji validitas data, Uji reabilitas, Uji Analisis Regresi sederhana dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan nilai SIG Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong adalah sebesar $0,666 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa Tidak Terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

B. Deskripsi Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan. Ini mencerminkan seberapa baik layanan tersebut dirancang dan disampaikan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna. Kualitas pelayanan biasanya dinilai berdasarkan aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, responsivitas, dan kemampuan layanan dalam menyelesaikan masalah pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan maksimal dan terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan. Dengan kata lain, yang memenuhi

standar dan kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat (D.A.Rachman, 2021:12).

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan pemerintah untuk memenuhi tanggung jawab terhadap kepentingan publik harus dilakukan secara transparan melalui kemitraan dengan sektor swasta dan masyarakat sipil, dan harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat luas, sumber daya yang tersedia bagi mereka, dan kemampuan masyarakat (Irfadat R. , 2021:13).

Berdasarkan kesimpulan diatas bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator utama dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik dari sektor publik maupun swasta. Kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh berbagai aspek, termasuk kecepatan, ketepatan, keramahan, dan responsivitas. Selain itu, pelayanan harus dilakukan secara transparan dan melibatkan masyarakat serta sektor publik. Dengan demikian kualitas pelayanan tidak hanya sekedar memenuhi standar, tetapi juga berupaya untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat, sesuai dengan sumber daya dan kemampuan yang ada.

2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip kualitas pelayanan melibatkan beberapa aspek kunci yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan pengalaman positif. Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok

prinsip untuk mewujudkannya Kualitas Pelayanan menurut (Tjiptono & Chandra, 2016:141) :

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.

b. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

d. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

f. Penghargaan Dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Seperti karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

3. Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan menurut Undang-Undang Pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan asas pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum.
- b. Kepastian hukum.
- c. Kesamaan hak.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. Keprofesionalan.
- f. Partisipatif.

- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
 - h. Keterbukaan.
 - i. Akuntabilitas.
 - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
 - k. Ketepatan waktu; dan
 - l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut (Marjoni Rachman, 2021) Pelayanan publik kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat berfungsi secara berhasil. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

a. Organisasi

Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun menaismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut yaitu sistem, prosedur dan metode.

b. Kepemimpinan

Konsep dasar kepemimpinan berkaitan dengan penerepannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan memberikan inspirasi.

Perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan pemimpin instansi pemerintah.

c. Struktur Organisasi

Kerangka yang memberikan bentuk dan wujud yang mempunyai hubungan karakteristik, norma, dan pola serta berisi tugas yang harus diikuti. Indikator struktur organisasi :

- 1) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.
- 2) Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi.
- 3) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

d. Kemampuan Aparat

- 1) Tingkat pendidikan aparat.
- 2) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.
- 3) Kemampuan melakukan kerjasama.
- 4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.
- 5) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.
- 6) Kecepatan dalam melaksanakan tugas.
- 7) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
- 8) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan.
- 9) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

e. Sistem Layanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

f. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi perlu diberi penghargaan dan diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan, setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi instansi dan masyarakat yang dilayani. Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi.

5. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut (Zeithmal, 1990) dalam (Hardiyansyah, 2018) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas yang ada pada lima dimensi kualitas pelayanan. Dan masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

a. *Tengibles* (Berwujud)

Aspek pelayanan yang dapat diamati secara langsung, seperti ruangan dan fasilitas yang tersedia di lokasi pelayanan.

b. *Reliabilitas* (Keandalan)

Kemampuan layanan untuk memberikan hasil pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat.

c. *Responsivess* (Ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan secara cepat dan tepat dalam menyampaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan dalam penyediaan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang menimbulkan keyakinan dan benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

e. *Emphaty* (Empati)

Kemampuan untuk memahami dan merasakan dari sudut pandang pihak yang dilayani.

6. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap layanan atau produk yang mereka terima dari suatu organisasi, instansi pemerintah, atau penyediaan layanan. Ini mencerminkan sejauh mana kebutuhan, harapan, dan ekspektasi masyarakat dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan. Indikator ini sering digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan publik, dimana semakin tinggi kepuasan masyarakat, semakin baik pula pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat adalah perasaan puas dan perasaan senang masyarakat dikarenakan mendapatkan pelayanan dengan baik. Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Nilai atas kepuasan adalah perasaan senang atas konsekuensi memberbandingkan nilai keluaran kinerja berupa ekspektasi/harapan masyarakat (Suriadi & Halim, 2021:3).

Kepuasan masyarakat adalah faktor yang dapat menentukan kebersihan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang lebih jauh lagi (Korlantas Polri, 2019:2).

Berdasarkan kesimpulan diatas bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi atas instansi pemerintah. Tingkat kepuasan mencerminkan seberapa baik layanan atau produk memenuhi kebutuhan, harapan, dan ekspektasi masyarakat. Kepuasan ini timbul dari perbandingan antara hasil pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik harus fokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan masyarakat menjadi kunci dalam memastikan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Lopioyadi dalam (Ilma Riska, 2023) terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat antara lain :

a. Kualitas produk/jasa

Publik merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Publik merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Publik merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu dengan yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak membuang waktu agar mendapatkan barang/jasa yang diinginkan.

8. Indikator Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permenpan 14 Tahun 2017 :

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk dan spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang biasa dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah gambaran atau struktur konseptual yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep atau variabel yang relevan dalam sebuah penelitian atau kajian. Kerangka konseptual membantu peneliti untuk memahami bagaimana teori dan konsep digunakan dalam penelitian dan menghubungkannya dengan data atau variabel yang akan dianalisis.

Adapun kerangka gambar konseptual kualitas pelayanan di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dapat peneliti gambaran pada gambar berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber : Peneliti, 2025

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, tidak berdasarkan pada fakta-fakta empirisi yang diperbolehkan

melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono, 2022).

Menurut Suharsimi Arikunto (Hardani et al., 2020), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Menurut (Hardani et al., 2020), Hipotesis adalah suatu alat yang besar dayanya untuk menunjukkan benar atau salahnya dengan cara terbebas dari nilai dan pendapat penelitian yang menyusun dan mengujinya.

Sementara itu hipotesis alternatif (H_a) adalah hipotesis yang membuat suatu prediksi atas hasil yang diharapkan. Sedangkan hipotesis nol (H_0) ialah hipotesis yang menyatakan tidak ada efek atau perbedaan. Tujuan dari pengujian hipotesis adalah untuk menentukan apakah ada cukup bukti dalam data untuk menolak H_0 demi mendukung H_a . Jika menolak H_0 , dapat disimpulkan bahwa ada bukti signifikan secara statistik yang mendukung H_a .

H_a : Diduga adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.

H_0 : Diduga tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.