

Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta

Melkianus Albin Tabun

Universitas Pelita Harapan, DKI Jakarta, Indonesia
tabunmelkianus@gmail.com

Abstract

This study was conducted at the Department of Education, Youth and Sports of the Special Region of Yogyakarta with the aim of knowing how far the Dimensions of Service Quality which include the variables of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy both partially and simultaneously effect the satisfaction of smart card users, as well as to find out the variables which one has the most dominant effect? The population is all smart card users in the city of Yogyakarta, which are high school and vocational high school students, totaling 831 people. The samples taken were 100 respondents. This study uses primary data, and a descriptive research design with a quantitative approach using a questionnaire instrument. Testing the normal histogram plot, scatterplot, data normally distributed where the direction of the curve is symmetrical, the points follow the direction of the diagonal line and the spread of the data is not clear above and below the number 0 on the Y axis. The regression equation is $Y = 1.668 + 0.442X_1 + 0.452X_2 + 0.475X_3 + 0.283X_4 + 0.276X_5$. The F test shows that $F_{count} > F_{table}$ with a significant level of 0.000 where the value of F_{count} (68.972) $> F_{table}$ (2.311), while the value of the coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.774 which means 77.4% is explained by the variables Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy on the satisfaction of smart card users at the Education, Youth and Sports Office of the Special Region of Yogyakarta.

Keywords: *Service Quality Dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) and Satisfaction of Smart Card Users.*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana Dimensi Kualitas Pelayanan yang meliputi variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* baik secara parsial dan simultan memengaruhi kepuasan pengguna kartu cerdas, serta untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh paling dominan. Populasi adalah seluruh pengguna kartu cerdas di Kota Yogyakarta, yaitu siswa-siswi SMA dan SMK yang berjumlah 831 orang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan data primer, dan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan instrumen kuesioner. Pengujian grafik histogram normal plot, scatterplot, data berdistribusi normal di mana arah kurva simetris, titik-titik mengikuti arah garis diagonal dan penyebaran data tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Persamaan regresinya adalah $Y = 1,668 + 0,442X_1 + 0,452X_2 + 0,475X_3 + 0,283X_4 + 0,276X_5$. Uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0.000 di mana nilai F_{hitung} (68,972) $> F_{tabel}$ (2,311), sedangkan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,774 yang berarti 77,4% dijelaskan oleh variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kata kunci: *Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) dan Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas.*

PENDAHULUAN

Salah satu arah kebijakan program pembangunan pendidikan nasional adalah mengembangkan kualitas sumber daya manusia sedini mungkin, terpadu, terarah, menyeluruh melalui usaha proaktif dan reaktif oleh seluruh komponen bangsa agar generasi muda dapat berkembang secara optimal. Pengembangan kualitas SDM ini dapat tercapai apabila tingkat partisipasi di bidang pendidikan di jenjang pendidikan dasar sampai dengan jenjang pendidikan menengah termasuk pendidikan tinggi.

Tingkat partisipasi pendidikan bagi keluarga tidak mampu masih relatif rendah. Untuk membantu meningkatkan pendidikan bagi masyarakat tidak mampu, maka kebijakan pembangunan pendidikan salah satunya diarahkan untuk memberi kesempatan layanan pendidikan bagi masyarakat yang selama ini belum dapat menjangkau pendidikan. Salah satu program dari Pemerintah yang diharapkan dapat meningkatkan partisipasi pendidikan masyarakat yaitu dengan Pendidikan Menengah Universal.

Pada tahun 2012, Pemerintah telah mencanangkan Pendidikan Menengah Universal. Pada hakikatnya Pendidikan Menengah Universal merupakan penyediaan layanan pendidikan menengah yang merata, terjangkau, bermutu dan berkepastian memperoleh layanan pendidikan menengah di semua wilayah.

Latar belakang munculnya kebijakan Pendidikan Menengah Universal adalah untuk memberi kesempatan seluas-luasnya kepada seluruh Warga Negara Indonesia (WNI) dan untuk mengikuti pendidikan menengah yang bermutu. Pemerintah memfasilitasi untuk menampung semua penduduk usia sekolah menengah, sedangkan pembiayaan ditanggung bersama oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan masyarakat.

Untuk mendukung program Pendidikan Menengah Universal, maka pada tahun 2014 Pemerintah Daerah, Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta mengalokasikan anggaran Beasiswa bagi siswa SMA dan SMK yang berasal dari keluarga kurang mampu yang berupa pemberian Kartu Cerdas.

Kartu Cerdas adalah kartu yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta yang diberikan kepada siswa SMA dan SMK yang memiliki latar belakang ekonomi kurang mampu untuk mendapatkan beasiswa pendidikan. Sasaran dana beasiswa yang disalurkan untuk program kartu cerdas pada tahun 2014 adalah sebesar Rp 1.500.000 per siswa per tahun yang diberikan 1 tahun sekali.

Kriteria penerima kartu cerdas adalah sebagai berikut: (1) Berasal dari keluarga tidak mampu dari segi ekonomi; (2) Tidak sedang menerima beasiswa lain; (3) Diusulkan oleh satuan pendidikan; (4) Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta; dan (5) Diutamakan memiliki potensi/prestasi akademik maupun non akademik.

Dalam upaya menjalankan program ini, maka Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, perlu memperhatikan kualitas pelayanannya sehingga program-program yang dilaksanakan dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta, terkhususnya bagi para penerima kartu cerdas. Karena jika layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka, maka mereka akan puas dengan layanan yang mereka terima, akan tetapi jika yang terjadi adalah sebaliknya, maka para penerima kartu cerdas akan mempunyai *image* negatif terhadap program yang dijalankan oleh Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.

Menurut Tjiptono (2003) bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: "(1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan; (2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan; (3) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat; (4) *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri

dari pemberi layanan, serta respon terhadap konsumen; (5) *Empathy* (perhatian), yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen”.

Dewi, et al (2019) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tingkat perasaan konsumen yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diterima setelah konsumen membandingkan dengan apa yang diharapkan, apabila kualitas pelayanan yang diterima baik atau sama dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas. Lebih lanjut mereka menjelaskan bahwa salah satu faktor yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen adalah kualitas layanan karena kualitas layanan dapat memberikan dorongan untuk membangun relasi yang kuat dengan perusahaan. Menurut Alimin, et al, (2022) bahwa kepuasan dapat ditunjukkan melalui perasaan seseorang baik senang maupun kecewa dari evaluasi penilaian konsumen setelah mengkonsumsi sebuah produk. Menurut Afnina & Hastuti (2018) bahwa strategi memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah harus diawali dengan memberikan produk yang berkualitas dan yang superior, agar konsumen merasakan kepuasan dengan pengalaman mengkonsumsinya.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna kartu cerdas di Kota Yogyakarta yaitu siswa-siswi SMA dan SMK yang berjumlah 831 orang. Adapun sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan alat yang digunakan berupa kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian ini adalah: (1) Analisis data deskriptif yang meliputi analisis kuantitatif yang meliputi analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Pengujian menggunakan bantuan komputer pada program SPSS *Windows Release 17.0*

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini variabel yang mempengaruhi naik turunnya variabel dependen lebih dari satu variabel independen yaitu dimensi kualitas pelayanan yang meliputi variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y), sehingga peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Adapun persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Di mana :

Y : Estimasi Variabel Dependen

a : Nilai Konstanta

b_1 : Koefisien Regresi Dari *Tangibles*

b_2 : Koefisien Regresi Dari *Reliability*

b_3 : Koefisien Regresi Dari *Responsiveness*

b_4 : Koefisien Regresi Dari *Assurance*

b_5 : Koefisien Regresi Dari *Emphaty*

X_1 : *Tangibles*

X_2 : *Reliability*

X_3 : *Responsiveness*

X_4 : *Assurance*

X_5 : *Emphaty*

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa

Yogyakarta. Untuk melakukan pengujian ini digunakan uji t, dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} , jika memiliki nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka dinyatakan ada pengaruh dari variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta dan sebaliknya jika memiliki nilai $t_{hitung} \leq \text{nilai } t_{tabel}$ maka dinyatakan tidak ada pengaruh dari variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan (serentak) terhadap variabel dependen. Uji F yaitu dengan membandingkan nilai F_{hitung} yang dihasilkan oleh regresi linier berganda dengan nilai F_{tabel} .

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,668	2,466		0,677	0,500
	<i>Tangibles</i> (X_1)	0,422	0,123	0,227	3,429	0,001
	<i>Reliability</i> (X_2)	0,452	0,144	0,248	3,140	0,002
	<i>Responsiveness</i> (X_3)	0,475	0,121	0,299	3,926	0,000
	<i>Assurance</i> (X_4)	0,283	0,110	0,148	2,570	0,012
	<i>Emphaty</i> (X_5)	0,276	0,099	0,171	2,790	0,006

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y)

Sumber: Data Primer Diolah.

Berdasarkan Tabel 1 di atas diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1,668 + 0,442X_1 + 0,452X_2 + 0,475X_3 + 0,283X_4 + 0,276X_5$. Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Konstanta

Nilai konstanta sebesar 1,668 menunjukkan bahwa besarnya kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) diprediksi sebesar 1,668 tanpa dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5). Nilai signifikansinya $0,500 > 0,05$, maka nilai konstanta (a) tidak signifikan untuk menjadi prediksi nilai kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

b. Koefisien Regresi *Tangibles* (b_1)

Pada variabel *Tangibles* (X_1) mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,422, artinya setiap adanya kenaikan satu satuan variabel *Tangibles* (X_1), maka akan meningkatkan kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) sebesar 0,422 dengan asumsi variabel yang lainnya adalah konstan. Nilai signifikansinya sebesar $0,001 < 0,05$, maka nilai koefisien regresi variabel *Tangibles* (X_1) signifikan untuk menjadi prediksi nilai kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

c. Koefisien Regresi *Reliability* (b_2)

Pada variabel *Reliability* (X_2) mempunyai koefisien regresi positif terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,452, artinya setiap adanya kenaikan satu satuan variabel *Reliability* (X_2), maka akan meningkatkan kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) sebesar 0,452 dengan asumsi variabel yang lainnya adalah konstan. Nilai signifikansinya sebesar $0,002 < 0,05$, maka nilai koefisien regresi variabel *Reliability* (X_2) signifikan untuk menjadi prediksi nilai kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

d. Koefisien Regresi *Responsiveness* (b_3)

Pada variabel *Responsiveness* (X_3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,475, artinya setiap adanya kenaikan satu satuan variabel *Responsiveness* (X_3), maka akan meningkatkan kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) sebesar 0,475 dengan asumsi variabel yang lainnya adalah konstan. Nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$, maka nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X_3) signifikan untuk menjadi prediksi nilai kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

e. Koefisien Regresi *Assurance* (b_4)

Pada variabel *Assurance* (X_4) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,283, artinya setiap adanya kenaikan satu satuan variabel *Assurance* (X_4) maka akan meningkatkan kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) sebesar 0,283 dengan asumsi variabel yang lainnya adalah konstan. Nilai signifikansinya sebesar $0,012 < 0,05$, maka nilai koefisien regresi variabel *Assurance* (X_4) signifikan untuk menjadi prediksi nilai kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

f. Koefisien Regresi *Emphaty* (b_5)

Pada variabel *Emphaty* (X_5) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,276, artinya setiap adanya kenaikan satu satuan variabel *Emphaty* (X_5) maka akan meningkatkan kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 0,276 dengan asumsi variabel yang lainnya adalah konstan. Nilai signifikansinya sebesar $0,006 < 0,05$, maka nilai koefisien regresi variabel *Emphaty* (X_5) signifikan untuk menjadi prediksi nilai kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 2 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,668	2,466		0,677	0,500
	<i>Tangibles</i> (X_1)	0,422	0,123	0,227	3,429	0,001
	<i>Reliability</i> (X_2)	0,452	0,144	0,248	3,140	0,002
	<i>Responsiveness</i> (X_3)	0,475	0,121	0,299	3,926	0,000
	<i>Assurance</i> (X_4)	0,283	0,110	0,148	2,570	0,012
	<i>Emphaty</i> (X_5)	0,276	0,099	0,171	2,790	0,006

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y)

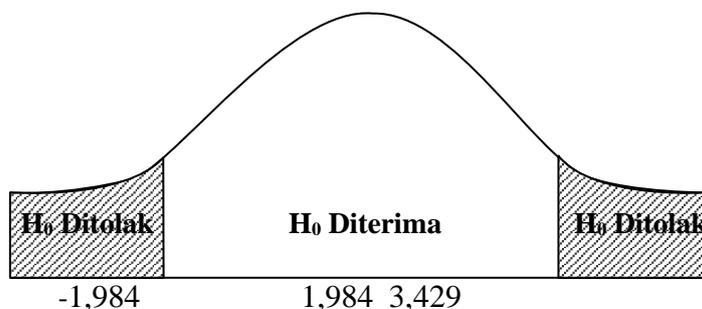
Sumber: Data Primer Diolah.

1. Pengujian Terhadap Variabel *Tangibles* (X_1)

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 - (1) $H_0: \beta_1 = 0$. Artinya *tangibles* (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
 - (2) $H_a: \beta_1 \neq 0$. Artinya *tangibles* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b) Taraf signifikansi menggunakan $(\alpha) = 5\%$.
- c) Menentukan nilai t_{tabel}
 Nilai t_{tabel} diperoleh dari derajat kebebasan yaitu $df=n-2$ atau $100-2=98$ (n adalah jumlah sampel), $\alpha = 5\%$, karena merupakan uji 2 sisi, maka $\alpha/2 = 5\%/2 = 2,5\%$ atau 0,025, sehingga $t_{tabel} = 1,984$.
- d) Pengambilan Keputusan
 - (1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Artinya *tangibles* (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).
 - (2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Artinya *tangibles* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).
- e) Kesimpulan
 Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (3,429) > t_{tabel} (1,984)$ jadi H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti *tangibles* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *tangibles* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, **diterima**.

Berikut ini adalah gambar kurva penerimaan dan penolakan berdasarkan t_{tabel} :



Gambar 1. Kurva Penerimaan dan Penolakan Berdasarkan t_{tabel} .

2. Pengujian Terhadap Variabel *Reliability* (X_2)

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.
 - (1) $H_0: \beta_2 = 0$. Artinya *reliability* (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
 - (2) $H_a: \beta_2 \neq 0$. Artinya *reliability* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b) Taraf signifikansi menggunakan $(\alpha) = 5\%$.

c) Menentukan nilai t_{tabel} .

Nilai t_{tabel} diperoleh dari derajat kebebasan yaitu $df=n-2$ atau $100-2=98$ (n adalah jumlah sampel), $\alpha = 5\%$, karena merupakan uji 2 sisi, maka $\alpha/2 = 5\%/2 = 2,5\%$ atau $0,025$, sehingga $t_{tabel} = 1,984$.

d) Pengambilan Keputusan

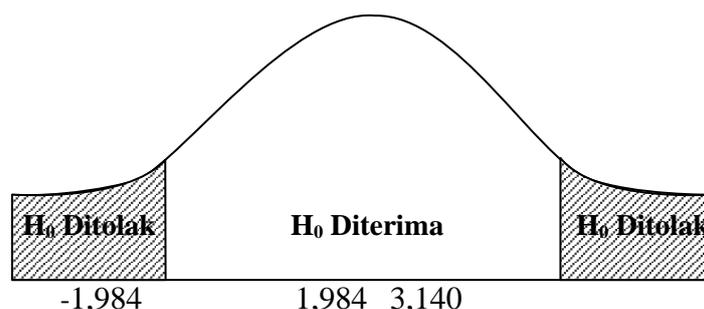
(1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Artinya *reliability* (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

(2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Artinya *reliability* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

e) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (3,140) > t_{tabel} (1,984)$ jadi H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti *reliability* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *reliability* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, **diterima**.

Berikut ini adalah gambar kurva penerimaan dan penolakan berdasarkan t_{tabel} :



Gambar 2. Kurva Penerimaan dan Penolakan Berdasarkan t_{tabel} .

3. Pengujian Terhadap Variabel *Responsiveness* (X_3)

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.

(1) $H_0: \beta_3 = 0$. Artinya *responsiveness* (X_3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.

(2) $H_a: \beta_3 \neq 0$. Artinya *responsiveness* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.

b) Taraf signifikansi menggunakan (α) = 5%.

c) Menentukan nilai t_{tabel} .

Nilai t_{tabel} diperoleh dari derajat kebebasan yaitu $df=n-2$ atau $100-2=98$ (n adalah jumlah sampel), $\alpha = 5\%$, karena merupakan uji 2 sisi, maka $\alpha/2 = 5\%/2 = 2,5\%$ atau $0,025$, sehingga $t_{tabel} = 1,984$.

d) Pengambilan Keputusan

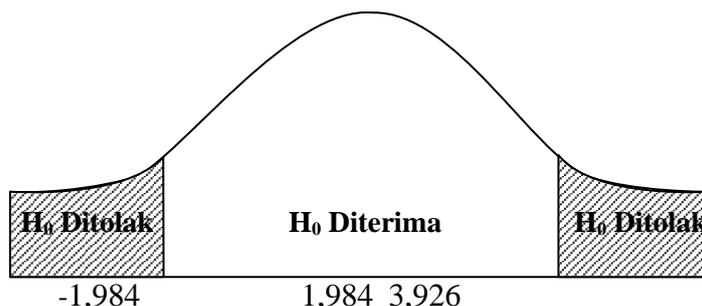
(1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Artinya *responsiveness* (X_3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

(2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Artinya *responsiveness* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

e) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (3,926) > t_{tabel} (1,984)$ jadi H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti *responsiveness* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *responsiveness* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, **diterima**.

Berikut ini adalah gambar kurva penerimaan dan penolakan berdasarkan t_{tabel} :



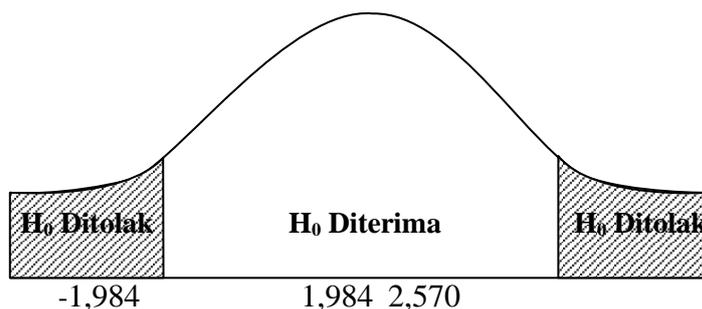
Gambar 3. Kurva Penerimaan dan Penolakan Berdasarkan t_{tabel} .

4. Pengujian Terhadap Variabel Assurance (X_4)

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.
 - (1) $H_0: \beta_4 = 0$. Artinya *assurance* (X_4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
 - (2) $H_a: \beta_4 \neq 0$. Artinya *assurance* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b) Taraf signifikansi menggunakan $(\alpha) = 5\%$.
- c) Menentukan nilai t_{tabel} .
 Nilai t_{tabel} diperoleh dari derajat kebebasan yaitu $df=n-2$ atau $100-2=98$ (n adalah jumlah sampel), $\alpha = 5\%$, karena merupakan uji 2 sisi, maka $\alpha/2 = 5\%/2= 2,5\%$ atau $0,025$, sehingga $t_{tabel} = 1,984$.
- d) Pengambilan Keputusan
 - (1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Artinya *assurance* (X_4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).
 - (2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Artinya *assurance* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).
- e) Kesimpulan
 Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2,570) > t_{tabel} (1,984)$ jadi H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti *assurance* (X_4) terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *assurance* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, **diterima**.

Berikut ini adalah gambar kurva penerimaan dan penolakan berdasarkan t_{tabel} :



Gambar 4. Kurva Penerimaan dan Penolakan Berdasarkan t_{tabel} .

5. Pengujian Terhadap Variabel *Empathy* (X_5)

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.

(1) $H_0: \beta_5 = 0$. Artinya *emphaty* (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.

(2) $H_a: \beta_5 \neq 0$. Artinya *emphaty* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.

b) Taraf signifikansi menggunakan $(\alpha) = 5\%$.

c) Menentukan nilai t_{tabel} .

Nilai t_{tabel} diperoleh dari derajat kebebasan yaitu $df=n-2$ atau $100-2=98$ (n adalah jumlah sampel), $\alpha = 5\%$, karena merupakan uji 2 sisi maka $\alpha/2 = 5\%/2 = 2,5\%$ atau $0,025$, sehingga $t_{tabel} = 1,984$.

d) Pengambilan Keputusan

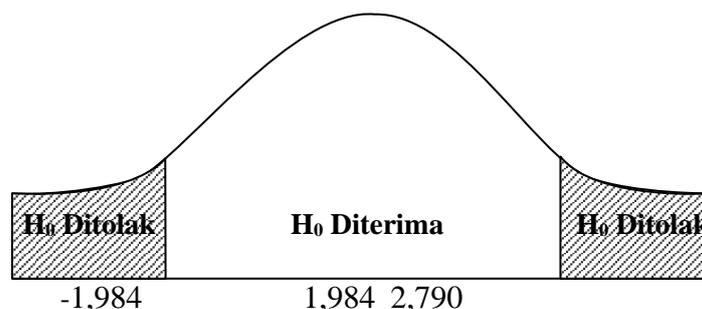
(1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Artinya *emphaty* (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

(2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Artinya *emphaty* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).

e) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2,790) > t_{tabel} (1,984)$ jadi H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti *emphaty* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *empathy* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, **diterima**.

Berikut ini adalah gambar kurva penerimaan dan penolakan berdasarkan t_{tabel} :



Gambar 5. Kurva Penerimaan dan Penolakan Berdasarkan t_{tabel} .

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 3 Hasil Uji Simultan (Uji F)

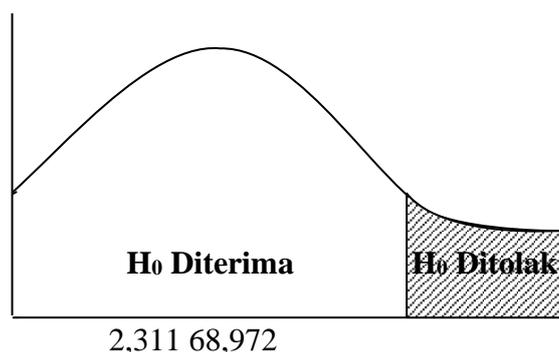
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2002,053	5	400,411	68,972	0,000 ^a
	Residual	545,707	94	5,805		
	Total	2547,760	99			
a. Predictors: (Constant), Emphaty (X5), Assurance (X4), Tangibles (X1), Responsiveness (X3), Reliability (X2)						
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y)						

Sumber : Data Primer Diolah.

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 - (1) $H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 = 0$. Artinya *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
 - (2) $H_a: \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 \neq 0$. Artinya *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 2) Taraf signifikansi menggunakan $(\alpha) = 5\%$.
- 3) Menentukan nilai F_{tabel}
 Nilai F_{tabel} diperoleh dari derajat kebebasan yang terdiri dari numerator = $\sum k = 5$ dan denominator (df) = $n - k - 1$ atau $100 - 5 - 1 = 94$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen) =, sehingga $F_{tabel} = 2,311$.
- 4) Pengambilan Keputusan
 - a) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).
 - b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y).
- 5) Kesimpulan
 Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (68,972) > F_{tabel} (2,311)$ jadi H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi variabel (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5), secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, **diterima**.

Berikut ini adalah gambar kurva penerimaan dan penolakan berdasarkan F_{tabel} :



Gambar 6. Kurva Penerimaan dan Penolakan Berdasarkan F_{tabel} .

Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang dapat dilihat pada Tabel 4:

Tabel 4 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,886 ^a	0,786	0,774	2,409
a. Predictors: (Constant), Emphaty (X5), Assurance (X4), Tangibles (X1), Responsiveness (X3), Reliability (X2)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y)				

Sumber: Data Primer Diolah.

Dari hasil pengujian di atas diperoleh nilai koefisien deteminasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,774. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebesar 77,4%, sedangkan sisanya ($100\% - 77,4\% = 22,6\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan mengenai Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y) Di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Dimensi kualitas pelayanan dari variabel *Tangibles* (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, karena variabel *Tangibles* (X_1) mempunyai nilai t_{hitung} (3,429) $>$ t_{tabel} (1,984). **Hipotesis Diterima.**
- Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *Reliability* (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, karena variabel *Reliability* (X_2) mempunyai nilai t_{hitung} (3,140) $>$ t_{tabel} (1,984). **Hipotesis Diterima.**
- Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *Responsiveness* (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, karena variabel *Responsiveness* (X_3) mempunyai nilai t_{hitung} (3,926) $>$ t_{tabel} (1,984). **Hipotesis diterima.**

- d. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *Assurance* (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, karena variabel *Assurance* (X_4) mempunyai nilai $t_{hitung} (2,570) > t_{tabel} (1,984)$. **Hipotesis Diterima.**
- e. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *Emphaty* (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, karena variabel *Emphaty* (X_5) mempunyai nilai $t_{hitung} (2,790) > t_{tabel} (1,984)$. **Hipotesis diterima.**
- f. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, karena variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) mempunyai nilai $F_{hitung} (68,972) > F_{tabel} (2,311)$. **Hipotesis diterima.**
- g. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (X_3) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Cerdas (Y) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta karena variabel *Responsiveness* (X_3) mempunyai nilai koefisien beta paling besar dari keempat variabel lainnya yaitu 0,475. **Hipotesis diterima.**

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hal-hal yang berhubungan dengan bukti fisik (*tangibles*) seperti penampilan karyawan, fasilitas gedung, bentuk fisik dari kartu cerdas, keunikan dan manfaat dari kartu cerdas tersebut perlu diperhatikan oleh Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta agar pelayanan yang diberikan tepat dan benar serta memberikan kepuasan bagi para penggunanya.
2. Hal-hal yang berhubungan dengan kehandalan (*reliability*) seperti kemampuan karyawan, sikap karyawan, ketepatan janji dan kejelasan informasi yang diperoleh para pengguna kartu cerdas, perlu diperhatikan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna kartu cerdas di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Hal-hal yang berhubungan dengan daya tanggap (*responsiveness*) seperti kesediaan dan tanggapan karyawan dalam membantu para pengguna kartu cerdas, ketepatan pelayanan, kenyamanan dan keuntungan dari kartu cerdas, perlu diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna kartu cerdas di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Hal-hal yang berhubungan dengan jaminan (*assurance*) seperti pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan, sikap karyawan dan jaminan dari kartu cerdas tersebut, perlu diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna kartu cerdas di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Hal-hal yang berhubungan dengan empati (*emphaty*) seperti perhatian karyawan, pemahaman karyawan, kepedulian karyawan, keingintahuan karyawan terhadap para pengguna kartu cerdas tersebut, perlu diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna kartu cerdas di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
6. Sebaiknya kualitas pelayanan yang diberikan perlu diperhatikan secara komprehensif baik dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan maupun empati, sehingga pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan para pengguna kartu cerdas tetapi dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi mereka.

7. Dari hasil analisis yang dilakukan diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan dari variabel *responsiveness* yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna kartu cerdas di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu, sebaiknya kualitas pelayanan yang berhubungan dengan daya tanggap (*responsiveness*) perlu dipertahankan dan variabel-variabel yang lain hendaknya juga perlu untuk ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandi. (2003). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Afina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Alimin, E., E., Afriani, D., Agusfianto, N. P., Octavia, Y. F., Mulyaningsih, T., ... Tabun, M. A. (2022). *Manajemen Pemasaran (Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern)*. Seval Literindo Kreasi. <https://doi.org/10.31237/osf.io/7td58>
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Manajemen*, 5(2), 82–92.