

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Umum Organisasi

PT. Masterizin Solusi Indonesia (Merek Dagang : Masterizin) adalah perusahaan Konsultan Perizinan yang berdedikasi membantu pengurusan berbagai dokumen legal terkait perizinan bangunan. Masterizin menawarkan solusi komprehensif untuk pengurusan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung), SLF (Sertifikat Laik Fungsi), Rekomendasi Keselamatan Kebakaran (RKK Damkar), Izin Lalu Lintas (Saran Teknis Laly Lintas (Sartek Lalin)/Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin)), Advis Peil Banjir, Izin/Persetujuan Lingkungan (Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SPPL)/Upaya Pengelolaan Lingkungan-Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL-UPL)/Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) hingga Ketentuan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP)

Masterizin hadir sebagai mitra terpercaya dan solusi terdepan dalam pengurusan perizinan untuk berbagai jenis bangunan dari proyek skala kecil hingga besar, seperti Kantor, Apartemen, Hotel, Mall, Rumah Sakit, Klinik, Villa, Resort, Gudang, Pabrik, Cafe, Resto, Ruko, Showroom, Toko, SPBU, Rumah Tinggal, hingga Rumah Kost. Dengan pengalaman lebih dari satu dekade, Masterizin berkomitmen memberikan pelayanan profesional, akurat, dan transparan. Sehingga Konsumen dapat fokus pada pengembangan proyek Konsumen tanpa perlu khawatir tentang aspek perizinan.

Masterizin memiliki Visi mengembangkan layanan perizinan yang berkelanjutan dengan terus melakukan peningkatan proses dan kualitas layanan serta memiliki misi menjadi layanan konsultan perizinan terbaik, yang mengedepankan peningkatan layanan yang berkelanjutan, dengan mengintegrasikan inovasi dan teknologi untuk memberikan solusi yang tepat dan mudah untuk semua,

mengembangkan layanan perizinan yang berkelanjutan dengan terus melakukan peningkatan proses dan kualitas layanan dan menghadirkan solusi terdepan yang menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan, serta memberikan kemudahan bagi semua klien dan mitra.

Nilai Perusahaan (Core Values: B.O.L.D) Masterizin :

1. Berintegritas

Seluruh karyawan diharapkan menjunjung tinggi kejujuran, etika profesional, dan konsistensi antara perkataan dan perbuatan.

2. Organize

Setiap pekerjaan dilakukan dengan sistematis, rapi, serta dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka.

3. Loyal

Menjaga kepercayaan pelanggan dan mendukung kerja tim secara optimal.

4. Delivery

Menyampaikan perkembangan pekerjaan secara berkala dan tepat waktu sebagai bentuk akuntabilitas.

3.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan/Organisasi

PT. Masterizin Solusi Indonesia didirikan pada tanggal 03 Desember 2024 oleh 3 orang profesional muda yang memiliki latar belakang di bidang perizinan bangunan dan manajemen konstruksi yang telah berkecimpung pada bidangnya selama lebih dari satu dekade. Berawal dari keprihatinan terhadap sulitnya birokrasi kurangnya layanan pengurusan perizinan bangunan yang profesional, transparan, dan sesuai standar teknis, para pendiri berkomitmen untuk membentuk sebuah perusahaan yang mampu memberikan solusi menyeluruh bagi masyarakat

yang membutuhkan jasa pengurusan perizinan bangunan yang berkualitas berkualitas.

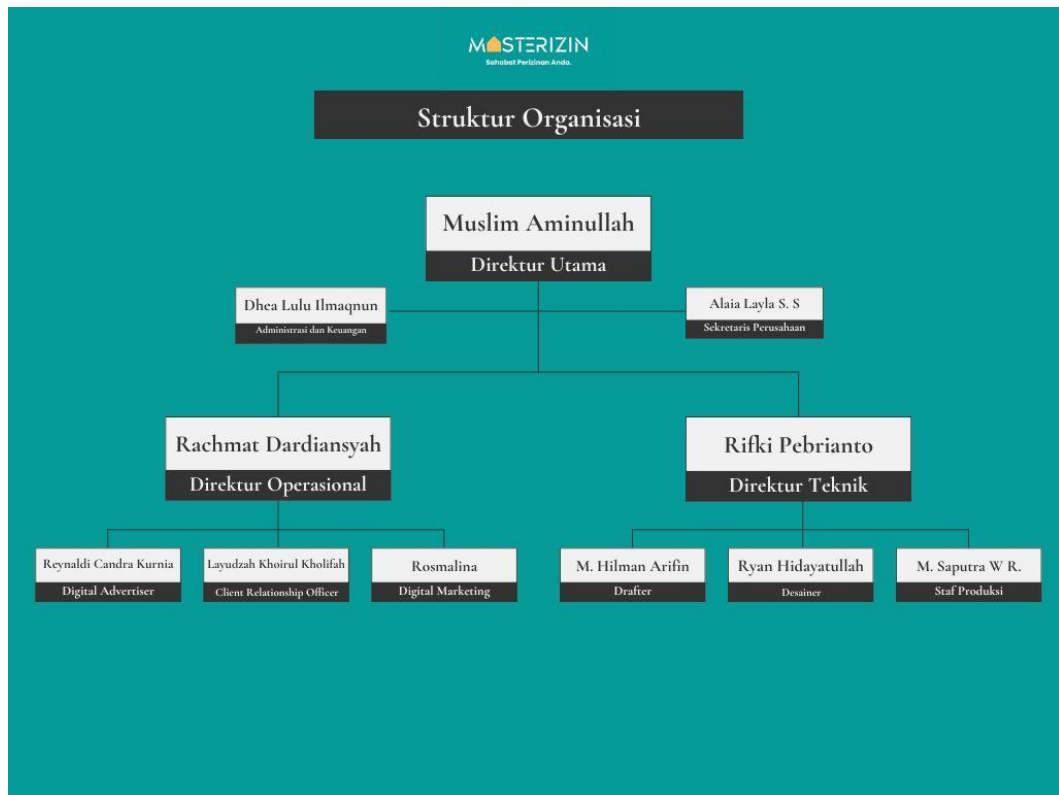
Pada awalnya, perusahaan hanya memiliki satu orang karyawan dan satu ruang kerja kecil di kawasan Kota Bekasi. Proyek pertama yang ditangani proyek pengurusan perizinan bangunan salah satu rumah kos di Kota Bogor. Dari proyek sederhana ini, PT. Masterizin Solusi Indonesia mulai dikenal melalui rekomendasi mulut ke mulut serta pemasaran digital karena kualitas pekerjaan dan komitmen terhadap waktu. Kini Perusahaan telah memiliki banyak klien dan karyawan telah bertambah menjadi 8 orang dengan 1 kantor luas di Kawasan Bekasi Utara.

Dengan semangat kerja keras dan inovasi, perusahaan berkembang pesat selama satu tahun pertama. Pada tahun 2025, PT. Masterizin Solusi Indonesia mulai melebarkan layanan ke sektor perizinan-perizinan penunjang dari perizinan bangunan dan memperluas jangkauan layanan ke seluruh Indonesia.

Seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengurusan perizinan bangunan yang efisien dan transparan, pada tahun 2025 perusahaan mulai mengembangkan sistem layanan yang memungkinkan klien memantau perkembangan proyek secara real-time. Langkah ini menjadi tonggak penting dalam upaya transformasi digital perusahaan.

3.1.2 Struktur dan Tata Kerja Organisasi

1. Struktur Organisasi



Gambar III. 1

Struktur Organisasi

2. Tata Kerja Organisasi

Detugas akhir Kerja Direktur Utama

1. Memimpin arah strategis perusahaan dan memastikan seluruh divisi berjalan selaras dengan visi, misi, dan nilai perusahaan.
2. Mengambil keputusan penting dalam aspek operasional, keuangan, investasi, dan pengembangan bisnis.
3. Mewakili perusahaan dalam hubungan eksternal dengan klien, mitra bisnis, investor, dan publik.
4. Menetapkan KPI dan mengevaluasi kinerja seluruh divisi agar target tercapai dengan efisien dan berintegritas.

5. Mendorong adopsi teknologi, efisiensi operasional, dan pengembangan sistem kerja modern dalam industri pengurusan perizinan bangunan

Detugas akhir Kerja Direktur Teknik

1. Bertanggung jawab atas kelancaran perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, serta dokumentasi dan legalitas bangunan.
2. Menyusun dan menjalankan strategi agar proyek diselesaikan sesuai standar kualitas, waktu, dan anggaran.
3. Memimpin tim teknis dan administrasi produksi agar semua bagian proyek berjalan sinkron.
4. Mengawasi progres fisik dan kelengkapan dokumen proyek.

Detugas akhir Kerja Direktur Operasional

1. Mengelola keuangan perusahaan secara sehat dan transparan.
2. Menyusun strategi keuangan, budgeting, dan manajemen risiko.
3. Menjamin cashflow perusahaan tetap stabil.
4. Membuat rencana dan realisasi anggaran proyek.
5. Mengatur pembayaran, invoice, dan penagihan.
6. Mengelola relasi dengan bank, investor, dan auditor.
7. Menyusun strategi konten dan kampanye marketing.
8. Meningkatkan brand awareness Perusahaan.
9. Menganalisis pasar dan kompetitor.
10. Membangun dan mengelola saluran pemasaran (media sosial, digital ads, pameran).
11. Mengembangkan strategi pemasaran yang menarik dan tepat sasaran.

12. Membangun kepercayaan pasar terhadap kualitas layanan perusahaan
13. Menjamin operasional perusahaan berjalan sesuai rencana dan anggaran perusahaan.
14. Menyusun sistem dan SOP Perusahaan dan manajemen proyek.
15. Menyelesaikan isu lapangan (SDM, legal teknis, izin, logistik).
16. Memastikan terpenuhinya legalitas/perizinan, kontrak, dan kebutuhan aset kantor/lapangan.

Detugas akhir Kerja Jabatan Client Relationship Officer

1. Menjawab pertanyaan dan konsultasi Klien serta melakukan sales call intensif kepada leads yang masuk setiap hari;
2. Melakukan pendataan pekerjaan melalui form yang sudah ditetapkan Perusahaan untuk dibuatkan Permit Board dan/atau Offering Letter oleh Administrasi dan Keuangan;
3. Melakukan persuasif terhadap calon pelanggan yang telah dibuatkan Permit Board dan/atau Offering Letter dapat melakukan presentasi terhadap klien;
4. Menindaklanjuti client yang sudah diberikan dan/atau dijelaskan Permit Board dan/atau Offering Letter agar menjadi closing;
5. Negosiasi harga & layanan secara profesional hingga deal, dengan harga akhir berdasarkan persetujuan dan penetapan oleh direksi;
6. Bekerja erat dengan tim yang berhubungan dengan Client Service agar client existing tetap terlayani tanpa kehilangan peluang baru;
7. Melakukan follow up terhadap seluruh Klien lama;
8. Membuat laporan harian terkait status follow-up dan hasil konversi;

9. Melakukan tindak lanjut atas database klien dan prospek (CRM) yang dikelola Bersama bagian Administrasi dan Keuangan;
10. Melakukan pengumpulan dokumen dari Klien berdasarkan checklist dari Sekretaris Perusahaan;
11. Membuat grup dengan Klien untuk koordinasi pekerjaan;
12. Melakukan konfirmasi terkait sistem, tempat dan waktu penandatanganan antara Perusahaan dengan Klien (jadwal penandatanganan).

Detugas akhir Kerja Jabatan Administrasi dan Keuangan

Fungsi Administrasi Marketing

1. Menyiapkan Permit Board dan/atau Offering Letter berdasarkan form yang diserahkan oleh Client Relationship Officer untuk dipresentasikan kepada Klien;
2. Mengelola database klien dan prospek (CRM): memperbarui informasi kontak, status penawaran, dan feedback klien secara berkala untuk ditindak lanjuti oleh Client Relationship Officer;

Fungsi Administrasi HR

1. Menyusun kebutuhan posisi dan melakukan proses perekrutan: iklan lowongan, seleksi berkas, koordinasi wawancara, serta pengadministrasian kontrak kerja, promosi, demosi, serta perpanjangan kontrak karyawan;
2. Mengelola berkas personalia karyawan: data pribadi, absensi, cuti, mutasi jabatan;

3. Menangani administrasi payroll dan tunjangan: melacak absensi karyawan, menghitung gaji, bonus, dan tunjangan sesuai kebijakan Perusahaan;

Fungsi Administrasi Umum (GA)

1. Menyusun dan mengelola anggaran operasional kantor secara efisien;
2. Mengelola administrasi fasilitas: pemeliharaan gedung, kebersihan, keamanan, utilitas (listrik, air, internet), dan inventaris aset kantor;
3. Mengkoordinasikan layanan eksternal seperti vendor cleaning service, keamanan, pelayanan IT dasar, serta asuransi kantor;
4. Menyediakan layanan umum pendukung: mengurus pengiriman dokumen/alat, pengadaan transportasi dan akomodasi untuk karyawan (misalnya kendaraan dinas, tiket perjalanan dinas);
5. Mengelola administrasi inventaris dan aset perusahaan (pendataan barang dan pengarsipan dokumen aset);
6. Menyiapkan kebutuhan acara kantor dan operasional lapangan (rapat, seminar, workshop, kunjungan ke instansi perizinan).

Fungsi Administrasi Legal

Menyusun dan mengarsipkan Surat Perjanjian Kerja, Form, Surat Kuasa dan sejenisnya untuk keperluan permohonan

Fungsi Keuangan

1. Mencatat transaksi mulai dari penerimaan pembayaran klien, pembayaran vendor, serta pengeluaran operasional harian;
2. Menyiapkan dan mengirim invoice tagihan dan faktur pajak kepada klien jasa konsultasi, serta memonitor status penagihan dan piutang;

3. Mengelola pengeluaran perusahaan: menyetujui reimbursement, pencairan petty cash, dan pembayaran rutin (gaji, listrik, internet, vendor);
4. Menyusun laporan aliran kas (cash flow) bulanan dan membantu proyeksi keuangan jangka pendek;
5. Menyiapkan dokumentasi untuk pembayaran retribusi atau pajak terkait proyek (misalnya biaya IMB/PBG, AMDAL, PPh 23/4 atas jasa dan atau bukti potong pph) sesuai aturan pemerintah.

Fungsi Akuntansi

1. Mencatat seluruh transaksi keuangan ke dalam buku besar dan jurnal umum sesuai siklus akuntansi;
2. Mengelompokkan dan memposting transaksi pendapatan, biaya, harta, dan kewajiban ke dalam akun yang tepat;
3. Menyiapkan laporan keuangan bulanan dan tahunan (neraca, laporan laba-rugi, dll.) untuk evaluasi manajemen dan pemenuhan kepatuhan pelaporan;
4. Menyimpan dan mengelola arsip bukti transaksi: faktur penjualan, bukti pembayaran, nota pembelian, dan dokumen pendukung perpajakan;
5. Menghitung kewajiban perpajakan perusahaan (PPh, PPN) dan menyiapkan laporan SPT untuk kepatuhan pajak;
6. Mendukung proses audit internal dan eksternal dengan menyediakan data serta penjelasan laporan keuangan.

Detugas akhir Kerja Jabatan Sekretaris Perusahaan

Fungsi Administrasi Produksi

1. Menjadi koordinator untuk semua bagian dalam menyelesaikan pekerjaan pengurusan perizinan;
2. Melakukan penginputan data form dan upload dokumen permohonan pengurusan perizinan secara online melalui website-website masing-masing pemerintah pusat maupun daerah dalam hal pengurusan perizinan harus dilakukan secara online;
3. Bersama dengan Staf Produksi Lapangan menyiapkan dan mengajukan dokumen fisik serta form-form dan/atau surat-surat terkait, dalam hal permohonan harus diajukan secara online;
4. Berkoordinasi dengan pihak CS maupun relasi di dinas terkait dalam hal follow up pekerjaan berjalan dan/atau terdapat kendala dalam pengurusan perizinan;

Fungsi Kesekretariatan

1. Melayani pertanyaan dan keluhan Klien pasca kontrak baik melalui WA, Telepon ataupun servis tatap muka;
2. Mengelola jadwal dan dokumentasi rapat-rapat; menyiapkan agenda, mengundang peserta, dan membuat risalah rapat secara akurat;
3. Mendokumentasikan keputusan dan kebijakan perusahaan, serta menyimpan arsip asli dokumen korporat (akta notaris, kontrak penting, laporan tahunan);
4. Menjaga kepatuhan perusahaan terhadap peraturan dan standar GCG; memberikan masukan hukum kepada Direksi terkait operasional dan perkembangan usaha;

5. Menjalin hubungan dengan pemangku kepentingan (stakeholders) seperti antara Perusahaan (direksi dan komisaris) dengan Klien, Vendor, Supplier, Instansi Pemerintah, Swasta, Pihak Ketiga lainnya dan sejenisnya;
6. Membuat laporan progress serta time table secara berkala untuk disampaikan kepada Klien;
7. Menyiapkan dokumentasi proses serah terima (handover) atas perizinan yang sudah selesai kepada Klien;
8. Melakukan filing dokumen terhadap seluruh dokumen internal maupun eksternal.

Fungsi Legal & HR

1. Melakukan analisis dan checklist terhadap dokumen yang dikumpulkan oleh Client Relationship Officer dari Klien baru;
2. Melakukan permintaan dokumen kepada Klien dan analisis serta checklist terhadap dokumen yang dikumpulkan oleh Client Relationship Officer dari Klien pada pekerjaan berjalan yang perlu atau kurang untuk dilengkapi;
3. Melakukan reviewing terhadap SPK, Form, Kuasa dan Surat-Surat sejenisnya untuk ditandatangani Klien yang dibuat oleh Administrasi dan Keuangan sebelum di review oleh Direksi;
4. Mempelajari serta up to date terhadap perizinan bangunan (PBG, SLF, AMDAL, IMB) dan isu regulasi konstruksi, sekaligus melakukan analisis pemecahan permasalahan hukum yang timbul dalam proyek;

5. Memantau perubahan peraturan perundang-undangan (termasuk regulasi daerah) serta memastikan perusahaan selalu patuh aturan terbaru;
6. Membantu direksi dalam pembuatan dan pengelolaan kebijakan strategis seperti Peraturan Perusahaan, Form dan Standar Operasional Prosedur (SOP), Tata Kelola Surat Menyurat, Key Performance Indicator (KPI), Pengembangan Karyawan;
7. Membantu direksi untuk melaksanakan manajemen kinerja dan pembinaan, serta menjaga kepuasan karyawan: memberikan bimbingan, menangani keluhan karyawan, dan menerapkan prosedur disiplin;
8. Menjamin kepatuhan perusahaan terhadap hukum ketenagakerjaan dan kebijakan internal seperti kode etik perusahaan.

Fungsi Pengembangan Bisnis

1. Menganalisis pasar dan tren industri perizinan nasional untuk mengidentifikasi peluang layanan baru, termasuk riset pasar, analisis kompetitor, dan kajian regulasi;
2. Mengembangkan strategi bisnis dan model layanan baru, serta merancang studi kelayakan dan business case untuk pengembangan jasa perizinan;
3. Berkolaborasi dengan tim internal untuk merancang, menguji, dan meluncurkan layanan baru secara efektif;
4. Memantau dan mengevaluasi kinerja inisiatif pengembangan layanan baru melalui pengumpulan data, laporan berkala, dan presentasi hasil kepada manajemen;

Detugas akhir Kerja Jabatan Digital Advertiser

1. Merancang strategi pemasaran digital, termasuk penentuan target audiens, pesan iklan, dan saluran iklan yang tepat;
2. Membangun, mengelola, dan menjalankan kampanye Google Ads dan Meta Ads, termasuk pemilihan kata kunci, penargetan, dan penyesuaian budget;
3. Menganalisis performa kampanye, mengidentifikasi area yang perlu dioptimalkan, dan melakukan penyesuaian untuk meningkatkan ROI (Return on Investment);
4. Membuat laporan kinerja kampanye secara berkala, termasuk pengukuran KPI (Key Performance Indicator) seperti klik, impresi, konversi, dan biaya per konversi;
5. Menganalisis data iklan untuk memahami tren pasar, perilaku audiens, dan efektivitas kampanye;
6. Melakukan riset pasar untuk mengidentifikasi kompetitor dan memahami strategi mereka;
7. Mengelola anggaran iklan secara efektif untuk mencapai tujuan bisnis.

Detugas akhir Kerja Jabatan Digital Marketing

1. Menyusun rencana kampanye digital marketing berdasarkan tujuan Perusahaan;
2. Menganalisis target pasar, tren industri, dan perilaku audiens digital;
3. Membuat dan menjadwalkan konten digital (teks, gambar, video) di platform seperti Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, YouTube dan lain-lain;

4. Menyusun dan menerapkan kalender konten (content calendar);
5. Memastikan konsistensi brand voice dan visual di seluruh media digital;
6. Bekerja sama dengan tim web untuk memastikan website optimal secara teknis dan konten.

7. Meningkatkan visibilitas website melalui teknik SEO (on-page dan off-page);
8. Mengelola kampanye Google Ads, Facebook Ads, dan platform iklan digital lainnya;
9. Membuat strategi dan mengirimkan email campaign (newsletter, promo, edukasi);
10. Mengelola database pelanggan (CRM) dan funnel konversi digital;
11. Melakukan pelacakan kinerja kampanye digital melalui tools seperti Google Analytics, Meta Business Suite, dan sejenisnya;
12. Membuat laporan performa (traffic, CTR, engagement, konversi);
13. Memberikan insight dan rekomendasi untuk peningkatan efektivitas strategi;
14. Menjalin kerja sama dengan influencer, media, atau pihak ketiga untuk kampanye digital;

Detugas akhir Kerja Jabatan Desainer dan/atau Drafter

1. Pembuatan Desain/Gambar Site Plan;
2. Pembuatan Desain/Gambar Arsitektur;
3. Pembuatan Desain/Gambar Struktur;
4. Pembuatan Desain/Gambar Mekanikal, Elektrikal dan Plumbing;

5. Spesifikasi Teknis Arsitektur, Struktur, Mekanikal, Elektrikal dan Plumbing;
6. Perhitungan Struktur;
7. Perhitungan Mekanikal, Elektrikal dan Plumbing;
8. Laporan Perhitungan Sondir.

Detugas akhir Kerja Jabatan Staf Produksi

1. Mencari informasi tentang persyaratan PBG beserta seluruh perizinan-perizinan penunjangnya yang berlaku;
2. Menyiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan PBG beserta seluruh perizinan-perizinan penunjangnya;
3. Menyampaikan permohonan PBG beserta seluruh perizinan-perizinan penunjangnya secara resmi kepada instansi terkait.
4. Memastikan semua dokumen yang diperlukan untuk pengajuan PBG beserta seluruh perizinan-perizinan penunjangnya lengkap dan memenuhi persyaratan;
5. Bertanggung jawab untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pemilik bangunan, tenaga ahli, dan pihak terkait di dinas atau unit teknis terkait untuk memproses PBG beserta seluruh perizinan-perizinan penunjangnya sampai dengan selesai;
6. Memantau kemajuan pengurusan PBG beserta seluruh perizinan-perizinan penunjangnya, mendampingi seluruh kegiatan survey serta siding, menyusun laporan kemajuan PBG beserta seluruh perizinan-perizinan penunjangnya, laporan verifikasi lapangan, laporan terkait lain yang dibutuhkan dan menyelesaikan masalah atau kendala yang

mungkin muncul selama proses pengurusan PBG beserta seluruh perizinan-perizinan penunjangnya;

7. Melakukan serah terima Dokumen SK PBG dan perizinan-perizinan penunjang lainnya kepada Klien.

3.1.3 Kegiatan Usaha/Organisasi

1. Layanan

Layanan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung)

Layanan profesional untuk membantu pengurusan PBG, memastikan setiap bangunan memenuhi standar regulasi dan legalitas yang berlaku.

Layanan SLF (Sertifikat Laik Fungsi)

Solusi terpercaya dalam pengurusan SLF untuk menjamin kelayakan fungsi dan keamanan bangunan sesuai ketentuan hukum.

Izin Pengunjang Perizinan Bangunan

1. Izin/Persetujuan Lingkungan (SPPL/UKL-UPL/Amdal);
2. Perizinan Lalu Lintas (Sartek Lalin, Rekom Lalin, Andalalin)
3. Rekomendasi Keselamatan Kebakaran (RKK Damkar)
4. Rekomendasi Peil Banjir
5. Ketentuan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP)

2. Proses Operasional

a. Proses Pelayanan Konsumen Pra Kontrak

1. Klien berkonsultasi melalui funnel kontak Client Relationship Officer;
2. Client Relationship Officer melayani konsultasi Klien berdasarkan pengetahuannya dan sesuai dengan prosedur serta regulasi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal Client Relationship Officer belum dapat menjawab pertanyaan Klien, maka meminta arahan dari para Direksi melalui grup Whatsapp Khusus Client Relationship Officer;
3. Client Relationship Officer melayani konsultasi Klien, selanjutnya meminta kepada Klien berkenaan dengan informasi Nama Klien, Lokasi, Status Pemohon : Perorangan/Perusahaan, Luas Tanah, Luas Bangunan, Jumlah Lantai dan Peruntukkan, berdasarkan form yang telah ditetapkan oleh Perusahaan by chat;
4. Client Relationship Officer menyerahkan form data pekerjaan dari Klien kepada bagian Administrasi dan Keuangan;
5. Administrasi dan Keuangan membuat offering dalam bentuk permit board dengan format yang telah disediakan;
6. Administrasi dan Keuangan memberikan preview offering kepada grup “Daily Offering”, apabila sudah direview dan acc oleh Direksi, selanjutnya Administrasi dan Keuangan memberikan Permit Board yang sudah dibuat kepada Client Relationship Officer;
7. Client Relationship Officer selanjutnya menghubungi Klien dan melakukan persuasif untuk dlakukannya pembahasan lebih lanjut baik pertemuan tatap muka/offline maupun via meeting online untuk mempresentasikan Permit Board yang telah dibuat;

8. Apabila Klien tidak atau belum memberikan feedback offering, maka dilakukan follow up maksimal sebanyak 5 kali dalam kurun jeda waktu 3 hari untuk masing-masing follow up;
9. Apabila Klien memberikan feedback, selanjutnya dibuka sesi konsultasi gratis baik dengan cara pertemuan tatap muka/offline maupun via meeting online, dalam kondisi ini, Client Relationship Officer mencocokkan jadwal antara Klien dengan pihak-pihak yang bersangkutan. Dalam hal pekerjaan adalah Residensial/Rumah Tinggal/Hunian, maka presentasi didampingi oleh Administrasi dan Keuangan serta Sekretaris Perusahaan, dalam hal pekerjaan adalah Komersil dan/atau Perusahaan, maka presentasi akan didampingi oleh Direksi, apabila konsultasi dilakukan secara online, maka Client Relationship Officer membuat link meeting dan menjadi moderator dalam sesi konsultasi tersebut;
10. Apabila Klien tidak atau belum memberikan feedback atas konsultasi tersebut, maka dilakukan follow up maksimal sebanyak 5 kali dalam kurun jeda waktu 3 hari untuk masing-masing follow up;
11. Apabila Klien memberikan feedback, selanjutnya berkenaan dengan negosiasi harga oleh Klien, Client Relationship Officer berkonsultasi dengan Direksi berkenaan dengan harga final;
12. Setelah harga deal, Client Relationship Officer memberikan checklist dokumen persyaratan yang harus dilengkapi kepada Klien untuk keperluan kontrak dan pengurusan PBG, adapun checklist dokumen dan persyaratan akan disediakan oleh Sekretaris Perusahaan dan akan dilakukan review kelengkapan oleh Sekretaris Perusahaan;

13. Setelah dokumen diberikan oleh Klien dan diverifikasi lengkap, selanjutnya Client Relationship Officer mengajukan kepada Administrasi dan Keuangan untuk membuat Surat Perjanjian Kerja (SPK), Formulir Persyaratan, Surat Kuasa dan surat-surat lainnya yang berhubungan dengan permohonan pengurusan perizinan;

14. Setelah Surat Perjanjian Kerja (SPK), Formulir Persyaratan, Surat Kuasa dan surat-surat lainnya, selanjutnya akan dilakukan review oleh Sekretaris Perusahaan dan Direksi, setelah semua clear, selanjutnya Administrasi dan Keuangan menyerahkan kelengkapan SPK dan form tersebut kepada Client Relationship Officer;

15. Selanjutnya, Client Relationship Officer melakukan penjadwalan tandatangan, penandatanganan dapat dilakukan secara digital atau tandatangan basah. Dalam hal pekerjaan merupakan pekerjaan besar dan/atau komersil dan/atau perusahaan, dianjurkan untuk tandatangan basah tatap muka;

16. Setelah dilakukan penandatanganan, selanjutnya Client Relationship Officer menyerahkan seluruh dokumen yang telah ditandatangani kepada Sekretaris Perusahaan untuk diarsipkan dan mengajukan kepada Administrasi dan Keuangan melakukan penagihan Termin Pertama;

17. Setelah Klien melakukan pembayaran pertama, selanjutnya Client Relationship Officer membuat grup Whatsapp pekerjaan dengan Klien, yang beranggotakan Direksi, Client Relationship Officer, Sekretaris Perusahaan, Drafter dan Staf Produksi.

b. Proses Pelayanan Konsumen Pasca Kontrak (Produksi)

1. Sekretaris Perusahaan mengakomodir tindak lanjut atas pekerjaan Klien bersama tim produksi, dan mulai menyiapkan dokumen kelengkapan untuk pengajuan izin tahap pertama (IRK/KRK/KKPR/PKKPR) dan membuat akun-akun terkait seperti akun izin tahap pertama (IRK/KRK/KKPR/PKKPR), akun OSS sampai dengan akun SIMBG, dalam hal Klien sudah memiliki akun, maka Sekretaris Perusahaan meminta kepada Klien untuk dapat memberikan akun dan password demi kemudahan dalam melaksanakan pengurusan perizinan, mulai tahap ini Sekretaris Perusahaan setiap 2 (dua) minggu sekali melakukan report progress dan update time table kepada Klien, dan Sekretaris Perusahaan berkoordinasi dengan Staf Produksi pada setiap tahap pengurusan perizinan bangunan dan perizinan penunjangnya, membuat dan mereview formulir, kuasa, pernyataan dan sejenisnya yang diperlukan dalam pengurusan izin dan mengajukan tandatangan kepada Klien, SOP ini juga berlaku pada tahap perizinan setelahnya tanpa perlu dilakukan arahan atau penulisan ulang terhadap SOP kegiatan ini;
2. Dalam hal pengajuan izin tahap pertama (IRK/KRK/KKPR/PKKPR) memerlukan Gambar Teknis dalam format yang ditentukan oleh Dinas, maka Sekretaris Perusahaan mengajukan permintaan Gambar Teknis tersebut kepada Desainer dan/atau Drafter;
3. Sekretaris Perusahaan berkoordinasi dengan Staf Produksi untuk menyiapkan dokumen pengajuan yang akan di input dan upload ke dalam sistem online perizinan pengajuan izin tahap pertama

(IRK/KRK/KKPR/PKKPR) masing-masing daerah terkait dalam hal pengurusan perizinan diajukan secara online, dalam hal pengajuan secara offline, maka Staf Produksi menyerahkan secara manual kepada instansi masing-masing;

4. Sekretaris Perusahaan berkoordinasi dengan Staf Produksi memastikan

setiap pengajuan terdapat kontak pihak dinas yang dapat dilakukan follow up, disetiap permohonan pengajuan perizinan, dalam hal terdapat revisi, maka Sekretaris Perusahaan mengkoordinir Desainer/Drafter untuk melakukan perbaikan sampai dengan seluruh dokumen teknis terverifikasi lengkap dan sudah benar oleh dinas, dalam hal terdapat kekurangan dokumen, maka Sekretaris Perusahaan mengajukan kepada Klien untuk dapat dilengkapi kekurangan dokumen. Dalam hal pengurusan perizinan memerlukan proses survey dan atau undangan klarifikasi dan konfirmasi, maka Staf Produksi melakukan pendampingan. SOP ini juga berlaku pada tahap perizinan setelahnya tanpa perlu dilakukan arahan atau penulisan ulang terhadap SOP kegiatan ini;

5. Setelah izin tahap pertama (IRK/KRK/KKPR/PKKPR), Sekretaris Perusahaan menyerahkan kepada Klien dalam bentuk softcopy, selanjutnya Administrasi dan Keuangan melakukan penagihan tahap kedua;

6. Dalam hal terdapat catatan dari izin tahap pertama (IRK/KRK/KKPR/PKKPR), yang mana harus melengkapi dokumen penunjang sebelum proses pengesahan site plan, maka Sekretaris Perusahaan berkoordinasi dengan Staf Produksi untuk mengurus dan menyelesaikan izin-izin penunjang terkait tersebut seperti Perizinan

Lingkungan, Perizinan Lalu Lintas, RKK Damkar, Advis Peil Banjir sampai dengan Ketentuan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP);

7. Setelah dokumen-dokumen penunjang sudah terlengkapi, selanjutnya Sekretaris Perusahaan berkoordinasi dengan Staf Produksi melakukan pengurusan Pengesahan Site Plan, pada proses ini, Sekretaris Perusahaan dapat mengakomodir Desainer/Drafter untuk membuat Gambar Teknis serta kelengkapan Dokumen Teknis yang diperlukan untuk pengajuan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung);
8. Setelah Pengesahan Site Plan terbit, dan Gambar Teknis serta kelengkapan Dokumen Teknis yang diperlukan untuk pengajuan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) selesai, selanjutnya Sekretaris Perusahaan melakukan collecting dokumen kelengkapan dan mengajukan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) pada sistem simbg.pu.go.id dengan melakukan penginputan pengisian data dan upload terhadap kelengkapan dokumen yang diminta oleh instansi terkait;
9. Setelah pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sudah disampaikan melalui sistem simbg.pu.go.id dan terbit nomor permohonan, selanjutnya Sekretaris Perusahaan menyampaikan nomor permohonan tersebut kepada Klien dan bagian Administrasi dan Keuangan melakukan penagihan tahap ketiga kepada Klien. Pada tahap ini Sekretaris Perusahaan mengakomodir tim produksi untuk mengawal dokumen Klien pada proses pengurusan PBG dengan ketentuan SOP sebagaimana telah diuraikan di atas sampai dengan PBG terbit;
10. Dalam hal SKRD telah terbit, selanjutnya Sekretaris Perusahaan menyampaikan kepada Klien untuk dibayarkan retribusinya oleh Klien;

11. Setelah PBG telah terbit, selanjutnya Administrasi dan Keuangan mengajukan invoice keempat (terakhir) kepada Klien, pada proses ini Sekretaris Perusahaan melakukan collecting dokumen untuk serah terima baik dalam bentuk softcopy maupun hardcopy, dan Staf Produksi bersama Digital Marketing melakukan BAST secara fisik dan mendokumentasikannya;

12. Setelah BAST berakhir, seluruh rangkaian proses pengurusan, dan untuk selanjutnya Client Relationship Officer menghaturkan rasa terima kasih kepada Klien yang telah memberikan kepercayaan kepada Masterizin, dan memohon izin untuk membubarkan grup.

3.2 Data Penelitian

3.2.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup konsumen pengguna jasa perusahaan PT. Masterizin Solusi Indonesia. Populasi ini terdiri dari individu yang telah menggunakan layanan perizinan sebelumnya dan saat ini sedang menggunakan layanan perizinan di PT. Masterizin Solusi Indonesia.

Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Metode ini dipilih karena peneliti ingin mengarahkan perhatian kepada responden yang memiliki kriteria spesifik yaitu:

1. Konsumen PT. Masterizin Solusi Indonesia yang pernah menggunakan layanan perizinan di PT. Masterizin Solusi Indonesia.

2. Konsumen yang saat ini menggunakan layanan perizinan di PT. Masterizin Solusi Indonesia.

Jumlah sampel ditetapkan berdasarkan kriteria tersebut yaitu sebanyak 60 orang responden yang memenuhi syarat untuk analisis kuantitatif deskriptif, dengan mempertimbangkan aksesibilitas data dan partisipasi aktif responden dalam menjawab kuesioner.

3.2.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan 60 responden sebagai sampel dan seluruh responden mengisikuesioner yang telah disediakan. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Selanjutnya akan dibahas mengenai keadaan dari setiap kategori demografis responden berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin konsumen yang telah menggunakan layanan perizinan sebelumnya dan saat ini sedang menggunakan layanan perizinan di PT. Masterizin Solusi Indonesia, silahkan lihat tabel berikut:

Tabel III. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	36	60,0	60,0	60,0
	Perempuan	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Dari hasil Tabel III.1 dapat kita lihat secara khusus, ada 24 respons dari perempuan dan 36 responden laki-laki. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pria mendominasi di antara para responden, dengan total 36 responden dari 60

responden, dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 24 dari 60 responden.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan salah satu faktor penentu seseorang membuat keputusan. Tabel berikut menunjukkan usia konsumen yang telah menggunakan layanan perizinan sebelumnya dan saat ini sedang menggunakan layanan perizinan di PT. Masterizin Solusi Indonesia.

Tabel III. 2 Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	14	23,3	23,3	23,3
	25 - 34	21	35,0	35,0	58,3
	35 - 44	12	20,0	20,0	78,3
	45 - 54	11	18,3	18,3	96,7
	55+	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Dari hasil Tabel III.2 terlihat bahwa sebanyak 14 responden atau 23,3% berusia di bawah 25 tahun, 21 responden atau sebesar 35% berusia 25-34 tahun, 12 responden atau 20% berusia 35-44 tahun, dan 2 responden atau 3,3% berusia di atas 55 tahun. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah 25-34 tahun, yaitu sebanyak 21 responden atau 35%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan khususnya keputusan pembelian atau penggunaan sebuah jasa. Berikut ini merupakan informasi pendidikan terakhir konsumen yang telah menggunakan layanan perizinan sebelumnya dan saat ini sedang menggunakan layanan perizinan di PT. Masterizin Solusi Indonesia.

Tabel III. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	6	10,0	10,0	10,0
	S1	23	38,3	38,3	48,3
	S2+	1	1,7	1,7	50,0
	SMA/SMK	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Dari hasil Tabel III.3 diketahui bahwa enam responden memiliki diploma sebagai pencapaian pendidikan terbaru mereka atau 10%, 23 responden atau 38,3% berpendidikan terakhir S1, 1 orang responden atau 1,7% berpendidikan terakhir S2, dan 30 responden atau 50% berpendidikan terakhir SMA/SMK.

4. Detugas akhir Data

Analisis detugas akhir data memebrikan penjelasan mengani nilai mean, standar deviasi, dan nilai minimum maupun maksimum. Berikut penulis tampilkan tabel yang dapat menjelaskan detugas akhir data.

Tabel III. 4 Hasil Olah Data Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_X1	60	16,00	35,00	26,2500	5,13422
Total_X2	60	9,00	20,00	14,8667	2,87872
Total_Y	60	11,00	25,00	19,4167	3,85452
Valid N (listwise)	60				

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil Tabel III.4 dapat dipahami dengan cara ini:

- Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dari data tersebut dapat didetugas akhirkan bahwa skor rata-rata kualitas layanan adalah 26,25, dengan skor

minimum 16 dan skor maksimum 35, dan standar deviasi kualitas pelayanan adalah 5,134.

b. Variabel Harga (X_2), dari data tersebut dapat didetugas akhirkan bahwa nilai minimumnya sebesar 9, sedangkan nilai maksimumnya 20, nilai rata-rata harga sebesar 14,87 dan standar deviasi harga adalah 2,879.

c. Variabel Kepuasan Konsumen (Y), dari data tersebut dapat didetugas akhirkan bahwa 11 adalah nilai terkecil sementara 25 adalah maksimum, nilai rata-rata kepuasan konsumen sebesar 19,42 dan standar deviasi kepuasan konsumen adalah 3,854

3.2.3 Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga

A. Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan tujuh indikator yang diadaptasi dari Mauli Siagian (2020) yang meliputi keakuratan informasi layanan, kemudahan dan responsivitas sistem online, kesesuaian prosedur dengan kebutuhan, personalisasi layanan perizinan, keamanan dan kenyamanan akses digital, tanggung jawab layanan terhadap proyek, serta kecepatan dan kejelasan tanggapan petugas.

1. Keakuratan Informasi Layanan. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan pertama pada variabel kualitas pelayanan (x_1), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

Tabel III. 5 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 1 Variabel X1

Informasi layanan perizinan yang diberikan mudah dipahami dan akurat?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	15,0	15,0	15,0
	3	11	18,3	18,3	33,3
	4	26	43,3	43,3	76,7
	5	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.5, dari yang disurvei 43,3% setuju, 18,3% tidak yakin, 15% tidak setuju, dan 23,3% sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa informasi layanan perizinan yang diberikan perusahaan mudah dipahami dan akurat.

2. Kemudahan dan Responsivitas Sistem Online. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan kedua pada variabel kualitas pelayanan (x_1), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

Tabel III. 6 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 2 Variabel X1

System online dalam pelayanan mudah digunakan dan responsif?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	16,7	16,7	16,7
	3	14	23,3	23,3	40,0
	4	25	41,7	41,7	81,7
	5	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.6, 18,3% responden sangat setuju, 41,7% responden setuju, 23,3% responden ragu-ragu, dan 16,7% tidak setuju. Sebagian besar responden mengatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa sistem online

dalam pelayanan yang diberikan perusahaan mudah digunakan dan responsif.

3. Kesesuaian Prosedur dengan Kebutuhan. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan ketiga pada variabel kualitas pelayanan (x_1), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

Tabel III. 7 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 3 Variabel X1

Layanan perizinan memberikan prosedur yang sesuai dengan kebutuhan saya?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	6,7	6,7	6,7
	3	15	25,0	25,0	31,7
	4	29	48,3	48,3	80,0
	5	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.7, 20% responden sangat setuju, 6,7% tidak setuju, 25% tidak jelas, dan 48,3% setuju. Sebagian besar orang yang merespons mengatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa layanan perizinan yang diberikan perusahaan memberikan prosedur yang sesuai dengan kebutuhan saya.

4. Personalisasi Layanan Perizinan. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan keempat pada variabel kualitas pelayanan (x_1), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

Tabel III. 8 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 4 Variabel X1

Layanan perizinan terasa dipersonalisasi sesuai jenis izin saya?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	10,0	10,0	10,0
	3.00	16	26,7	26,7	36,7
	4.00	27	45,0	45,0	81,7
	5.00	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.8, 18,3% sangat setuju, 45% setuju, 26,7% tidak yakin, dan 10% tidak setuju. Sebagian besar orang yang memberikan tanggapan mengatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa layanan perizinan yang diberikan perusahaan terasa dipersonalisasi sesuai dengan jenis izin yang dimiliki oleh konsumen.

5. Keamanan dan Kenyamanan Akses Digital. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan kelima pada variabel kualitas pelayanan (x_1), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

6.

Tabel III. 9 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 5 Variabel X1

Saya merasa aman dan nyaman ketika mengakses layanan perizinan digital					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	13,3	13,3	13,3
	3.00	16	26,7	26,7	40,0
	4.00	21	35,0	35,0	75,0
	5.00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.9, 25% responden sangat setuju, 35% responden setuju, 26,7% responden ragu-ragu, dan 13,3%

tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa konsumen merasa aman dan nyaman ketika mengakses layanan perizinan digital yang diberikan oleh perusahaan.

7. Tanggung Jawab Layanan terhadap Proyek. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan keenam pada variabel kualitas pelayanan (x_1), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

Tabel III. 10 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 6 Variabel X1

layanan perizinan memberikan tanggung jawabnya kepada project yang saya berikan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3,3	3,3	3,3
	3.00	21	35,0	35,0	38,3
	4.00	22	36,7	36,7	75,0
	5.00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.10, 25% responden sangat setuju, 3,3% tidak setuju, 35% tidak jelas, dan 36,7% setuju. Sebagian besar orang yang merespons menyatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa layanan perizinaan yang diberikan perusahaan memberikan tanggungjawabnya kepada project yang konsumen berikan.

8. Kecepatan dan Kejelasan Tanggapan Petugas. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan ketujuh pada variabel kualitas pelayanan (x_1), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

Tabel III. 11 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 7 Variabel X1

Petugas layanan memberikan tanggapan secara cepat dan jelas?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	11,7	11,7	11,7
	3.00	13	21,7	21,7	33,3
	4.00	25	41,7	41,7	75,0
	5.00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.11, 25% responden sangat setuju, 41,7% responden setuju, 21,7% responden ragu-ragu, dan 11,7% tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa petugas layanan memberikan tanggapan yang cepat dan jelas kepada konsumen yang dilayani.

B. Harga

Variabel harga dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan tujuh indikator yang diadaptasi dari Kotler & Keller (2021) yang meliputi kesesuaian harga dengan kualitas layanan, keterjangkauan harga, keterbukaan informasi harga, dan daya saing harga dibandingkan pesaing.

1. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Layanan. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan pertama pada variabel harga (x_2), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

Tabel III. 12 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 1 Variabel X2

Biaya yang dikenakan sesuai dengan kualitas layanan yang saya terima?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	8,3	8,3	8,3
	3.00	23	38,3	38,3	46,7
	4.00	23	38,3	38,3	85,0
	5.00	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.12, 15% responden sangat setuju, 38,3% responden setuju, 38,3% responden ragu-ragu, dan 8,3% tidak setuju. Sebagian besar orang yang merespons menyatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa biaya yang dikenakan perusahaan sesuai dengan kualitas layanan yang diterima konsumen.

2. Keterjangkauan Harga. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan kedua pada variabel harga (x_2), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

Tabel III. 13 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 2 Variabel X2

Harga layanan perizinan tergolong terjangkau bagi saya					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	11,7	11,7	11,7
	3.00	18	30,0	30,0	41,7
	4.00	21	35,0	35,0	76,7
	5.00	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.13, 23,3% responden sangat setuju, 35% responden setuju, 30% responden ragu-ragu, dan 11,7% tidak setuju. Sebagian besar orang yang merespons mengatakan mereka setuju

dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa harga layanan perizinan yang diberikan perusahaan masih terjangkau bagi konsumen.

3. Keterbukaan Informasi Harga. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan ketiga pada variabel harga (x_2), yang akan menjelaskan persentase berikut dalam tabel berikut:

Tabel III. 14 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 3 Variabel X2

Informasi mengenai biaya sudah dijelaskan secara terbuka dan tidak ada biaya tersembunyi?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3,3	3,3	3,3
	3.00	21	35,0	35,0	38,3
	4.00	22	36,7	36,7	75,0
	5.00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.14, 25% responden sangat setuju, 3,3% tidak setuju, 35% tidak jelas, dan 36,7% setuju. Sebagian besar orang yang merespons menyatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa informasi mengenai biaya sudah dijelaskan secara terbuka dan tidak ada biaya yang disembunyikan oleh perusahaan.

4. Daya Saing Harga dibandingkan Pesaing. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan keempat pada variabel harga (x_2), yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini dengan masing-masing persentase sebagai berikut:

Tabel III. 15 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 4 Variabel X2

Informasi mengenai biaya sudah dijelaskan secara terbuka dan tidak ada biaya tersembunyi?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3,3	3,3	3,3
	3.00	21	35,0	35,0	38,3
	4.00	22	36,7	36,7	75,0
	5.00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.15, 18,3% sangat setuju, 43,3% setuju, 31,7% tidak yakin, dan 6,7% tidak setuju. Mayoritas responden mengatakan mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan layanan serupa, harga yang ditawarkan oleh perusahaan cukup bersaing.

3.2.4 Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen adalah tujuan akhir dalam konsep sentral dalam wacana bisnis. Kepuasan yaitu perasaan senang bahagia ataupun kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk. Dalam penelitian ini, kepuasan konsumen diukur melalui lima indikator, yaitu kepuasan terhadap layanan, kemudahan proses, kesesuaian layanan dengan harapan, niat menggunakan kembali layanan, dan rekomendasi kepada orang lain.

1. Kepuasan terhadap Layanan. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan pertama pada variabel kepuasan (y), yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini dengan masing-masing persentase sebagai berikut:

Tabel III. 16 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 1 Variabel Y

Saya merasa puas dengan layanan perizinan yang saya terima					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	31,7	31,7	31,7
	4.00	22	36,7	36,7	68,3
	5.00	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.16, 31,7% responden sangat setuju, 36,7% responden setuju, dan 31,7% responden ragu-ragu. Sebagian besar responden mengatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan layanan perizinan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Kemudahan Proses. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan kedua pada variabel kepuasan (y), yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini dengan masing-masing persentase sebagai berikut:

Tabel III. 17 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 2 Variabel Y

Proses pengurusan izin berjalan lancar dan tidak rumit					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	8,3	8,3	8,3
	3.00	14	23,3	23,3	31,7
	4.00	25	41,7	41,7	73,3
	5.00	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.17, 8,3% tidak setuju, 23,3% tidak yakin, 41,7% setuju, dan 26,7% sangat setuju. Sebagian besar orang yang merespons menyatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa proses pengurusan izin yang dilakukan oleh perusahaan berjalan lancar dan tidak rumit.

3. Kesesuaian Layanan dengan Harapan. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan ketiga pada variabel kepuasan (y), yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini dengan masing-masing persentase sebagai berikut:

Tabel III. 18 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 3 Variabel Y

Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3,3	3,3	3,3
	3.00	15	25,0	25,0	28,3
	4.00	27	45,0	45,0	73,3
	5.00	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.18, sebanyak 45% responden setuju, 3,3% tidak setuju, 25% ragu-ragu, dan 26,7% sangat setuju. Sebagian besar orang yang menjawab mengatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan harapan pelanggan dipenuhi oleh layanan perusahaan.

4. Niat Menggunakan Kembali Layanan. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan keempat pada variabel kepuasan (y), yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini dengan masing-masing persentase sebagai berikut:

Tabel III. 19 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 4 Variabel Y

Saya bersedia Kembali menggunakan layanan ini dimasa depan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	6,7	6,7	6,7
	3.00	22	36,7	36,7	43,3
	4.00	16	26,7	26,7	70,0
	5.00	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.19, 30% sangat setuju, 26,7% setuju, 36,7% ragu-ragu, dan 6,7% tidak setuju. Mayoritas responden mengatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa konsumen bersedia kembali menggunakan layanan perusahaan di masa yang akan datang.

5. Rekomendasi Kepada Orang Lain. Dalam indikator ini penulis akan menjabarkan pertanyaan kelima pada variabel kepuasan (y), yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini dengan masing-masing persentase sebagai berikut:

Tabel III. 20 Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 5 Variabel Y

Saya akan merekomendasikan layanan ini kepada orang lain					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	8,3	8,3	8,3
	3.00	20	33,3	33,3	41,7
	4.00	17	28,3	28,3	70,0
	5.00	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel III.20, 30% responden sangat setuju, 28,3% responden setuju, 33,3% responden ragu-ragu, dan 8,3% tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa konsumen mau dan akan merekomendasikan layanan perusahaan kepada orang lain.

3.2.5 Tabel Penolong

Untuk mendukung dan memverifikasi proses analisis data, terutama pada perhitungan statistik, penulis menyajikan tabel penolong. Tabel ini berfungsi sebagai alat bantu untuk mengorganisir data mentah dan mempermudah

perhitungan berbagai nilai yang diperlukan dalam pengujian hipotesis. Spesifikasi tabel bantuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel III. 21 Tabel Penolong

N	X ₁	X ₂	Y	X ₁ .Y	X ₂ .Y	X ₁ .X ₂	(X ₁) ²	(X ₂) ²	Y ²
1	33	16	24	792	384	528	1089	256	576
2	29	16	20	580	320	464	841	256	400
3	30	14	22	660	308	420	900	196	484
4	27	15	22	594	330	405	729	225	484
5	29	16	23	667	368	464	841	256	529
6	25	14	20	500	280	350	625	196	400
7	35	20	25	875	500	700	1225	400	625
8	35	20	25	875	500	700	1225	400	625
9	32	17	22	704	374	544	1024	289	484
10	29	15	22	638	330	435	841	225	484
11	29	13	25	725	325	377	841	169	625
12	31	17	23	713	391	527	961	289	529
13	35	18	24	840	432	630	1225	324	576
14	18	12	15	270	180	216	324	144	225
15	32	18	23	736	414	576	1024	324	529
16	30	19	23	690	437	570	900	361	529
17	24	15	20	480	300	360	576	225	400
18	30	17	22	660	374	510	900	289	484
19	35	20	25	875	500	700	1225	400	625
20	29	18	24	696	432	522	841	324	576
21	33	20	25	825	500	660	1089	400	625
22	23	12	17	391	204	276	529	144	289
23	35	20	23	805	460	700	1225	400	529
24	27	15	19	513	285	405	729	225	361
25	21	12	15	315	180	252	441	144	225
26	31	19	25	775	475	589	961	361	625
27	24	14	21	504	294	336	576	196	441
28	28	15	17	476	255	420	784	225	289
29	30	19	24	720	456	570	900	361	576
30	21	12	15	315	180	252	441	144	225
31	27	13	16	432	208	351	729	169	256
32	26	13	20	520	260	338	676	169	400
33	21	12	15	315	180	252	441	144	225

Tabel III. 22 Tabel Penolong (Lanjutan)

N	X ₁	X ₂	Y	X ₁ .Y	X ₂ .Y	X ₁ .X ₂	(X ₁) ²	(X ₂) ²	Y ²
34	21	9	15	315	135	189	441	81	225
35	17	10	16	272	160	170	289	100	256
36	18	15	17	306	255	270	324	225	289
37	19	11	14	266	154	209	361	121	196
38	25	14	17	425	238	350	625	196	289

N	X ₁	X ₂	Y	X ₁ .Y	X ₂ .Y	X ₁ .X ₂	(X ₁) ²	(X ₂) ²	Y ²
39	20	12	12	240	144	240	400	144	144
40	17	10	13	221	130	170	289	100	169
41	29	14	19	551	266	406	841	196	361
42	29	14	19	551	266	406	841	196	361
43	21	12	15	315	180	252	441	144	225
44	26	16	20	520	320	416	676	256	400
45	22	14	15	330	210	308	484	196	225
46	21	16	19	399	304	336	441	256	361
47	16	10	17	272	170	160	256	100	289
48	24	14	20	480	280	336	576	196	400
49	19	15	17	323	255	285	361	225	289
50	23	12	15	345	180	276	529	144	225
51	23	14	17	391	238	322	529	196	289
52	23	10	11	253	110	230	529	100	121
53	27	14	16	432	224	378	729	196	256
54	26	14	19	494	266	364	676	196	361
55	23	13	14	322	182	299	529	169	196
56	25	15	19	475	285	375	625	225	361
57	28	16	20	560	320	448	784	256	400
58	28	16	20	560	320	448	784	256	400
59	31	17	23	713	391	527	961	289	529
60	30	19	25	750	475	570	900	361	625
Σ	1575	892	1165	31557	17874	24139	42899	13750	23497

3.2.6 Uji Instrumen Data

A. Validitas dan Reliabilitas Data

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Berikut penulis uraikan hasil olah data SPSS untuk pengujian uji validitas dan reliabilitas variabel X₁.

Tabel III. 23 Hasil Uji Validitas Variabel X₁

Correlations		
X1.1	Total_X1	
	Pearson Correlation	.740**
	Sig. (2-tailed)	0,000
X1.2	N	
	Pearson Correlation	.858**
	Sig. (2-tailed)	0,000

Correlations		
	Total_X1	
	N	60
X1.3	Pearson Correlation	.760**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
X1.4	Pearson Correlation	.755**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
X1.5	Pearson Correlation	.825**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
X1.6	Pearson Correlation	.793**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
X1.7	Pearson Correlation	.814**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
Total_X1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Dapat dilihat pada Tabel III.23 nilai *pearson correlation* variabel X₁ pernyataan kuesioner 1 sampai dengan 7 memiliki nilai di atas nilai r tabel. Diketahui bahwa nilai r tabel sebesar 0,254. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen data tersebut valid. Selanjutnya penulis akan memberikan hasil olah data uji reliabilitas untuk variabel X₁ yang ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel III. 24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,901	7

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* pada Tabel III.24, terlihat bahwa nilai reliabilitas yang diperoleh oleh variabel X₁

sebesar 0,901, dari batas minimal yang ditetapkan, yaitu 0,70 (Ghozali, 2021), maka hal ini dinyatakan sebagai *reliable* karena telah melebihi batas minimum tersebut. Dari kedua tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel X_1 valid dan *reliable*.

2. Variabel Harga (X_2)

Berikut penulis uraikan hasil olah data SPSS untuk pengujian evaluasi validitas dan ketergantungan variabel X_2 .

Tabel III. 25 Hasil Uji Validitas Variabel X_2

Correlations		
		Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	.881**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
X2.2	Pearson Correlation	.867**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
X2.3	Pearson Correlation	.790**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
X2.4	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
Total_X2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Dapat dilihat pada Tabel III.25 nilai *pearson correlation* variabel X_2 pernyataan kuesioner 1 sampai dengan 4 memiliki nilai di atas nilai r tabel. Diketahui bahwa nilai r tabel sebesar 0,254. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen data tersebut valid. Selanjutnya penulis akan memberikan

hasil olah data uji reliabilitas untuk variabel X_2 yang ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel III. 26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,840	4

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* pada Tabel III.26, terlihat bahwa nilai reliabilitas yang diperoleh oleh variabel X_2 sebesar 0,840, dari batas minimal yang ditetapkan, yaitu 0,70 (Ghozali, 2021), maka hal ini dinyatakan sebagai *reliable* karena telah melebihi batas minimum tersebut. Dari kedua tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel X_2 valid dan *reliable*.

3. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Berikut penulis uraikan hasil olah data SPSS untuk pengujian uji validitas dan reliabilitas variabel Y.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Tabel III. 27 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations		
		Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	.838**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
Y.2	Pearson Correlation	.900**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
Y.3	Pearson Correlation	.874**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
Y.4	Pearson Correlation	.872**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
Y.5	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	60
Total_Y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Dapat dilihat pada Tabel III.27 nilai *pearson correlation* variabel Y pernyataan kuesioner 1 sampai dengan 5 memiliki nilai di atas nilai r tabel. Diketahui bahwa nilai r tabel sebesar 0,254. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen data tersebut valid. Selanjutnya penulis akan memberikan hasil olah data uji reliabilitas untuk variabel Y yang ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel III. 28 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

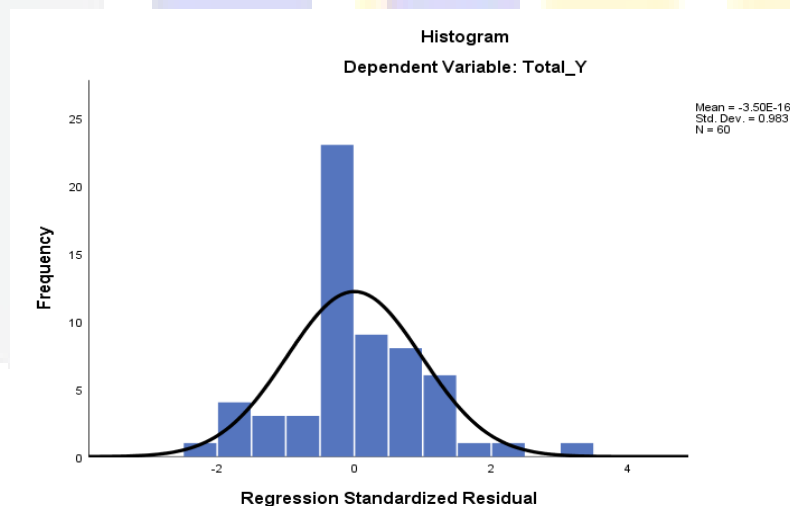
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,915	5

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* pada Tabel III.28, terlihat bahwa nilai reliabilitas yang diperoleh oleh variabel Y sebesar 0,915, dari batas minimal yang ditetapkan, yaitu 0,70 (Ghozali, 2021), maka hal ini dinyatakan sebagai *reliable* karena telah melebihi batas minimum tersebut. Dari kedua tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel Y valid dan *reliable*.

B. Uji Normalitas Data

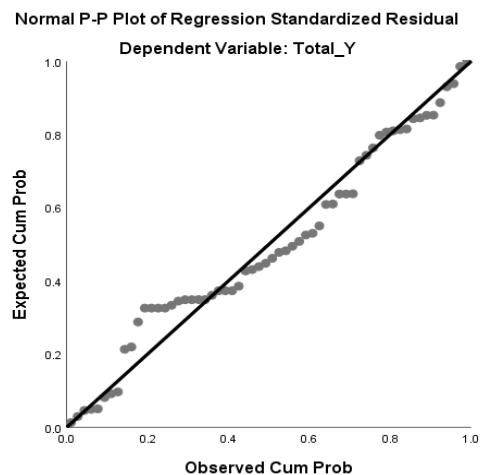
Sebagai langkah awal dalam analisis data, uji normalitas dilakukan untuk menilai data terdistribusi normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS.



Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Gambar III. 2 *Histogram Regression Standardizes Residual*

Berdasarkan Gambar III.1 histogram di atas, menunjukkan bahwa sebaran residual menunjukkan pola yang menyerupai distribusi normal, ditandai dengan bentuk kurva berbentuk lonceng (*bell-shaped*) dan distribusi batang histogram yang simetris terhadap titik tengah. Hal ini memberikan indikasi visual bahwa data residual cenderung normal. Untuk bukti lebih lanjut penulis menampilkan bentuk garis diagonal normal P-P plot di bawah ini.



Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Gambar III. 3 Grafik Normal P-P Plot

Terlihat pada gambar bahwa sebaran data yang berada di area garis lurus, kemungkinan berasal dari distribusi normal. Sebaran data di sekitar garis lurus membentuk garis miring ke arah kiri bawah dan kanan atas sehingga persyaratan normalitas terpenuhi. Selanjutnya penulis mencoba untuk membuktikan tingkat normalitas setiap data dengan pengujian One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel III. 29 *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test Unstandardized Residual*

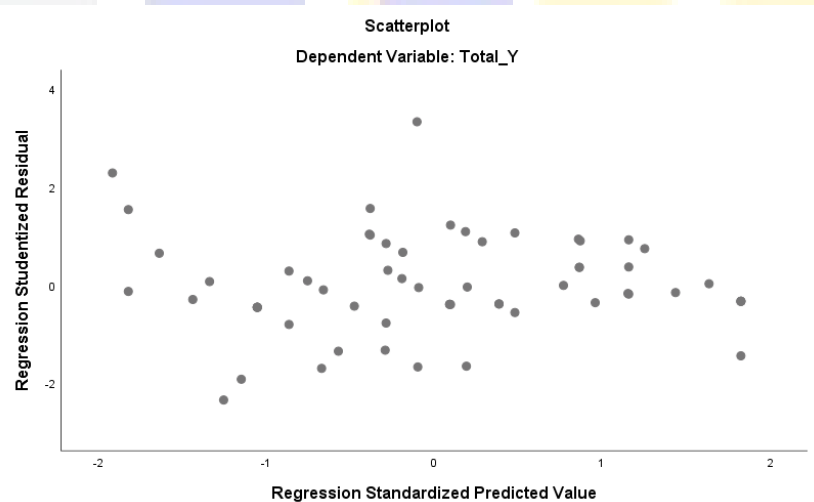
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,83394412
Most Extreme Differences	Absolute	0,139
	Positive	0,086
	Negative	-0,139
Test Statistic		0,139
Asymp. Sig. (2-tailed)		.105 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Dapat dilihat dari Tabel III.29 kolom asymp. Sig. terlihat bahwa nilai signifikansi untuk uji normalitas kolmogorov smirnov berada pada angka $<0,05$ (taraf signifikan), hal ini membuktikan bahwa distribusi data normal.

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Penulis akan menampilkan sebaran data dengan menggunakan grafik *scatterplot* untuk mengetahui terjadi gejala heteroskedastisitas atau tidak dalam penelitian ini, berikut tampilan gambarnya.



Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Gambar III. 4 Grafik Scatterplot

Terlihat bahwa dalam grafik tersebut sebaran data terdistribusi secara acak di sekitar angka 0 pada sumbu Y (*Regression Studentized Residual*) dan tidak membentuk pola tertentu, seperti garis, kurva, atau kipas (*fan shape*). Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi homoskedastisitas.

D. Uji Multikoleniaritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menentukan variabel independen dalam model regresi memiliki korelasi. Faktor inflasi varians (VIF) dan nilai toleransi diperiksa sebagai bagian dari pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi ada tidaknya masalah multikolinearitas. Berikut adalah hasil pengujian multikoleniaritas dari pemrosesan data SPSS.

Tabel III. 30 Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	0,311	3,219
	Harga	0,311	3,219
a. Dependent Variable: Kepuasan			

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan *output* SPSS, nilai torelansi (0,311) lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF (3,219) kurang dari 10 untuk variabel kualitas pelayanan dan harga. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikoleniaritas antar masing-masing variabel bebas.

3.3 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan

Konsumen

3.3.1 Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengidentifikasi pengaruh antara X1 dan X2 terhadap Y, berikut adalah hasil korelasi antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen berdasarkan olah data SPSS.

Tabel III. 31 Hasil Koefisien Korelasi X1 terhadap Y

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.836**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	60	60
Kepuasan	Pearson Correlation	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan Tabel III.32 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dengan nilai *pearson correlation* sebesar 0,836. Mengacu pada pedoman Sugiyono nilai ini mengindikasikan kekuatan hubungan yang sangat kuat. Lebih lanjut, karena nilai Sig. 2-tailed sebesar 0.000 kurang dari 0.05, dapat dikatakan bahwa ada hubungan positif yang signifikan secara statistik, tidak terjadi secara kebetulan (Sugiyono, 2024).

Tabel III. 32 Hasil Koefisien Korelasi X2 terhadap Y

Correlations			
		Harga	Kepuasan
Harga	Pearson Correlation	1	.847**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	60	60
Kepuasan	Pearson Correlation	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan Tabel III.33 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara harga dan kepuasan konsumen, dengan nilai *pearson correlation* sebesar 0,847. Mengacu pada pedoman Sugiyono nilai ini mengindikasikan kekuatan hubungan yang sangat kuat. Lebih lanjut, karena nilai Sig.

2-tailed sebesar 0.000 kurang dari 0.05, dapat dikatakan bahwa ada hubungan positif yang signifikan secara statistik, tidak terjadi secara kebetulan (Sugiyono, 2024). Berikut penulis tampilkan pula Tabel III.34 interpretasi koefisien (Sugiyono, 2024).

Tabel III. 33 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2024)

3.3.2 Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengidentifikasi adanya hubungan dan dampak antara X1 dan X2 terhadap Y, berikut adalah hasil koefisien determinasi (R^2) di antara kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan konsumen, berdasarkan olah data SPSS.

Tabel III. 34 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	0,774	0,766	1,86584
a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan Tabel III.35 nilai R sebesar 0,880 yang menegaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen itu kuat. Kesimpulan ini merujuk pada Tabel III.34 tentang interpretasi koefisien korelasi, dimana angka 0,880 termasuk dalam kategori berpengaruh sangat kuat. Kemudian determinasi yang diberikan dapat dilihat dari Tabel III.35 kolom R Square sebesar 0,774 dikalikan 100% sehingga mendapat nilai 77,4%. Nilai inilah

yang menunjukkan persentase dari determinasi kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Sisanya, sekitar 22,6% dipengaruhi oleh elemen lain yang tidak termasuk dalam model ini.

3.3.3 Uji Persamaan Regresi

A. Regresi Linear Berganda

Untuk menentukan nilai regresi X1 dan X2 terhadap Y, berikut adalah perolehan regresi antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen berdasarkan olah data SPSS.

Tabel III. 35 Hasil Output Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.203	1.327		0.907	0.368
	Kualitas Pelayanan	.321	.085	.427	3.777	0.000
	Harga	.659	.151	.492	4.353	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Jelas dari hasil output regresi bahwa nilai konstanta (*Unstandardized Coefficients*) adalah 1,203, dengan nilai variabel kualitas pelayanan 0,321 dan nilai harga sebesar 0,659. Sehingga dapat diketahui persamaan regresinya adalah:

$$Y = 1,203 + 0,321X_1 + 0,659X_2$$

Persamaan ini menunjukkan adanya kontribusi positif dari dampak harga (X2) dan kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan dari koefisien regresi kedua variabel independen yang bernilai positif. Untuk memberikan ilustrasi dari kontribusi masing-masing variabel

terhadap kepuasan konsumen, berikut ditampilkan simulasi perhitungan dengan asumsi nilai Kualitas Pelayanan dan Harga masing-masing 2:

$$Y = 1,203 + 0,321X_1 + 0,659X_2$$

$$Y = 1,203 + 0,321(2) + 0,659(2)$$

$$Y = 3,163$$

Jika nilai Kualitas Pelayanan dan Harga masing-masing berada pada angka 2, maka nilai kepuasan konsumen sebesar 3,163. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kedua variabel tersebut (kualitas pelayanan dan harga) masih berada pada tingkat moderat, kepuasan konsumen tetap menunjukkan hasil positif dan bahkan mengalami peningkatan yang lebih signifikan dari nilai konstanta saja. Hal ini disebabkan oleh nilai konstanta sebesar 1,203 yang mencerminkan dasar kepuasan konsumen tanpa pengaruh kedua variabel secara eksplisit. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan harga, bahkan hanya sebesar 2 satuan, tetap memberikan kontribusi positif yang semakin besar terhadap peningkatan kepuasan konsumen.

B. Uji Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, hubungan dan pengaruh bersamaan dari Harga (X2) dan Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ditentukan dengan menggunakan uji F.

Tabel III. 36 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	678,146	2	339,073	97,397	.000 ^b
	Residual	198,438	57	3,481		
	Total	876,583	59			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan output SPSS dari Tabel III.37, diketahui bahwa nilai F tabel adalah 3.16, tetapi nilai F yang dihitung adalah 97.397 dengan signifikansi (sig.) sebesar 0.000. Menurut aturan keputusan, karena D hitung (97,397) dan dapat diverifikasi bahwa nilai sig. (0,000) kurang dari 0,05 dan lebih besar dari tabel F (3,16) secara simultan (bersama-sama), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa kebahagiaan konsumen dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh harga dan kualitas pelayanan.

Temuan ini mendukung hipotesis penulis:

H0: Kualitas pelayanan dan Harga secara bersamaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

H1: Kualitas pelayanan dan Harga secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama memberikan kontribusi yang berarti dan nyata terhadap kepuasan konsumen.

C. Uji Parsial (Uji t)

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menentukan hubungan dan dampak masing-masing (secara individu) antara Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Tabel III. 37 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.203	1.327		0.907
	Kualitas Pelayanan	.321	.085	.427	0.000
	Harga	.659	.151	.492	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Kuesioner Penelitian (2025)

Berdasarkan output SPSS pada tabel koefisien, hasil pengujiannya dapat dipastikan sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 3,777 dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel (2,002) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf kesalahan (0,05), dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial atau individu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil ini mendukung hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian:

H_0 : Kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan.

H_1 : Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

- b. Harga (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 4,353 dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel (2,002) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf kesalahan (0,05), dapat disimpulkan bahwa variabel harga secara parsial atau individu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil ini mendukung hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian:

H0: Kepuasan pelanggan tidak terpengaruh secara signifikan dan positif oleh harga.

H1: Harga secara signifikan dan positif mempengaruhi kebahagiaan pelanggan. Kesimpulannya adalah H1 diterima dan H0 ditolak.

