

**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
NARAPIDANA DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN  
KELAS IIB PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :**

**ZULFAN HASRI  
NIM : 1425158**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN / S-I**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
2018**


## HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : ZULFAN HASRI  
NIM : 1425158  
PROGAM STUDI : SI MANAJEMEN  
FAKULTAS : EKONOMI  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
NARAPIDANA DI LEMBAGA  
PEMASYARAKATAN KELAS IIB PASIR  
PENGARAIAN

Telah diperiksa oleh pembimbing 1 dan pembimbing 2 dan dinyatakan telah layak untuk diajukan pada Seminar Komprehensif Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

Pasir Pengaraian, Juli 2018

Pembimbing I

  
MAKMUR, SE. MMA  
NIDN. 1010038001

Pembimbing II

  
PURWANTORO, SE. MSi  
NIP. 1030049001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Universitas Pasir Pengaraian

  
ARRAFIQR RAHMAN, SE. MM  
NIDN. 1018108502

## HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : ZULFAN HASRI  
NIM : 1425158  
PROGAM STUDI : SI MANAJEMEN  
FAKULTAS : EKONOMI  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap  
Kepuasan Pengunjung Narapidana Di Lembaga  
Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Kamis, 27 September 2018 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

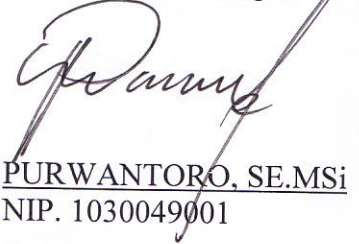
Pasir Pengaraian, 27 September 2018

Pembimbing I



MAKMUR, SE. MMA  
NIDN.1010038001

Pembimbing II



PURWANTORO, SE.MSi  
NIP. 1030049001

Penguji Ujian Seminar Skripsi,


Penguji I

Ahok Alpa Beta, SE.MM  
NIDN. 100756602

Penguji II

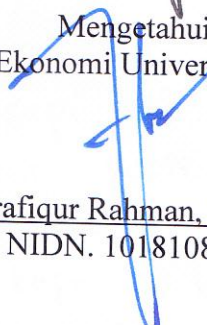
Arrafiqur Rahman, SE.MM  
NIDN. 1018108502

Penguji III



Hidayat, SE.MM  
NIDN. 1027058603

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Arrafiqur Rahman, SE.MM  
NIDN. 1018108502

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

NAMA : ZULFAN HASRI  
NIM : 1425158  
PROGAM STUDI : SI MANAJEMEN  
FAKULTAS : EKONOMI  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
NARAPIDANA DI LEMBAGA  
PEMASYARAKATAN KELAS IIB PASIR  
PENGARAIAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karna skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan



(ZULFAN HASRI)

## ABSTRAK

**Zulfan Hasri, 1425158. Dengan Judul Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian. Pembimbing I Makmur, SE.MMA dan Pembimbing II Purwantoro, SE.MSi.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan, fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 100 orang yang dilaksanakan secara acak. Analisa data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS. Teknik sampling yang dipakai adalah metode sensus dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi perhitungan TCR, uji validitas dengan analisis faktor uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach*. Analisis regresi berganda untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Penelitian ini membuktikan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian dengan menggunakan 3 variabel yakni variabel pelayanan terdiri dari indikator *Reliability, Tangible, Responsiveness, assurance dan empathy*, kemudian variabel fasilitas dan variabel kepuasan pengunjung. Hasil perhitungan TCR variabel pelayanan sebesar 80.4% pada kriteria baik, variabel fasilitas dengan nilai TCR sebesar 81.8% dan variabel kepuasan pengunjung dengan nilai TCR sebesar 81.4% pada kriteria baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel pelayanan menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 7.371$  dengan nilai signifikan  $0.000 < 0.05$ , yang berarti bahwa hipotesis variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian. Sedangkan variabel fasilitas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel fasilitas menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 4.617$  dengan signifikan  $0.000 < 0.05$ , yang berarti bahwa hipotesis variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian.

*Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suritauladan yang baik bagi kita semua.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, tetapi karena kemauan dan dorongan yang kuat akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian.”

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik material maupun spiritual. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Adolf Bastian, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Pada Universitas Pasir Pengaraian
3. Bapak Purwantoro, SE. MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Pada Universitas Pasir Pengaraian dan selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dan memberikan saran-saran yang berarti.
4. Bapak Makmur, SE.MMA selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dan memberikan saran-saran yang berarti.

5. Terima kasih kepada Kepala Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi untuk penelitian ini.
6. Ibunda, istri dan keluargaku yang mendukung dan mendoakan atas selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Hal ini diketerbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya penulisan yang sempurna

Semoga dengan adanya penulisan skripsi ini, dapat menjadi acuan bagi rekan-rekan yang akan melakukan penulisan dan penyelesaian proposal ditahun-tahun yang akan datang.

Pasir Pengaraian, 27 September 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> v.....	
<b>KATA PENGANTAR</b> vi	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> xi	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	7
1.5    Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II      LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN               HIPOTESIS</b>	
2.1    Pengertian Pelayanan.....	9
2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	11
2.1.2 Pelayanan Pemasarakatan.....	13
2.1.3 Indikator Pelayanan.....	13
2.2    Fasilitas .....	15
2.2.1 Unsur-Unsur Fasilitas.....	16
2.2.2 Indikator Fasilitas.....	17
2.3    Pengertian Kepuasan.....	19
2.3.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	20
2.3.2 Model Pengukuran Kepuasan.....	21
2.3.3 Indikator Kepuasan.....	23
2.4    Penelitian Terdahulu.....	24
2.5    Kerangka Konseptual.....	25



	2.6	Hipotesis.....	26
<b>BAB III</b>		<b>METODE PENELITIAN</b>	
	3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	27
	3.2	Populasi dan Sampel .....	27
	3.3	Jenis dan Sumber Data.....	28
	3.4	Tehnik Pengumpulan Data.....	29
	3.5	Definisi Operasional.....	30
	3.6	Instrument Penelitian .....	31
	3.7	Teknik Analisa Data.....	33
		3.7.1 Analias Deskriptif.....	33
		3.7.2 Uji Persyaratan Analisis.....	35
		3.7.3 Regresi Linier Berganda.....	36
<b>BAB IV</b>		<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
		4.1.1 Visi dan Misi.....	40
		4.1.2 Struktur Organisasi.....	41
		4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	42
	4.2	Karakteristik Responden.....	43
	4.3	Uji Instrument Penelitian.....	44
		4.3.1 Uji Validitas.....	44
		4.3.2 Uji Reliabilitas.....	46
	4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	47
		4.4.1 Deskripsi Variabel Pelayanan.....	47
		4.4.2 Deskripsi Variabel Fasilitas.....	50
		4.4.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung.....	51
		4.4.4 Rekapitulasi Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
	4.5	Uji Persyaratan Analisis.....	53
		4.5.1 Uji Normalitas.....	53
		4.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	53
		4.5.3 Uji Multikolonieritas.....	54
	4.6	Analisa Regresi Linier Berganda.....	55

4.7	Pembahasan.....	58
-----	-----------------	----

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	60
5.2	Saran.....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian .....	3
Tabel 1.2 Fasilitas yang Diharapkan Pengunjung di Lapas .....	4
Tabel 3.1 Skala Likert .....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 3.3 Klasifikasi Tingkat Pencapaian Responden .....	34
Tabel 3.4 Skala Fasilitas dan Penilaian Kepuasan Pengunjung .....	35
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Indikator Pelayanan .....	47
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Indikator Fasilitas .....	50
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Indikator Kepuasan .....	51
Tabel 4.11 Rekapitulasi Penilaian Responden .....	52
Tabel 4.12 Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.13 Uji Heterokedastisitas .....	54
Tabel 4.14 Uji Multikolonieritas .....	54
Tabel 4.15 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji t Secara Parsial .....	56
Tabel 4.17 Hasil Analisa Regresi Secara Simultan .....	57
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41