

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, EFISIENSI SISTEM ANTRIAN DAN FASILITAS TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN POHUWATO

Yakup¹, Deby R. Karundeng², Mohamad Afan Suyanto³, Sandi Safril⁴, Olfin Ishak⁵

^{1,2,3,4,5}Pascasarjana Universitas Gorontalo

Email: deby.rk21@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality, location, queue system efficiency, and technological facilities on customer satisfaction at the SAMSAT Office of Pohuwato Regency. Using multiple linear regression analysis, the results indicate that service quality and technological facilities have a positive and significant impact on customer satisfaction. Enhancing these two variables can directly improve customer satisfaction levels. In contrast, although location and queue system efficiency have a positive impact, their effects are not significant. Overall, all four variables have a positive simultaneous effect on customer satisfaction, with service quality and technological facilities being the dominant factors. These findings emphasize the importance of organizations focusing on improving service quality and technological facilities to enhance customer satisfaction sustainably.

Keywords: service quality, location, queue system efficiency, technological facilities, customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, efisiensi sistem antrian, dan fasilitas teknologi terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato. Menggunakan analisis regresi linier berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Peningkatan kedua variabel ini dapat langsung meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, meskipun lokasi dan efisiensi sistem antrian memberikan pengaruh positif, dampaknya tidak signifikan. Secara keseluruhan, keempat variabel berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kualitas pelayanan dan fasilitas teknologi sebagai faktor dominan. Temuan ini menekankan pentingnya organisasi untuk fokus pada perbaikan kualitas layanan dan fasilitas teknologi guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi, efisiensi sistem antrian, fasilitas teknologi, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini, pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat (Gronroos 2000). Salah satu sektor pelayanan publik yang berpengaruh besar terhadap kehidupan sehari-hari adalah pelayanan kendaraan bermotor yang dilakukan melalui Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT). Pelayanan ini tidak hanya mencakup pengelolaan administrasi kendaraan, tetapi juga memainkan peran vital dalam mendukung mobilitas masyarakat secara luas.

Pelayanan di SAMSAT mencakup berbagai aspek, termasuk pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Keberadaan SAMSAT yang tersebar di setiap kabupaten dan kota merupakan bentuk adaptasi terhadap situasi, kondisi, dan kebutuhan masyarakat di daerah masing-masing. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban mereka terkait pajak kendaraan bermotor.

Di Kabupaten Pohuwato, Kantor SAMSAT menjadi salah satu institusi penting dalam pelayanan publik. Terdapat tiga instansi yang terlibat di dalamnya, yaitu Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Provinsi Gorontalo, Polri, dan Jasa Raharja. Ketiga instansi ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, tetapi saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam urusan pajak kendaraan bermotor.

Sebagai organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa, Kantor SAMSAT memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima bukanlah sesuatu yang terjadi secara kebetulan, melainkan hasil dari perencanaan matang, evaluasi yang berkelanjutan, serta inovasi yang terus dilakukan demi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Organisasi yang efektif harus memiliki sistem hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, serta antarunit kerja, guna mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan.

Kabupaten Pohuwato, sebagai wilayah yang mengalami pertumbuhan ekonomi yang pesat, menghadapi tantangan besar dalam mengelola peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Peningkatan ini tidak hanya mencerminkan pertumbuhan ekonomi masyarakat, tetapi juga membuka peluang bagi peningkatan pendapatan daerah melalui pajak kendaraan bermotor (Hakim 2017). Dalam konteks ini, keberhasilan Kantor SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang optimal tidak hanya menjadi kewajiban dalam sektor pelayanan publik, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap perekonomian daerah. Namun, pelaksanaan layanan di Kantor SAMSAT tidak terlepas dari berbagai tantangan. Permasalahan seperti ketidaktransparanan proses, kurangnya keadilan dalam pelayanan, dan minimnya penggunaan teknologi menjadi hambatan utama dalam mencapai kepuasan pelanggan. Tantangan-tantangan ini perlu diatasi melalui pendekatan yang berbasis

penelitian guna mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berfokus pada beberapa variabel utama yang diperkirakan memengaruhi kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato. Variabel tersebut meliputi kualitas pelayanan, lokasi, efisiensi sistem antrian, dan fasilitas teknologi. Kualitas pelayanan, sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman et al. (1985) dalam (Ermalina 2019), mencakup lima dimensi utama, yaitu kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Kehandalan mengacu pada konsistensi dan akurasi dalam memberikan layanan. Responsivitas mencerminkan kemauan petugas untuk membantu pelanggan secara cepat dan tepat. Jaminan berkaitan dengan rasa percaya dan kepastian yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Empati menunjukkan perhatian dan pendekatan personal kepada pelanggan, sementara bukti fisik pelayanan melibatkan aspek fasilitas fisik, komunikasi, dan penampilan petugas.

Selain kualitas pelayanan, lokasi kantor SAMSAT juga menjadi faktor penting dalam menentukan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Munawaroh (2013) dalam (Sudrajat and Guslina 2023), menjelaskan bahwa salah satu strategi penting yang harus diperhatikan oleh organisasi adalah pemilihan Lokasi. Lokasi yang strategis dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Dengan memahami bagaimana lokasi Kantor SAMSAT memengaruhi aksesibilitas masyarakat, langkah-langkah optimalisasi lokasi dapat dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan.

Efisiensi sistem antrian merupakan variabel berikutnya yang sangat krusial dalam pelayanan di kantor SAMSAT. Sistem antrian yang baik dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan efektivitas dalam menangani jumlah pelanggan yang terus bertambah. Evaluasi terhadap sistem antrian yang diterapkan saat ini dapat memberikan pandangan yang lebih jelas tentang tingkat efisiensi pelayanan yang ada, serta membuka peluang untuk pengoptimalan proses.

Terakhir, fasilitas teknologi menjadi salah satu faktor yang semakin penting dalam mendukung pelayanan di Kantor SAMSAT. Organisasi semakin dituntut untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung berbasis teknologi terkini agar dapat merebut pangsa pasar atau setidaknya dapat bersaing dengan

kompetitor. Dengan adanya fasilitas berbasis teknologi ini, pelanggan akan lebih mudah dalam melakukan transaksi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Samuel and Farid 2017). Penggunaan teknologi seperti sistem pembayaran online, mesin otomatis, atau aplikasi seluler dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan. Pemahaman yang lebih dalam terhadap tingkat integrasi teknologi dalam layanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato dapat menjadi dasar bagi pengembangan atau peningkatan implementasi teknologi yang lebih baik. Dari uraian tersebut, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, efisiensi sistem antrian, dan fasilitas teknologi terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato.

KAJIAN PUSTAKA

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai suatu hubungan yang terbentuk melalui perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa. Secara lebih luas, kualitas pelayanan mencakup seluruh upaya perusahaan dalam memberikan layanan secara optimal, dengan mengutamakan keunggulan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen demi tercapainya tingkat kepuasan pelanggan (Alfajar et al. 2021). Menurut pandangan lain, kualitas pelayanan adalah pendekatan yang diterapkan oleh perusahaan untuk terus-menerus melakukan perbaikan pada produk atau layanan yang akan dihasilkan di masa depan (Alma, 2014) dalam (Mumtaza and Millanyani 2023). Intinya adalah bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam memuaskan pelanggan, yang tercermin dari bagaimana perusahaan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan melalui produk atau layanan yang diberikan. Untuk mencapai hal ini, perusahaan perlu terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, agar pelanggan merasa puas dan loyal. Keberhasilan dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan hubungan yang lebih kuat antara pelanggan dan perusahaan.

b. Lokasi

Buchari Alma (2003:103) dalam (Kasmawati, Listyawati, and Lestar 2024) mengemukakan bahwa lokasi merupakan tempat di mana organisasi beroperasi atau

melaksanakan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa, dengan mempertimbangkan aspek ekonomi. Pemilihan lokasi usaha yang tepat sangat berpengaruh pada kesuksesan atau kegagalan usaha di masa depan. Dari teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa lokasi merupakan tempat di mana organisasi beroperasi dan menghasilkan barang serta jasa, dan pemilihan lokasi yang tepat sangat menentukan keberhasilan suatu usaha.

c. Efisiensi Sistem Antrian

Antrian adalah suatu situasi umum yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari dimana konsumen menunggu di depan loket untuk mendapatkan giliran pelayanan atau fasilitas layanan. Menurut (Sinurat, Sahputra, and Suardi 2023) Sistem antrian merupakan kondisi di mana pelanggan harus menunggu dalam barisan untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi layanan). Pelanggan yang datang harus menunggu giliran untuk dilayani. Dengan demikian, semakin efisien penerapan sistem antrian, semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

d. Fasilitas Teknologi

Menurut Kotler (2019:45) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami, maupun diterima secara langsung oleh masyarakat. Fasilitas teknologi, menurut para ahli merujuk pada beragam elemen yang membentuk infrastruktur dan sumber daya untuk mendukung penggunaan teknologi dalam konteks bisnis dan organisasi. Mark W. Johnson dan Clayton M. Christensen, dalam pandangan mereka, menggambarkan fasilitas teknologi sebagai entitas yang mencakup infrastruktur teknologi, perangkat keras, perangkat lunak, dan platform yang mendukung aplikasi teknologi tertentu (Johnson & Christensen, 2008). Dengan berbagai pandangan ini, dapat disimpulkan bahwa fasilitas teknologi adalah fondasi yang mencakup infrastruktur, perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan yang mendukung pemanfaatan teknologi dalam mencapai tujuan bisnis dan operasional suatu organisasi.

e. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan secara sederhana sebagai kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan berhasil dipenuhi melalui produk atau

layanan yang mereka konsumsi. Hal ini mencerminkan sejauh mana suatu produk atau layanan dapat memenuhi ekspektasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pelanggan, memberikan pengalaman yang memadai dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen (Veloutsou, 2005:46) dalam (Sulistyawati and Seminari 2015). Brady dan Cronin (2001) dalam (Pahrn, Karundeng, and Suyanto 2023) menjelaskan bahwa salah satu dimensi kepuasan adalah kualitas hasil (Outcome Quality), yang merujuk pada hasil pelayanan yang dirasakan oleh konsumen.

Organisasi harus fokus pada pemenuhan kepuasan pelanggan, yang berarti mereka perlu peka terhadap perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen yang terjadi dengan cepat. Konsumen akan menilai kepuasan mereka berdasarkan harapan dan harga yang harus dibayar, sehingga keduanya harus seimbang untuk menciptakan kepuasan.

Sedangkan menurut (Makuta, Suyanto, and Karundeng 2023) kepuasan pelanggan adalah evaluasi subjektif seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Dari pemahaman ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan diukur berdasarkan perbedaan antara kinerja yang diterima dan harapan yang dimiliki. Dari berbagai uraian penjelasan tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima, dan organisasi harus berfokus pada pemenuhan kebutuhan serta perubahan harapan pelanggan agar dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan.

METODE PENELITIAN

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, yaitu untuk menguji hipotesis atau yang terdiri dari variable kualitas pelayanan, lokasi, efisiensi sistem antrian, fasilitas teknologi dan kepuasan pelanggan.

Adapun model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1 - b_4$ = Koefisien regresi

x_1 = Kualitas Pelayanan

x_2 = Lokasi

x_3 = Efisiensi Sistem Antrian

x_4 = Fasilitas Teknologi

HASIL PENELITIAN

a. Uji Persyaratan Analisis

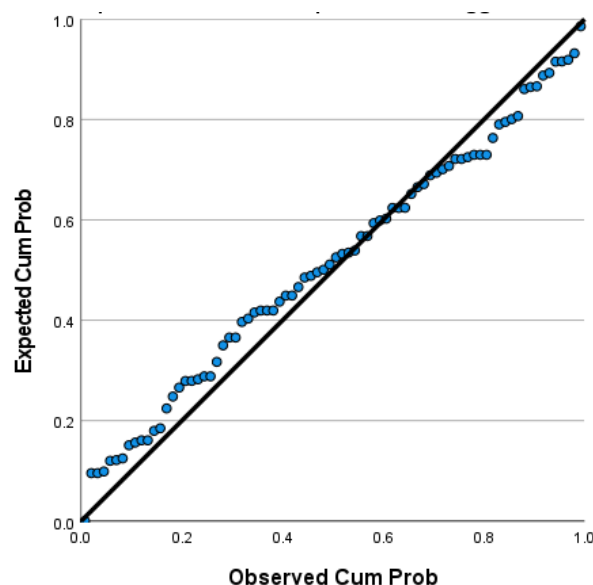
1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah nilai residual terdistribusi normal. Model regresi yang baik memiliki residual yang terdistribusi normal. Salah satu cara untuk memeriksa normalitas adalah dengan menggunakan Normal P-P Plot. Jika titik-titik residual tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, atau grafik histogram menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika titik-titik tidak mengikuti garis diagonal atau grafik tidak menunjukkan distribusi normal, model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Pengujian Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



2. Uji Multikolineritas

Multikolinieritas terjadi ketika ada korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Untuk mendeteksi multikolinieritas, dilakukan uji VIF (Variance Inflation Factor). Jika nilai tolerance < 0,10 dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi multikolinieritas pada variabel tersebut. Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Ket
	Tolerance	VIF	
Kualitas pelayanan	0.892	1.121	Tidak terjadi mulikolinieritas
Lokasi	0.949	1.054	Tidak terjadi mulikolinieritas
Efisiensi sistem antrian	0.838	1.193	Tidak terjadi mulikolinieritas
Fasilitas teknologi	0.889	1.125	Tidak terjadi mulikolinieritas

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi mulikolinieritas antar variabel bebas pada konstruk regresi dengan nilai tolerance > 0,10 dan dengan nilai VIF < 10.

3. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah analisis statistik untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel dalam model prediksi seiring waktu. Jika terjadi autokorelasi, nilai gangguan (disturbance) tidak lagi independen, melainkan saling terkait. Gambaran uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel Model Summary berikut ini.

Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.621 ^a	.385	.352	1.899	2.052

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Tekonologi, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Efisiensi Sistem Antrian

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel output Model Summary, nilai Durbin-Watson (d) adalah 2,052. Nilai ini dibandingkan dengan nilai tabel Durbin-Watson pada signifikansi 5% untuk 4 variabel independen ($k = 4$) dan 80 sampel ($N = 80$). Berdasarkan distribusi tabel Durbin-Watson, nilai d_L adalah 1,5337 dan d_U adalah 1,7430. Karena nilai Durbin-Watson (d) 2,052 lebih besar dari d_U (1,7430) dan lebih kecil dari $4-d_U$ (2,257), dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah autokorelasi. Oleh karena itu, analisis regresi berganda dapat dilanjutkan.

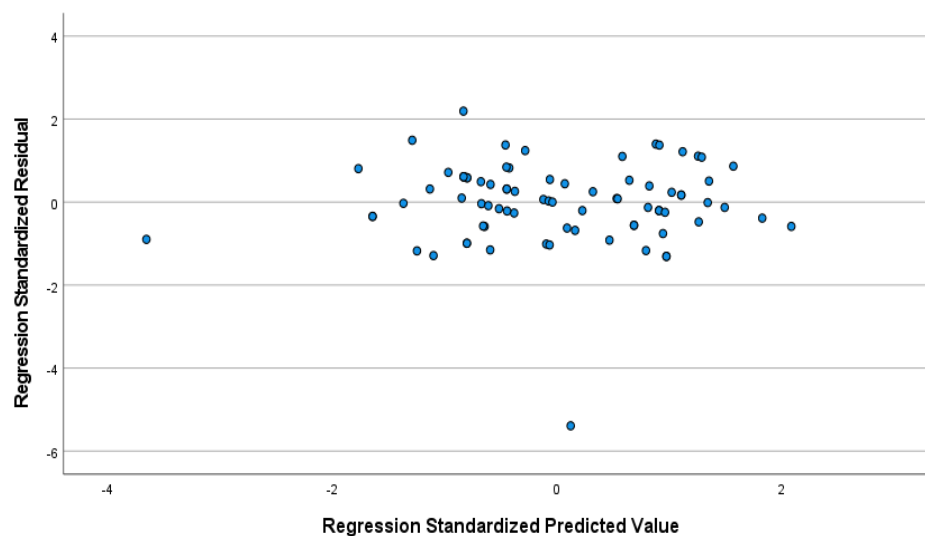
4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas penting untuk memastikan model regresi yang digunakan valid. Jika terjadi heteroskedastisitas, hasil regresi bisa tidak akurat. Oleh karena itu, perlu dipastikan bahwa model regresi bebas dari masalah ini agar hasil analisis dapat dipercaya. Berikut adalah gambaran dari uji heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependen Variable : Kepuasan Pelanggan



Berdasarkan output Scatterplots, dapat disimpulkan bahwa penyebaran titik data terdistribusi sekitar angka 0, baik di atas maupun di bawah. Titik-titik tersebut tidak terpusat hanya di atas atau di bawah, dan tidak membentuk pola bergelombang atau menyempit. Penyebaran titik data juga tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas, dan model regresi ini sangat ideal serta baik untuk digunakan.

b. Pengujian Hipotesis

Analisis uji statistik bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Sebelumnya, telah dijelaskan bahwa beberapa variabel bebas mempengaruhi kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato. Uji ini dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan kausal antara variabel independen (X1, X2, X3, X4) dengan variabel dependen (Y), serta untuk menguji hipotesis melalui uji F-hitung dan uji t-hitung.

1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t – hitung)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebas secara parsial, dapat dilakukan uji t, uji-t bermakna jika $p < 0,05$. Selanjutnya, untuk mengetahui lebih lanjut hasil uji t-hitung sebagaimana dimaksud dapat dilihat pada table di bawah ini.

Ringkasan Hasil Uji Secara Parsial dengan Perhitungan Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.802	2.678		1.046	.299
	Kualitas pelayanan	.327	.093	.338	3.525	.001
	Lokasi	.115	.064	.167	1.795	.077
	Efisiensi sistem antrian	.101	.079	.126	1.271	.208
	Fasilitas teknologi	.333	.093	.344	3.580	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil regresi yang diperoleh, persamaan regresinya adalah

$$Y = 2.802 + 0.327X_1 + 0.115X_2 + 0.101X_3 + 0.333X_4$$

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t-hitung 3.525 dan p-value 0.001 ($p < 0.05$), sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif

dan signifikan diterima. Sebaliknya, variabel lokasi (X2) dengan t-hitung 1.795 dan p-value 0.077 ($p > 0.05$) tidak berpengaruh signifikan, sehingga hipotesisnya ditolak. Demikian pula, variabel efisiensi sistem antrian (X3) dengan t-hitung 1.271 dan p-value 0.208 ($p > 0.05$) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesisnya ditolak. Namun, variabel fasilitas teknologi (X4) dengan t-hitung 3.580 dan p-value 0.001 ($p < 0.05$) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesisnya diterima. Secara keseluruhan, variabel fasilitas teknologi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato.

2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F- hitung)

Pengujian simultan dilakukan untuk melihat hubungan dan pengaruh variabel bebas (X1, X2, X3, X4) terhadap variabel terikat (Y) secara bersamaan. Hasilnya dapat dilihat melalui nilai koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2) yang tercantum dalam tabel uji simultan.

Rekapitulasi Hasil Uji Secara Simultan

Unsur-Unsur Pengujian	Nilai Perolehan
R (Koefisien Korelasi)	0.621
R. Square (koefisien determinasi)	0.385
Ajusted R Square	0.352
Std Error of the Estimate	1.899
F-rasio	11.747
Signifikansi (kebermaknaan)	0.000
N	80

Hasil analisis data menggunakan SPSS 23 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independen (kualitas pelayanan, lokasi, efisiensi sistem antrian, dan fasilitas teknologi) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan), dengan nilai korelasi sebesar 0,621. Besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,385 atau 38,5%, yang berarti bahwa 38,5% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut, sementara 61,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Uji F-hitung menghasilkan nilai 11,747 dengan

tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang membuktikan bahwa variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan, lokasi, efisiensi sistem antrian, dan fasilitas teknologi secara simultan memengaruhi kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato. Kualitas pelayanan ini mencakup lima indikator utama: tangibles (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsif), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Tangibles, seperti fasilitas fisik yang baik dan profesional, membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kantor SAMSAT. Reliability, berupa keandalan dalam memberikan layanan sesuai janji, membangun keyakinan pelanggan terhadap kualitas proses administratif. Responsiveness, yaitu kemampuan petugas merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif, menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan. Assurance, melalui kompetensi dan kepercayaan yang diberikan petugas, meningkatkan rasa aman pelanggan selama menerima layanan. Terakhir, empathy, yang mencerminkan perhatian dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan, memperkuat hubungan emosional antara pelanggan dan kantor.

Penelitian (Alfajar et al. 2021) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih puas ketika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Dengan meningkatkan kelima aspek ini, Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat citra positif, dan menciptakan pengalaman layanan yang unggul bagi masyarakat.

2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa lokasi memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato. Dua indikator utama yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap lokasi

adalah aksesibilitas dan kenyamanan. Aksesibilitas yang baik mempermudah pelanggan untuk mencapai kantor SAMSAT, memberikan pengalaman yang lebih efisien. Namun, jika lokasi kantor sudah cukup strategis dan mudah dijangkau oleh mayoritas pelanggan, peningkatan lebih lanjut dalam aksesibilitas mungkin tidak memberikan dampak signifikan pada tingkat kepuasan. Selain itu, kenyamanan lokasi, seperti ketersediaan fasilitas parkir dan suasana sekitar kantor yang kondusif, juga berkontribusi pada pengalaman pelanggan. Meskipun demikian, peningkatan kenyamanan lokasi sering kali tidak cukup kuat untuk secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan apabila aspek-aspek lain, seperti kualitas pelayanan atau efisiensi sistem, lebih dominan dalam menentukan kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian oleh (Setiawan, Kosasih, and Sudrajat 2019) mendukung temuan ini, menyebutkan bahwa Lokasi memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, meskipun lokasi Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan, prioritas pada peningkatan kualitas layanan dan efisiensi sistem akan memiliki dampak yang lebih besar dalam memastikan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

3. Pengaruh Efisiensi sistem antrian Terhadap Kepuasan pelanggan

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa efisiensi sistem antrian memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato. Dua indikator utama yang memengaruhi efisiensi sistem antrian adalah waktu tunggu dan kelancaran proses antrian. Waktu tunggu yang singkat dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan, sebagaimana dinyatakan oleh Taylor dan Baker (1994), yang menemukan bahwa pengurangan waktu tunggu berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Namun, dalam beberapa kasus, efeknya mungkin tidak signifikan jika aspek lain, seperti kualitas pelayanan atau keandalan, lebih memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, kelancaran proses antrian, yang mencerminkan minimnya hambatan selama proses pelayanan, dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Penelitian oleh (Sinurat, Sahputra, and Suardi 2023) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh sistem antrian terhadap kepuasan nasabah. Meskipun demikian, peningkatan efisiensi sistem antrian mungkin tidak sepenuhnya signifikan jika faktor-faktor lain, seperti tangibles,

responsiveness, atau assurance, lebih dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, selain efisiensi sistem antrian, Kantor SAMSAT perlu mempertimbangkan faktor layanan lain untuk memastikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

4. Pengaruh Fasilitas Teknologi Terhadap Kepuasan pelanggan

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa fasilitas teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato. Penerapan teknologi melalui aplikasi mobile, sistem pembayaran online, dan otomatisasi proses administratif telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan. Aplikasi mobile mempermudah pelanggan mengakses informasi dan menyelesaikan proses administratif secara fleksibel tanpa harus hadir secara fisik, sejalan dengan penelitian (Venkatesh, Thong, and Xu 2012) yang menegaskan pentingnya kemudahan penggunaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sistem pembayaran online memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan, sesuai dengan temuan Ainin et al. (2015) yang menunjukkan bahwa efisiensi dan keamanan sistem online secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, otomatisasi proses administratif mengurangi kesalahan manusia, mempercepat penyelesaian tugas, dan meningkatkan akurasi layanan, sebagaimana dikemukakan oleh Davenport dan Ronanki (2018) tentang peran otomatisasi dalam meningkatkan efisiensi layanan. Secara keseluruhan, fasilitas teknologi di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato telah menghadirkan pengalaman layanan yang lebih cepat, nyaman, dan memuaskan, mempertegas pentingnya teknologi sebagai pendorong utama kepuasan pelanggan dalam sektor layanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari beberapa variabel terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pohuwato. Kualitas pelayanan dan fasilitas teknologi terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan, menunjukkan bahwa peningkatan pada kedua aspek ini secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, lokasi dan efisiensi sistem antrian menunjukkan pengaruh positif tetapi tidak signifikan, yang mengindikasikan

bahwa meskipun aspek-aspek ini memberikan kontribusi, dampaknya tidak sekuat variabel lainnya. Secara keseluruhan, keempat variabel—kualitas pelayanan, lokasi, efisiensi sistem antrian, dan fasilitas teknologi—memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kualitas pelayanan dan fasilitas teknologi sebagai faktor dominan. Hal ini menegaskan pentingnya fokus pada peningkatan kualitas layanan dan fasilitas teknologi untuk memastikan kepuasan pelanggan yang lebih optimal di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfajar, Fachrul, Mustainah, Muzakir Tawil, and Jetty Jetje Polii. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu." *Jurnal Administration and Management Public Literation* 1(1): 37–50.
- Ermalina. 2019. "Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pendengar Media Lembaga Penyiaran Publik Radio XYZ." *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis* 2(1): 31–38.
- Gronroos, Christian. (2000) *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. John Wiley and Sons, Ltd., Hoboken. https://www.researchgate.net/publication/215915793_Service_Management_and_Marketing_A_Customer_Relationship_Management_Approach
- Hakim, Baharuddin. (2017). Analisis Potensi dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Palopo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20(1), 77-90.
- Kasmawati, Liling Listyawati, and Damajanti Sri Lestar. 2024. "Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Bukit Amaish Café Dan Resto Kasmawati, Liling Listyawati, Damajanti Sri Lestari SAB – Vol. 2 No. 1 Tahun 2024." *Soetomo Administrasi Bisnis* 2(1): 1–14.
- Makuta, Erwin, Moh. Afan Suyanto, and Deby R. Karundeng. 2023. "Kepuasan Pengguna Sambungan Baru Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Perumdam Muara Tirta Gorontalo." *Jurnal EMA* 8(2): 98.
- Mumtaza, Firga Alia, and Heppy Millanyani. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 7(2): 1645–61.
- Pahrin, Nismawaty S., Deby R. Karundeng, and Moh. Afan Suyanto. 2023. "Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo." *Journal Economy and Currency Study (JECS)* 5(1): 92–104.
- Samuel, Arther Evert, and Kholid Farid. 2017. "Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Produk Dan Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Restoran Saung Dapoer Kampoeng)." *Fokus Ekonomi* 12(2): 109–28.

- Setiawan, Rido, Kosasih Kosasih, and Ajat Sudrajat. 2019. "Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang." *Buletin Studi Ekonomi* 24(2):167. doi: 10.24843/bse.2019.v24.i02.p01.
- Sinurat, Helen Noventri, Ngatno Sahputra, and Suardi. 2023. "Pengaruh Sistem Antrian Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Ramai Medan." *Journal Economic Management and Business* Vol.2(No.1): Hal.37-51.
- Sudrajat, and Indri Guslina. 2023. "Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Boulevard Kota Bekasi." *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pemasaran* 1(1): 49–58.
- Sulistyawati, Ni Made Arie, and Ni Ketut Seminari. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar." *E- Jurnal Manajemen Unud* 4(8): 2318–32.
- Venkatesh, Viswanath, James Y.L. Thong, and Xin Xu. 2022. "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology." *MIS Quarterly*. 36(1)pp:157-178.