

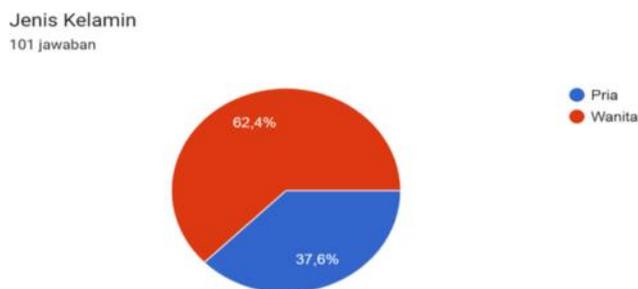
## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini.

#### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

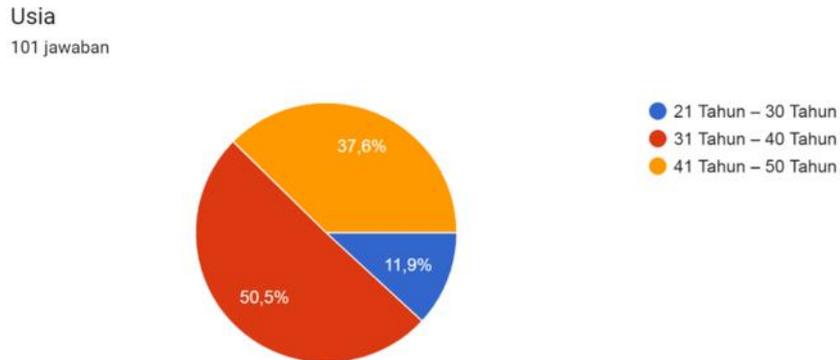
Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini telah dilakukan penelitian terhadap Pegawai Negeri Sipil tugas belajar sebanyak 101 orang responden terdiri dari jenjang pendidikan strata 2 (S2) 61 orang dan strata 1 (S1)/ DIV sebanyak 40 orang di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung berjumlah 101 orang atau responden. Untuk mengetahui gambaran umum responden, maka berikut ini disajikan karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan masa kerja.



**Gambar 4.1**

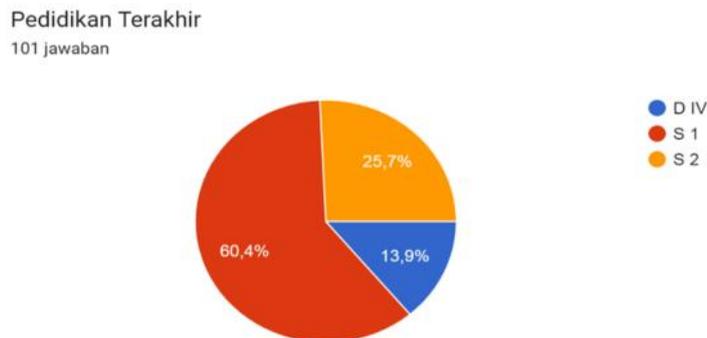
#### **Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan keterangan dari gambar diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin wanita sebesar 62,4 % atau sebanyak 63 orang, sedangkan responden pria sebesar 37,6 % atau sebanyak 38 orang. Dalam hal ini terlihat bahwa PNS tugas belajar Kota Bandar Lampung banyak diminati oleh Wanita, jadi penelitian ini berjumlah 101 responden yang seluruhnya adalah PNS tugas belajar Pemerintah Kota Bandar Lampung.



**Gambar 4.2**  
**Grafik Responden berdasarkan Usia**

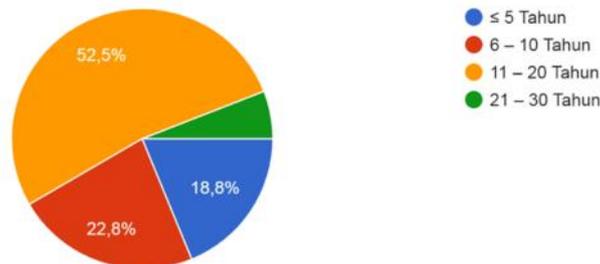
Dilihat dari usia menunjukkan bahwa responden di dominasi oleh usia 31-40 tahun yaitu sebesar 50,5 % atau sebanyak 51 orang, 41-50 tahun yaitu sebesar 37,6 % atau sebanyak 38 orang, sedangkan usia 21-30 hanya terdapat 11,9 % atau sebanyak 12 orang. Nampak bahwa usia responden yang mengikuti tugas belajar rata-rata dari umur 31 sampai dengan 40 tahun.



**Gambar 4.3**  
**Grafik Pendidikan Responden**

Dilihat dari pendidikan menunjukkan bahwa responden di dominasi oleh responden dengan pendidikan Strata 1 (S1) sebesar 60,4 % atau sebanyak 61 orang dan Strata 2 (S2) 25,7 % atau sebanyak 26 orang sedangkan Diploma 4 (D-IV) sebesar 13,9 % atau sebanyak 14 orang.

Masa Kerja  
101 jawaban



**Gambar 4.4**

**Grafik Masa Kerja Responden**

Dilihat dari masa kerja menunjukkan bahwa responden di dominasi oleh responden dengan masa kerja 11 – 20 tahun sebesar 52,5 % atau sebanyak 56 orang dan masa kerja 6 -10 tahun sebesar 22,8 % atau sebanyak 23 orang sedangkan masa kerja 5 tahun sebesar 18,8 % atau sebanyak 19 orang dan masa kerja 21 - 30 tahun sebesar 5,9 % atau sebanyak 6 orang.

**4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden**

Hasil jawaban tentang variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, Kinerja dan Kepuasan PNS tugas belajar yang disebarkan kepada 101 responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

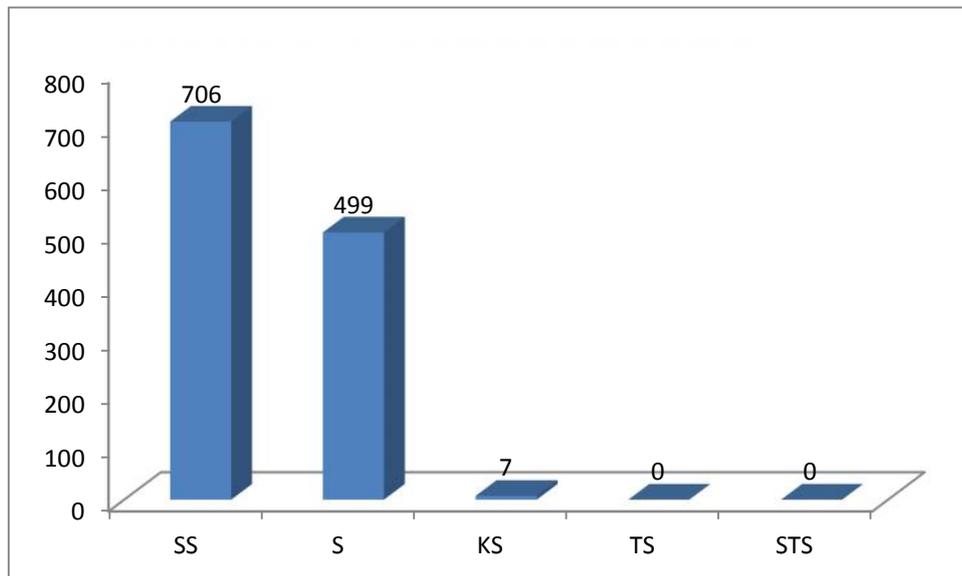
No	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X1.1	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	47	46,53%	53	52,48%
2	X1.2	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	53	52,48%	47	46,53%
3	X1.3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	35,64%	65	64,36%
4	X1.4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	42	41,58%	59	58,42%
5	X1.5	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	28,71%	72	71,29%

No	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	X1.6	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	37	36,63%	64	63,37%
7	X1.7	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	45	44,55%	55	54,46%
8	X1.8	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	47	46,53%	53	52,48%
9	X1.9	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	41	40,59%	59	58,42%
10	X1.10	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	39	38,61%	62	61,39%
11	X1.11	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	41	40,59%	59	58,42%
12	X1.12	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	42	41,58%	58	57,43%

*\Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh jawaban yang diajukan kepada 101 orang responden dengan kategori jawaban STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju) yang disertai dengan frekuensi (F) dan persentase (%). Jawaban paling banyak responden sangat setuju terdapat pada pernyataan X1.5 sebanyak 72 orang atau 71,29%. Kemudian jawaban paling banyak responden pada jawaban setuju terdapat pada pernyataan X1.2 sebanyak 53 orang atau 52,48 % orang. Jawaban responden kurang setuju terdapat pada pernyataan X1.1, X1.2, X1.7, X1.8, X1.9, X1.11 dan X1.12 masing-masing sebanyak 1 orang atau 0,99%. Dengan tidak terdapatnya responden yang memilih STS dan TS maka responden cenderung mendukung pernyataan dalam variabel X1, dengan beberapa variasi dalam tingkat persetujuan di antara butir-butir pernyataan yang berbeda.

**Diagram 4.5 Total Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**



Sumber : Hasil data diolah tahun 2024

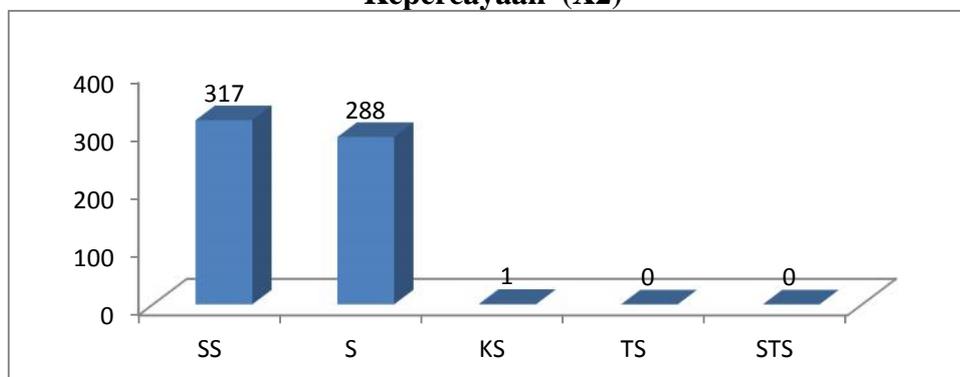
Pada diagram 4.5 terlihat bahwa responden yang terdiri dari 101 orang menunjukkan mayoritas mendukung pernyataan yang diberikan. Sebanyak 706 jawaban responden (58,25%) memilih "Sangat Setuju" dan 499 jawaban responden (41,17%) memilih "Setuju", mencerminkan sikap positif yang kuat. Sebaliknya hanya 7 jawaban responden (0,58%) yang memilih "Kurang Setuju" kemudian untuk jawaban responden "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju." 0 %, hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju dengan pernyataan yang diberikan, dengan hanya sedikit yang menunjukkan ketidaksetujuan. Distribusi jawaban ini menggambarkan adanya dominasi opini positif/sangat puas di antara para responden.

**Tabel 4.2 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X2)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X2.1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	53	52,48%	48	47,52%
2	X2.2	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	43	42,57%	57	56,44%
3	X2.3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	53	52,48%	48	47,52%
4	X2.4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	47	46,53%	54	53,47%
5	X2.5	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	49	48,51%	52	51,49%
6	X2.6	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	43	42,57%	58	57,43%

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

Tabel 4.2 diperoleh jawaban yang diajukan kepada 101 orang responden dengan kategori jawaban STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju) yang disertai dengan frekuensi (F) dan persentase (%). Jawaban paling banyak responden sangat setuju terdapat pada pernyataan X2.6 sebanyak 58 orang atau 57,43%. Kemudian jawaban paling banyak responden pada jawaban setuju terdapat pada pernyataan X2.1 dan X2.3 sebanyak 53 orang atau 52,48 % orang. Jawaban responden kurang setuju terdapat pada pernyataan X2.2 sebanyak 1 orang atau 0,99%.

**Diagram 4.6 Total Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan (X2)**

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

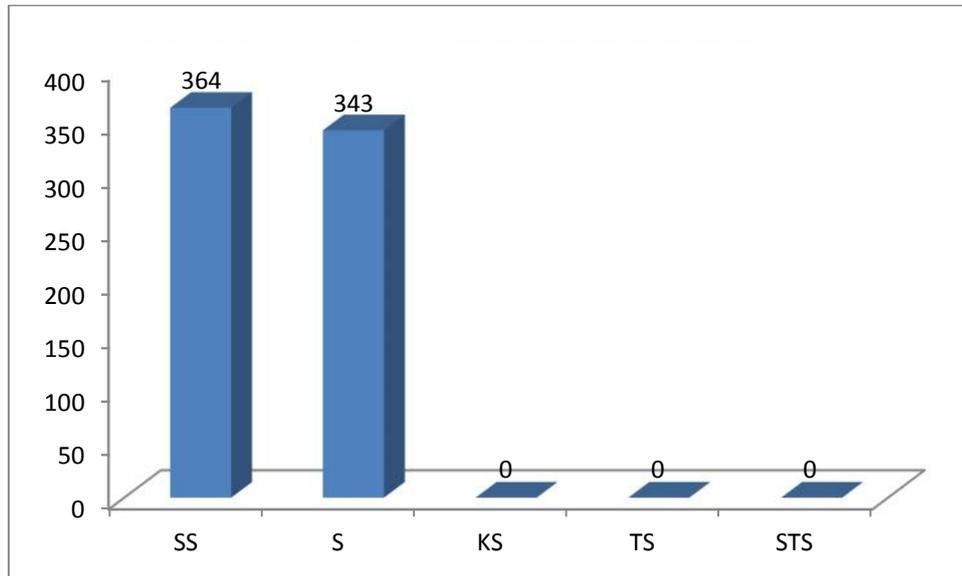
Pada diagram 4.6 terlihat bahwa responden yang terdiri dari 101 orang menunjukkan mayoritas mendukung pernyataan yang diberikan. Sebanyak 317 jawaban responden atau (52,31%) memilih "Sangat Setuju" dan 288 jawaban responden atau (47,52%) memilih "Setuju", mencerminkan sikap positif yang kuat. Sebaliknya hanya 1 jawaban responden atau (0,17%) yang memilih "Kurang Setuju" kemudian untuk jawaban responden "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju." 0 %, hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju dengan pernyataan yang diberikan, dengan hanya sedikit yang menunjukkan ketidaksetujuan. Distribusi jawaban ini menggambarkan adanya dominasi opini positif/baik di antara para responden.

**Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja (X3)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X3.1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	51	50,50%	50	49,50%
2	X3.2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	44	43,56%	57	56,44%
3	X3.3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	51	50,50%	50	49,50%
4	X3.4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	46	45,54%	55	54,46%
5	X3.5	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	54	53,47%	47	46,53%
6	X3.6	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	47	46,53%	54	53,47%
7	X3.7	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	50	49,50%	51	50,50%

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

Tabel 4.3 diperoleh jawaban yang diajukan kepada 101 orang responden dengan kategori jawaban STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju) yang disertai dengan frekuensi (F) dan persentase (%). Jawaban paling banyak responden sangat setuju terdapat pada pernyataan X3.2 sebanyak 57 orang atau 56,44%. Kemudian jawaban paling banyak responden pada jawaban setuju terdapat pada pernyataan X3.5 sebanyak 54 orang atau 53,47 % orang kemudian tidak terdapat jawaban responden” kurang setuju”,”tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju” pada pernyataan ini.

**Diagram 4.7 Total Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja (X3)**

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

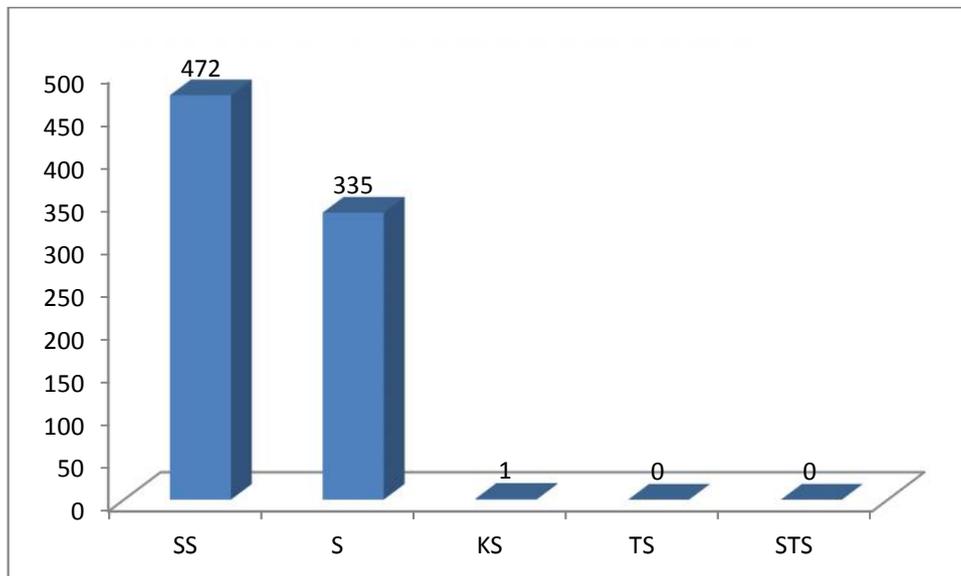
Pada diagram 4.7 terlihat bahwa responden yang terdiri dari 101 orang menunjukkan mayoritas mendukung pernyataan yang diberikan. Sebanyak 364 jawaban responden atau (51,49%) memilih "Sangat Setuju" dan 343 jawaban responden atau (48,51%) memilih "Setuju", mencerminkan sikap positif yang kuat. Sebaliknya responden yang memilih "Kurang Setuju", "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju." 0 %, hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju dengan pernyataan yang diberikan, dengan tidak adanya yang menunjukkan ketidaksetujuan maka distribusi jawaban ini menggambarkan adanya dominasi opini positif/baik di antara para responden.

**Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan  
PNS Tugas Belajar (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden									
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	45	44,55%	56	55,45%
2	Y2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	43	42,57%	58	57,43%
3	Y3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	39	38,61%	62	61,39%
4	Y4	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	37	36,63%	63	62,38%
5	Y5	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	43	42,57%	58	57,43%
6	Y6	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	41	40,59%	60	59,41%
7	Y7	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	45	44,55%	56	55,45%
8	Y8	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	42	41,58%	59	58,42%

Tabel 4.4 diperoleh jawaban yang diajukan kepada 101 orang responden dengan kategori jawaban STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju) yang disertai dengan frekuensi (F) dan persentase (%). Jawaban paling banyak responden sangat setuju terdapat pada pernyataan Y4 sebanyak 58 orang atau 57,43%. Kemudian jawaban paling banyak responden pada jawaban setuju terdapat pada pernyataan Y1 dan Y7 masing-masing sebanyak 45 orang atau 44,55 % orang. Jawaban responden kurang setuju terdapat pada pernyataan Y4 sebanyak 1 orang atau 0,99%.

**Diagram 4.8 Total Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan PNS Tugas Belajar (Y)**



Sumber : Hasil data diolah tahun 2024

Pada diagram 4.8 terlihat bahwa responden yang terdiri dari 101 orang menunjukkan mayoritas mendukung pernyataan yang diberikan. Sebanyak 472 jawaban responden atau (58,42%) memilih "Sangat Setuju" dan 335 jawaban responden atau (41,46%) memilih "Setuju", mencerminkan sikap positif yang kuat. Sebaliknya hanya 1 jawaban responden atau (0,12%) yang memilih "Kurang Setuju" kemudian untuk jawaban responden "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju." 0 %, hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju dengan pernyataan yang diberikan, dengan hanya sedikit yang menunjukkan ketidaksetujuan. Distribusi jawaban ini menggambarkan adanya dominasi opini positif/sangat puas di antara para responden.

#### 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel

Distribusi frekuensi adalah cara untuk menyajikan data yang menunjukkan seberapa sering setiap nilai atau kelompok nilai muncul dalam sebuah dataset. Data ini biasanya disusun dalam bentuk tabel yang mencantumkan berbagai kategori atau kelas serta jumlah kejadian (frekuensi) yang terjadi dalam setiap kategori tersebut. Distribusi frekuensi menyederhanakan data kompleks,

membantu mengidentifikasi pola, mendukung analisis statistik, memfasilitasi visualisasi data, dan mendukung pengambilan keputusan dengan memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang sebaran data.

Cara menghitung interval kelas pada tabel distribusi frekuensi dengan menggunakan rumus (Hadi, 2015), yaitu:

$$I = \frac{(NT - NR)}{K}$$

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Kategori/jumlah kelas

I = Interval

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 101 responden dimana dalam kuesioner tersebut terdapat 33 item pernyataan yang terbagi pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebanyak 12 pernyataan, Kepercayaan (X2) sebanyak 6 pernyataan, Kinerja (X3) sebanyak 7 pernyataan dan Kepuasan PNS Tugas Belajar (Y) sebanyak 8 pernyataan. Dari skor yang diperoleh kemudian dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu (Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang).

#### 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan indikator Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, et al (1988,1991,1993,1994) (Purnama, 2006, hal 155).

yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Perhatian (*Empathy*)

Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel Kualitas Pelayanan: Diketahui bahwa  $NT=60$ ,  $NR=50$ ,  $K=4$ , maka interval kelas distribusinya adalah :  $(60-50):4=2,5$

Sehingga dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

No	Skor	Kategori
1	49-51	Kurang
2	52-54	Cukup
3	55-57	Baik
4	58-60	Sangat Baik

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel Kualitas Pelayanan ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.5 Distribusi Kualitas Pelayanan secara keseluruhan**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	49-51	Kurang	24	23,76%
2	52-54	Cukup	21	20,79%
3	55-57	Baik	19	18,81%
4	58-60	Sangat Baik	37	36,63%
Jumlah			101	100

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Dari 101 responden yang menyatakan kualitas pelayanan pada BKPSDM Kota Bandar Lampung “Sangat Baik” ada 37 orang atau (36,63%), yang menyatakan “Baik” ada 19 orang (18,81 %), yang menyatakan “Cukup” ada 21 orang atau (20,79 %), yang menyatakan “Kurang” ada 24 orang (23,76%) sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa kualitas pelayanan BKPSDM Kota Bandar Lampung adalah “Sangat Baik”, meskipun ada 24 orang menyatakan “Kurang”, artinya meskipun sudah sangat baik kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada responden yang menyatakan kurang.

**Tabel 4.6 Distribusi Kualitas Pelayanan berdasarkan indikator**

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	<b>Tangibles (Keberwujudan)</b>		
	1. Sarana yang digunakan untuk melayani peserta tugas belajar (meja, kursi, Komputer, printer) sudah baik	4,51	Sangat Baik
	2. Prasarana fisik yang digunakan (ruangan berAC) sudah baik dan nyaman	4,46	Sangat Baik
	3. Penampilan pegawai rapi dan sopan dalam melayani peserta tugas belajar	4,64	Sangat Baik
2	<b>Reliability (Keandalan)</b>		
	4 Kesiapan pegawai dalam menyediakan layanan kepada peserta sesuai yang dijanjikan	4,58	Sangat Baik
	5 Pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada peserta tugas belajar	4,71	Sangat Baik
3	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>		
	6 Pegawai selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien.	4,63	Sangat Baik
	7 Pegawai segera menanggapi keluhan atau masalah yang diajukan peserta tugas belajar	4,53	Sangat Baik
4	<b>Assurance (Jaminan)</b>		
	8 Pegawai dipercaya memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjawab keluhan peserta tugas belajar	4,51	Sangat Baik
	9 Pegawai memberikan rasa aman saat berinteraksi.	4,57	Sangat Baik
	10 Pegawai dipercaya mampu menyelesaikan setiap masalah peserta tugas belajar	4,61	Sangat Baik
5	<b>Empathy (Empati)</b>		
	11 Pegawai adil dalam memberikan layanan	4,57	Sangat Baik
	12 Pegawai memahami masalah dan situasi yang berkaitan dengan tugas belajar	4,56	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.6, nilai rata-rata pada setiap pernyataan pada indikator variabel dan kategorinya adalah sebagai berikut:

Rata-rata=(Total Skor Responden)/(Jumlah responden)

Contoh:

Rata-rata  $X_{1.1} = 456/101 = 4,51$

Nilai-nilai rata-rata hasil perhitungan dari skor responden kemudian dikategorikan berdasarkan rentang tertentu. Kategori tersebut berupa:

- ❖ Sangat Kurang (1,00 – 1,80)
- ❖ Kurang (1,81 – 2,60)
- ❖ Cukup (2,61 – 3,40)
- ❖ Baik (3,41 – 4,20)
- ❖ Sangat Baik (4,21 – 5,00)

Nilai interval pembagian 5 kategori di atas didapat dari hasil pengurangan skor maksimum 5 (SS) dengan skor minimum 1 (STS) kemudian dibagi 5 (jumlah kategori), maka diperoleh hasil interval sebesar 0,8. Selanjutnya, tabel 4.6 menunjukkan semua jawaban responden berdasarkan indikator kualitas pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

## 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan (X2)

Berdasarkan indikator Kepercayaan menurut (Juni & Priansa, 2017:120)

- a. Keandalan
- b. Kejujuran
- c. Kepedulian

Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel Kualitas Pelayanan:

Diketahui bahwa  $NT=30$ ,  $NR=24$ ,  $K=4$ , maka interval kelas distribusinya adalah :  
 $(30-24):4=1,5 =2$

Sehingga dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

No	Skor	Kategori
1	23-24	Kurang
2	25-26	Cukup
3	27-28	Baik
4	29-30	Sangat Baik

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel Kepercayaan ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.7 Distribusi Kepercayaan Secara Keseluruhan**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	23-24	Kurang	24	23,76%
2	25-26	Cukup	13	12,87%
3	27-28	Baik	28	27,72%
4	29-30	Sangat Baik	36	35,64%
Jumlah			101	100

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Dari 101 responden yang menyatakan Kepercayaan pada BKPSDM Kota Bandar Lampung “Sangat Baik” ada 36 orang atau (35,64%), yang menyatakan “Baik” ada 28 orang (27,72 %), yang menyatakan “Cukup” ada 13 orang atau (12,87 %), yang menyatakan “Kurang” ada 24 orang (23,76%) sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa Kepercayaan pada BKPSDM Kota Bandar Lampung adalah “Sangat Baik”, meskipun ada 24 orang menyatakan “Kurang”, artinya meskipun sudah sangat baik kepercayaan masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada responden yang menyatakan kurang.

**Tabel 4.8 Distribusi Kepercayaan berdasarkan indikator**

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	<b>Kehandalan</b>		
	1. Pegawai dapat diandalkan dalam memenuhi keinginan peserta tugas belajar	4,48	Sangat Baik
	2. Pegawai mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi peserta tugas belajar	4,55	Sangat Baik
2	<b>Kejujuran</b>		
	3. Peserta tugas belajar percaya pegawai akan selalu memberikan pelayanan yang baik kepadanya	4,48	Sangat Baik
	4. Pegawai selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan peserta tugas belajar	4,53	Sangat Baik
3	<b>Kepedulian</b>		
	5. Pelayanan yang diberikan pegawai telah sesuai dengan harapan PNS tugas belajar	4,51	Sangat Baik
	6. Penyelesaian surat tugas belajar dipercaya tepat waktu	4,57	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.8, nilai rata-rata pada setiap pernyataan pada indikator variabel dan kategorinya adalah sebagai berikut:

Rata-rata=(Total Skor Responden)/(Jumlah responden)

Contoh:

Rata-rata X2.1=452/101= 4,48

Nilai-nilai rata-rata hasil perhitungan dari skor responden kemudian dikategorikan berdasarkan rentang tertentu. Kategori tersebut berupa:

- ❖ Sangat Kurang (1,00 – 1,80)
- ❖ Kurang (1,81 – 2,60)
- ❖ Cukup (2,61 – 3,40)
- ❖ Baik (3,41 – 4,20)
- ❖ Sangat Baik (4,21 – 5,00)

Nilai interval pembagian 5 kategori di atas didapat dari hasil pengurangan skor maksimum 5 (SS) dengan skor minimum 1 (STS) kemudian dibagi 5 (jumlah kategori), maka diperoleh hasil interval sebesar 0,8. Selanjutnya, tabel 4,8 menunjukkan semua jawaban responden berdasarkan indikator Kepercayaan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

### 3. Distribusi Frekuensi Kinerja (X3)

Berdasarkan indikator Kepercayaan menurut (Robbins, 2006:260)

- a. Kualitas kerja,
- b. Kuantitas kerja,
- c. Ketepatan waktu,
- d. Efektivitas, dan
- e. Kemandirian.

Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel Kinerja:

Diketahui bahwa NT=35, NR=28, K=4, maka interval kelas distribusinya adalah :  
 $(35-28):4=1,75 =2$

Sehingga dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

No	Skor	Kategori
1	28-29	Kurang
2	30-31	Cukup
3	32-33	Baik
4	34-35	Sangat Baik

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel Kinerja ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.9 Distribusi Kinerja Secara Keseluruhan**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	28-29	Kurang	27	26,73%
2	30-31	Cukup	29	28,71%
3	32-33	Baik	7	6,93%
4	34-35	Sangat Baik	38	37,62%
Jumlah			101	100

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Dari 101 responden yang menyatakan Kinerja pada BKPSDM Kota Bandar Lampung “Sangat Baik” ada 38 orang atau (37,62%), yang menyatakan “Baik” ada 7 orang atau (6,93 %), yang menyatakan “Cukup” ada 29 orang atau (28,71 %), yang menyatakan “Kurang” ada 27 orang (26,73%) sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa Kinerja pada BKPSDM Kota Bandar Lampung adalah “Sangat Baik”, meskipun ada 27 orang menyatakan “Kurang”, artinya meskipun sudah sangat baik kinerja masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada responden yang menyatakan kurang.

**Tabel 4.10 Distribusi Kinerja berdasarkan indikator**

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	<b>Kualitas kerja</b>		
	1. Pegawai cakap dalam menguasai bidang pekerjaannya	4,50	Sangat Baik
	2. Kualitas hasil kerja pegawai dinilai baik sesuai prosedur, teknis dan administrasi pelayanan	4,56	Sangat Baik
	3. Pegawai mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik dan sesuai peraturan	4,50	Sangat Baik
2	<b>Kuantitas kerja</b>		
	4. Pegawai cepat dalam penyelesaian berkas tugas belajar sesuai dengan prosedur waktu yang ditentukan	4,54	Sangat Baik Sangat Baik
3	<b>Ketepatan waktu</b>		
	5. Pegawai BKPSDM selalu ada saat diperlukan sesuai dengan jam kantor	4,47	Sangat Baik
4	<b>Efektivitas</b>		
	6. Pegawai dapat menggunakan waktu dengan efektif & efisien	4,53	Sangat Baik
5	<b>Kemandirian</b>		
	7. Pegawai mempunyai bentuk loyalitas tanggung jawab terhadap pekerjaannya	4,50	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 4.10 nilai rata-rata pada setiap pernyataan pada indikator variabel dan kategorinya adalah sebagai berikut:

Rata-rata=(Total Skor Responden)/(Jumlah responden)

Contoh:

Rata-rata X3.1=450/101= 4,50

Nilai-nilai rata-rata hasil perhitungan dari skor responden kemudian dikategorikan berdasarkan rentang tertentu. Kategori tersebut berupa:

- ❖ Sangat Kurang (1,00 – 1,80)
- ❖ Kurang (1,81 – 2,60)
- ❖ Cukup (2,61 – 3,40)
- ❖ Baik (3,41 – 4,20)
- ❖ Sangat Baik (4,21 – 5,00)

Nilai interval pembagian 5 kategori di atas didapat dari hasil pengurangan skor maksimum 5 (SS) dengan skor minimum 1 (STS) kemudian dibagi 5 (jumlah kategori), maka diperoleh hasil interval sebesar 0,8. Selanjutnya, tabel 4,9 menunjukkan semua jawaban responden berdasarkan indikator Kinerja termasuk dalam kategori Sangat Baik.

#### **4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan PNS Tugas Belajar (Y)**

Berdasarkan indikator Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Kompetensi Pelaksana
5. Perilaku Pelaksana
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
7. Sarana dan prasarana

(Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 disesuaikan)

Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel Kepuasan PNS Tugas Belajar:

Diketahui bahwa  $NT=35$ ,  $NR=28$ ,  $K=4$ , maka interval kelas distribusinya adalah :  $(40-32):4=2$

Sehingga dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

No	Skor	Kategori
1	32-33	Kurang
2	34-35	Cukup
3	36-37	Baik
4	38-40	Sangat Baik

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel Kepuasan PNS Tugas Belajar ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.11 Distribusi Kepuasan Secara Keseluruhan**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	32-33	Kurang	26	25,74%
2	34-35	Cukup	12	11,88%
3	36-37	Baik	14	13,86%
4	38-40	Sangat Baik	49	48,51%
Jumlah			101	100

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Dari 101 responden yang menyatakan Kepuasan pada BKPSDM Kota Bandar Lampung “Sangat Baik” ada 49 orang atau (48,51%), yang menyatakan “Baik” ada 14 orang atau (13,86%), yang menyatakan “Cukup” ada 12 orang atau (11,88 %), yang menyatakan “Kurang” ada 26 orang (25,74%) sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa Kepuasan PNS Tugas Belajar pada BKPSDM Kota Bandar Lampung adalah “Sangat Baik”, meskipun ada 26 orang menyatakan “Kurang”, artinya PNS Tugas Belajar merasa sangat puas terhadap BKPSDM Kota Bandar Lampung meskipun masih ada responden yang menyatakan kurang.

**Tabel 4.12 Distribusi Kepuasan PNS Tugas Belajar Berdasarkan Indikator**

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Peserta tugas belajar merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	4,55	Sangat Baik
2	Peserta tugas belajar merasa puas atas persyaratan yang tidak memberatkan	4,57	Sangat Baik
3	Peserta tugas belajar merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai	4,61	Sangat Baik
4	Peserta tugas belajar merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	4,61	Sangat Baik
5	Peserta tugas belajar merasa puas pegawai selalu memenuhi janjinya	4,57	Sangat Baik
6	Peserta tugas belajar merasa puas tata ruang kantor nyaman dan bersih	4,59	Sangat Baik
7	Peserta tugas belajar merasa puas ventilasi	4,55	Sangat Baik
8	Peserta tugas belajar merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan tugas belajar	4,58	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 4.12 nilai rata-rata pada setiap pernyataan pada indikator variabel dan kategorinya adalah sebagai berikut:

Rata-rata=(Total Skor Responden)/(Jumlah responden)

Contoh:

Rata-rata Y.1=460/101= 4,55

Nilai-nilai rata-rata hasil perhitungan dari skor responden kemudian dikategorikan berdasarkan rentang tertentu. Kategori tersebut berupa:

- ❖ Sangat Kurang (1,00 – 1,80)
- ❖ Kurang (1,81 – 2,60)
- ❖ Cukup (2,61 – 3,40)
- ❖ Baik (3,41 – 4,20)
- ❖ Sangat Baik (4,21 – 5,00)

Nilai interval pembagian 5 kategori di atas didapat dari hasil pengurangan skor maksimum 5 (SS) dengan skor minimum 1 (STS) kemudian dibagi 5 (jumlah kategori), maka diperoleh hasil interval sebesar 0,8. Selanjutnya, tabel 4,10 menunjukkan semua jawaban responden berdasarkan indikator Kepuasan PNS Tugas Belajar termasuk dalam kategori Sangat Baik.

### **4.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen**

#### **4.3.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen atau variabel independen yang digunakan dalam penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, atau dalam konteks regresi, untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen valid (A. Field, 2018)..

**Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Variabel	item pernyataan	Sig 2-tailed	alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,0001	0,05	Valid
	X1.2	0,0001	0,05	Valid
	X1.3	0,0001	0,05	Valid
	X1.4	0,0001	0,05	Valid
	X1.5	0,0001	0,05	Valid
	X1.6	0,0001	0,05	Valid
	X1.7	0,0001	0,05	Valid
	X1.8	0,0001	0,05	Valid
	X1.9	0,0001	0,05	Valid
	X1.10	0,0001	0,05	Valid
	X1.11	0,0001	0,05	Valid
	X1.12	0,0001	0,05	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Pada tabel 4.13, seluruh item pernyataan memiliki nilai Sig. (2-Tailed) sebesar 0,0001 yang berada di bawah ambang batas signifikansi 0,05. Berdasarkan kondisi ini, semua item pernyataan pada variabel X1 dinyatakan valid. Ini berarti bahwa setiap pernyataan dalam variabel " Kualitas Pelayanan " (X1) memiliki hubungan yang signifikan dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)**

Variabel	item pernyataan	Sig 2-tailed	alpha	Keterangan
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,0001	0,05	Valid
	X2.2	0,0001	0,05	Valid
	X2.3	0,0001	0,05	Valid
	X2.4	0,0001	0,05	Valid
	X2.5	0,0001	0,05	Valid
	X2.6	0,0001	0,05	Valid

Pada tabel 4.14, semua item pernyataan dari X2.1 hingga X2.6 memiliki nilai Sig. (2-Tailed) sebesar 0,0001 Nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa semua item memiliki korelasi yang signifikan dengan total skor variabel. Berdasarkan kondisi tersebut, semua item pernyataan pada variabel "Kepercayaan" (X2) dinyatakan valid. Ini berarti bahwa seluruh pernyataan dalam variabel ini adalah andal dan relevan untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

**Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X2)**

Variabel	item pernyataan	Sig 2-tailed	alpha	Keterangan
Kinerja (X3)	X3.1	0,0001	0,05	Valid
	X3.2	0,0001	0,05	Valid
	X3.3	0,0001	0,05	Valid
	X3.4	0,0001	0,05	Valid
	X3.5	0,0001	0,05	Valid
	X3.6	0,0001	0,05	Valid
	X3.7	0,0001	0,05	Valid

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa semua item pernyataan (X3.1 hingga X3.7) memiliki nilai Sig. (2-Tailed) sebesar 0,0001. Nilai ini lebih kecil dari ambang batas signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki korelasi yang signifikan dengan total skor variabel. Berdasarkan kondisi tersebut, seluruh item pernyataan pada variabel "Kinerja" (X3) dinyatakan valid. Ini menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam variabel X3 dapat dipercaya dan relevan untuk digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

**Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan PNS Tugas Belajar (Y)**

Variabel	item pernyataan	Sig 2-tailed	alpha	Keterangan
Kepuasan (Y)	Y.1	0,0001	0,05	Valid
	Y.2	0,0001	0,05	Valid
	Y.3	0,0001	0,05	Valid
	Y.4	0,0001	0,05	Valid
	Y.5	0,0001	0,05	Valid
	Y.6	0,0001	0,05	Valid
	Y.7	0,0001	0,05	Valid
	Y.8	0,0001	0,05	Valid

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa semua item pernyataan (Y1 hingga Y8) memiliki nilai Sig. (2-Tailed) sebesar 0,0001 yang lebih kecil dari ambang batas signifikansi 0,05. Ini berarti semua item pernyataan memiliki korelasi yang signifikan dengan total skor variabel Y. Kondisi ini mengindikasikan bahwa semua pernyataan pada variabel "Kepuasan PNS Tugas Belajar" (Y) valid, sehingga dapat dipercaya dan digunakan dalam analisis lebih lanjut.

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya ketika digunakan berulang kali dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha untuk menilai sejauh mana alat ukur tersebut dapat diandalkan. Jika alat ukur diuji berkali-kali dan menghasilkan hasil yang tetap, maka alat ukur tersebut dianggap reliabel.

Hasil dari uji realibilitas yang digunakan terhadap instrumen penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pada Semua Variabel**

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,983	Reliabel
Kepercayaan	0,953	Reliabel
Kinerja	0,952	Reliabel
Kepuasan	0,951	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.17, hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha ini menunjukkan tingkat reliabilitas dari masing-masing variabel dalam penelitian:

1. Kualitas Pelayanan (X1): Dengan nilai Alpha sebesar 0,983, variabel ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Ini menunjukkan bahwa item-item dalam variabel X1 secara konsisten mengukur aspek yang dimaksud, dan hasil pengukuran dapat diandalkan.
2. Kepercayaan (X2): Nilai Alpha sebesar 0,953 menunjukkan bahwa variabel X2 juga memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Ini menegaskan bahwa item-item dalam variabel X2 memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya ketika digunakan berulang kali.
3. Kinerja (X3): Dengan nilai Alpha sebesar 0,952, variabel ini memiliki reliabilitas sangat tinggi. Meskipun tidak setinggi variabel X1 dan X2, nilai ini masih menunjukkan bahwa item-item dalam X3 secara umum konsisten dan dapat diandalkan.
4. Kepuasan (Y): Nilai Alpha sebesar 0,951 menunjukkan bahwa variabel Y juga memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Ini berarti bahwa item-item dalam variabel Y sangat konsisten dalam mengukur Kepuasan dan hasil pengukuran dapat diandalkan.

#### 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Normalitas

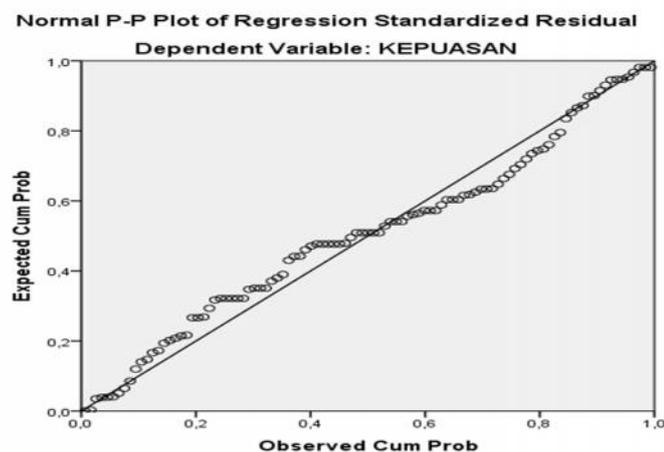
Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah nilai residual dalam model regresi terdistribusi secara normal, karena model regresi yang baik seharusnya memiliki residual yang terdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan *metode Kolmogorov-Smirnov*, di mana kriteria signifikansi ditetapkan pada  $> 0,05$ . Selain itu, metode Grafik P-plot digunakan untuk memvisualisasikan distribusi residual, dengan harapan titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut. Pengujian ini dilakukan menggunakan program SPSS versi 20, dan hasilnya disajikan dalam tabel output berikut ini :

**Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Residual**

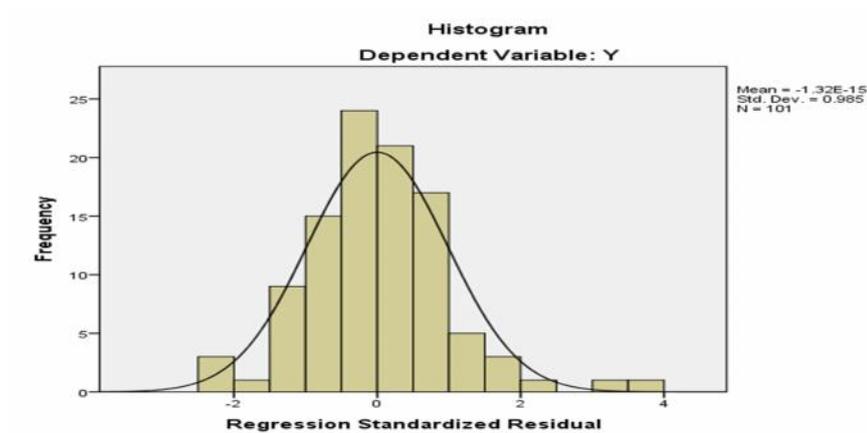
Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
0,526	0,05	Sig > Alpha	Normal

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Berdasarkan tabel 4.18, nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed = 0,526) lebih besar dari 0.05, dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi normal. Model regresi yang dihasilkan sesuai dengan asumsi normalitas. Selain dari hasil diatas uji normalitas dapat dilihat dari grafik uji Pplot dan histogram berikut ini :



**Gambar 4.9**  
**Grafik P-plot Uji Normalitas**



**Gambar 4.10**

### **Histogram Uji Normalitas**

Pada diagram 4.9 dan 4.10, titik-titik terlihat menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal. Diagram ini mendukung asumsi normalitas yang diperlukan dalam model regresi, yang berarti bahwa model regresi yang digunakan adalah valid dalam hal distribusi residualnya. Sementara pada histogram, distribusi residual terlihat simetris dan mendekati bentuk lonceng, yang menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal. Ini mendukung asumsi normalitas yang diperlukan dalam analisis regresi.

#### **4.4.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya korelasi yang signifikan di antara variabel-variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik ditandai oleh tidak adanya korelasi yang tinggi antara variabel independen. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai tolerance yang lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10, yang menunjukkan tidak adanya gejala multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas akan disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.19 Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,505	1,818
Kepercayaan (X2)	0,190	3,297
Kinerja (X3)	0,273	3,583

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas yang signifikan di antara variabel independen dalam model regresi yang dianalisis. Hal ini dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Nilai tolerance untuk variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kinerja masing-masing adalah 0.505, 0.190, dan 0.273, yang semuanya lebih besar dari ambang batas 0.10. Selain itu, nilai VIF untuk ketiga variabel tersebut juga berada di bawah 10, dengan nilai masing-masing sebesar 1.818, 3,279, dan 3,583. Dengan demikian, model regresi ini tidak menunjukkan adanya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen, yang berarti bahwa gejala multikolinieritas tidak terjadi.

#### **4.4.3 Uji Linearitas**

Uji Linearitas adalah untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan salah atau benar. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan program SPSS 20

Rumusan hipotesis:

H<sub>0</sub> : model regresi berbentuk linier.

H<sub>1</sub> : model regresi tidak berbentuk linier

Dengan kriteria :

1. Jika probabilitas (sig) > 0,05 (alpha) maka H<sub>0</sub> diterima, H<sub>a</sub> ditolak
2. Jika probabilitas (sig) < 0,05 (alpha) maka H<sub>0</sub> ditolak, H<sub>a</sub> diterima

Berikut merupakan hasil dari uji linearitas :

**Tabel 4.20 Uji Linieritas**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,058	0,05	Sig > Alpha	Linier
Kepercayaan (X2)	0,084	0,05	Sig > Alpha	Linier
Kinerja (X3)	0,061	0,05	Sig > Alpha	Linier

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

Berdasarkan hasil uji linearitas yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi untuk masing-masing variabel, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kinerja (X3) dengan variabel terikat Kepuasan adalah linier. Ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan sesuai untuk menggambarkan hubungan linier antara variabel-variabel independen tersebut dengan Kepuasan PNS Tugas Belajar

#### **4.5 Hasil Analisis Data**

##### **4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara satu variabel dependen (terikat) dengan dua atau lebih variabel independen (bebas). Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk membentuk sebuah model yang dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan kombinasi nilai variabel-variabel independen.

**Tabel 4.21 Persamaan Regresi**

Variabel	B	Sig
Constant	-5,076	0,047
Kualitas Pelayanan (X1)	0,447	0,000
Kepercayaan (X2)	0,261	0,042
Kinerja (X3)	0,317	0,005

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

Tabel 4.21 di atas menunjukkan hasil regresi linear berganda dari analisis pada SPSS. Penjelasan dari tabel Coefficients dan model regresinya adalah sebagai berikut:

Model regresi berganda yang terbentuk berdasarkan tabel di atas adalah:

$$Y = -5.076 + 0.447X_1 + 0.261X_2 + 0.317X_3$$

Di mana:

- **Y** adalah variabel dependen.
- **X1, X2, dan X3** adalah variabel independen.

Penjelasan Output Tabel 4.21 Coefficients:

1. Constant (Intercept):

- **B = -5,076** Ini adalah nilai intercept, artinya ketika semua variabel independen (Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kinerja) sama dengan 0, maka Kinerja diperkirakan memiliki nilai 0,123.
- **Sig = 0,047**: Nilai p-value ini menunjukkan bahwa *intercept* tidak signifikan secara statistik karena nilai p-value > 0.05.

2. Kualitas Pelayanan (X1):

- **B = 0,447**: Setiap peningkatan satu unit pada variabel Teknologi Informasi diprediksi akan meningkatkan Kepuasan sebesar 0,447, dengan asumsi variabel lain konstan.

3. Kepercayaan (X2):

- **B = 0.261**: Setiap peningkatan satu unit pada variabel Kompetensi diprediksi akan meningkatkan Kinerja sebesar 0.261, dengan asumsi variabel lain konstan.

4. Kinerja(X3):

- **B = 0.317**: Setiap peningkatan satu unit pada variabel Koordinasi diprediksi akan meningkatkan Kinerja sebesar 0.317, dengan asumsi variabel lain konstan.

#### 4.5.2 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan proporsi variabilitas dalam variabel dependen (Kepuasan) yang dapat dijelaskan oleh model regresi dengan variabel independen yang ada (Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kinerja).

1.  $R^2 = 0$  berarti model tidak menjelaskan variasi dalam data sama sekali.
2.  $R^2 = 1$  berarti model menjelaskan semua variasi dalam data.

**Tabel 4.22 Koefisien Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
0.867 <sup>a</sup>	0,751	0,743

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam model regresi ini adalah sebesar 0.751 yang berarti sekitar 75,1% perubahan dalam Kepuasan dapat diprediksi berdasarkan perubahan dalam variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kinerja, sementara sisanya sebesar 24,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model.

#### 4.5.3 Hasil Uji Simultan : Uji F

Uji simultan F, atau yang dikenal juga sebagai uji signifikansi model secara keseluruhan, digunakan untuk menilai apakah semua variabel independen dalam model regresi secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.23 Hasil Uji F**

Variabel	F hitung	F tabel	Kondisi	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kinerja	97,594	2,699	F hitung > F Tabel	Tolak H0

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

### Hasil Uji F Simultan

- Nilai F (F-value): 97.594
- Signifikansi (Sig.): 0.000
- Jumlah Sampel (N): 101

### Interpretasi

1. Nilai F (97.594) menunjukkan besarnya pengaruh secara simultan dari semua variabel independen (X1, X2, X3) terhadap variabel dependen (Y). Nilai F yang besar menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup baik dalam memprediksi variabel dependen.

signifikansi (alpha): 0,05

Derajat Jumlah sampel (n): 101

Jumlah variabel independen (k): 3

Tingkat kebebasan untuk pembilang (df1):  $k = 3$

Derajat kebebasan untuk penyebut (df2):  $n - k - 1 = 101 - 3 - 1 = 97$

Sekarang, dengan  $df1 = 3$  dan  $df2 = 97$  pada alpha 0,05, nilai F tabel dapat dicari dalam tabel distribusi F atau menggunakan kalkulator statistik.

Nilai F tabel yang mendekati untuk  $df1 = 3$  dan  $df2 = 97$  pada alpha 0,05 adalah sekitar 2,70.

2. Signifikansi (0.000) menunjukkan p-value dari uji F. Karena p-value ini lebih kecil dari 0.05 (umumnya digunakan sebagai tingkat signifikansi), maka kita dapat menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Semua variabel independen (X1, X2, X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Model regresi ini dapat dianggap signifikan dan representatif untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam data dengan jumlah sampel 101.

Ini menunjukkan bahwa model yang digunakan mampu secara signifikan memprediksi variabel dependen berdasarkan variabel-variabel independen yang ada.

#### 4.5.4 Hasil Uji Parsial : Uji t

Uji t digunakan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Dengan kata lain, uji ini menunjukkan seberapa besar pengaruh parsial suatu variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Uji dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Hipotesis dan kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak.
- Jika t hitung  $<$  t tabel, maka  $H_1$  diterima.
- Atau, jika nilai signifikansi (sig)  $<$  0,05, maka  $H_0$  ditolak.
- Jika nilai signifikansi (sig)  $>$  0,05, maka  $H_1$  diterima.

**Tabel 4.24 Hasil Uji t**

Variabel	T hitung	Sig
Kualitas Pelayanan (X1)	7,390	0,000
Kepercayaan (X2)	2,061	0.042
Kinerja (X3)	2,850	0.005

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2024*

Berdasarkan output SPSS pada tabel 4.24 "Coefficients", hasil uji t untuk masing-masing variabel independen menunjukkan pengaruhnya terhadap variabel dependen Kinerja. Berikut adalah interpretasi dari hasil uji t untuk setiap variabel:

- **X1:**

Koefisien B=0.447B = 0.447B=0.447

Nilai t = 7.390, Sig = 0.000 ( $p < 0.05$ )

Kesimpulan: Variabel **X1** berpengaruh sangat signifikan terhadap **Y**.

- **X2:**

Koefisien B=0.261B = 0.261B=0.261

Nilai t = 2.061, Sig = 0.042 ( $p < 0.05$ )

Kesimpulan: Variabel **X2** juga berpengaruh signifikan terhadap **Y**.

- **X3:**

Koefisien B=0.317B = 0.317B=0.317

Nilai t = 2.850, Sig = 0.005 ( $p < 0.05$ )

Kesimpulan: Variabel **X3** berpengaruh signifikan terhadap **Y**.

## 4.6 Pembahasan

### 4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar dan berdasarkan tabel distribusi frekuensi, bahwa mayoritas responden menyatakan Kualitas Pelayanan BKPSDM Kota Bandar Lampung berada dalam kategori “Sangat Baik”, namun demikian dengan adanya 23,76% responden yang menilai “Kurang,” maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan dari jawaban responden perlu diperbaiki terutama terhadap pernyataan yang memiliki skor masuk kategori item pernyataan yang rata-ratanya paling rendah yaitu tentang prasarana fisik yang digunakan (ruangan berAC), untuk itu perlu menjadi perhatian BKPSDM Kota Bandar Lampung agar ruang untuk pelayanan nyaman dan sejuk

Hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan *Teori Ekspektasi Konfirmasi (ECT)* oleh Richard L. Oliver (1980) maka kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai atau melebihi ekspektasi PNS tugas belajar, ini menunjukkan adanya positive disconfirmation, di mana Kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari ekspektasi awal sehingga menghasilkan kepuasan yang signifikan dan positif.

Kesimpulan dalam penelitian ini sejalan dengan temuan dari penelitian Utami Amadea Soetardjo (2023) dengan hasil penelitian Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Pelanggan.

### 4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa Kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar dan

berdasarkan tabel distribusi frekuensi, bahwa mayoritas responden menyatakan Kepercayaan terhadap BKPSDM Kota Bandar Lampung berada dalam kategori “Sangat Baik”, namun demikian dengan adanya 23,76% responden yang menilai “Kurang,” maka perlu meningkatkan Kepercayaan.

Berdasarkan dari jawaban responden perlu diperbaiki terutama terhadap pernyataan yang memiliki skor masuk kategori item pernyataan yang rata-ratanya paling rendah yaitu tentang kehandalkan pegawai dalam memenuhi keinginan peserta tugas belajar, untuk itu perlu menjadi perhatian BKPSDM Kota Bandar Lampung pegawai mampu memahami apa yang menjadi keinginan PNS Tugas Belajar

Hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan *Teori Ekspektasi Konfirmasi (ECT)* oleh Richard L. Oliver (1980) jika ekspektasi PNS tugas belajar terhadap kepercayaan telah dipenuhi atau bahkan dilampaui, hal ini berujung pada peningkatan kepuasan mereka. Menurut ECT, ketika kepercayaan yang diberikan tercapai atau terlampaui, kepuasan akan meningkat, karena kebutuhan dan harapan utama mereka terpenuhi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan PNS tugas belajar yang sejalan dengan prinsip-prinsip *Teori Ekspektasi Konfirmasi (ECT)*. Kepercayaan yang dipenuhi atau terlampaui menghasilkan kepuasan yang lebih besar, karena PNS tugas belajar merasa bahwa ekspektasi mereka telah dikonfirmasi secara positif oleh pengalaman mereka selama program tugas belajar berlangsung.

Kesimpulan dalam penelitian ini sejalan dengan temuan dari penelitian Suharlina (2022) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan secara parsial dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.6.3 Pengaruh kinerja terhadap kepuasan PNS tugas belajar.**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa Kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar dan berdasarkan tabel distribusi frekuensi, bahwa mayoritas responden menyatakan

Kinerja BKPSDM Kota Bandar Lampung berada dalam kategori “Sangat Baik”, namun demikian dengan adanya 26,73%) responden yang menilai “ Kurang,” maka perlu meningkatkan kinerja.

Berdasarkan dari jawaban responden perlu diperbaiki terutama terhadap pernyataan yang memiliki skor masuk kategori item pernyataan yang rata-ratanya paling rendah yaitu tentang ketepatan waktu, untuk itu perlu menjadi perhatian BKPSDM Kota Bandar Lampung tentang disiplin pegawai.

Hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan *Teori Ekspektasi Konfirmasi (ECT)* oleh Richard L. Oliver (1980) maka kinerja yang dirasakan melebihi ekspektasi, hal ini menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi di kalangan PNS tugas belajar. Dalam kerangka ECT, kepuasan terjadi ketika ada konfirmasi positif ketika hasil aktual sesuai atau melebihi ekspektasi awal. Dalam kasus ini, kinerja yang kuat dari penyelenggara atau lingkungan tugas belajar berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan PNS tugas belajar, dengan demikian kepuasan PNS tugas belajar meningkat karena ekspektasi mereka telah dikonfirmasi secara positif.

Kesimpulan dalam penelitian ini sejalan dengan temuan dari penelitian Anita Ratnasari dan Widwi Handari (2021) menyatakan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan.

#### **4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan kinerja terhadap Kepuasan PNS tugas belajar**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kinerja secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar. Hasil ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan distribusi frekuensi, mayoritas responden menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kinerja BKPSDM Kota Bandar Lampung berada dalam kategori “Sangat Baik”. Namun, perlu dicatat bahwa masih ada sebagian responden yang memberikan penilaian “Kurang” terhadap masing-

masing variabel. Misalnya, 23,76% responden menilai kualitas pelayanan sebagai “Kurang,” dan 26,73% responden menilai kinerja sebagai “Kurang.” Oleh karena itu, upaya peningkatan pada aspek-aspek ini tetap diperlukan. Untuk mencapai standar yang lebih tinggi, sehingga kinerja tim secara keseluruhan dapat ditingkatkan secara signifikan.