

## ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN ALAT UKUR, TAKAR, TIMBANG DAN PERLENGKAPAN (UTTP) TERHADAP KEPUASAN PELAKU USAHA (PEDAGANG) PADA KANTOR DINAS PERDAGANGAN KOTA METRO

Arwansyah<sup>1</sup>, Suharto<sup>2</sup>, Bambang Husada<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, 34111, Indonesia

Email: arwansyaha02@gmail.com<sup>1</sup>

basucpc@gmail.com<sup>2</sup>

suhartomm@gmail.com<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan tera/tera ulang UTTP pelaku usaha atau pedagang di Kota Metro dan tingkat kepuasan pelaku usaha atau pedagang yang telah menggunakan pelayanan tera/tera ulang. Penelitian ini dilakukan kepada 32 pelaku usaha atau pedagang wilayah Kota Metro yang telah mengikuti pelayanan tera/tera ulang sebagai sampel penelitian ini. Kemudian, analisis data pada penelitian ini menggunakan analisa regresi sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS dalam perhitungannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan tera/tera ulang terhadap tingkat kepuasan pelaku usaha atau pedagang sehingga untuk memberikan pelayanan tera/tera ulang terbaik ke masyarakat diperlukan peningkatan kualitas pelayanan tera/tera ulang.

### Abstract

*This study aims to determine the effect between the quality of UTTP calibration/recalibration services of business actors or traders in Metro City and the level of satisfaction of business actors or traders who have used the recalibration/recalibration services. This research was conducted on 32 business actors or traders in the Metro City area who had participated in the calibration/re-calibration service as the sample of this study. Then, the data analysis in this study used simple regression analysis using the help of the SPSS program in the calculations. The results of this study indicate that there is an effect of the quality of recalibration/recalibration services on the level of satisfaction of business actors or traders so that in order to provide the best recalibration/recalibration services to the public, it is necessary to increase the quality of recalibration/recalibration services.*

### PENDAHULUAN

Dalam pelayanan publik, bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut dilakukan oleh Pemerintah Kota Metro khususnya pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan.

Berdasarkan kewenangan pemerintah kota tersebut, maka UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan harus melaksanakan pelayanan tera atau

tera ulang kepada pelaku usaha (pedagang) sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Namun, dari berbagai isu yang muncul, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh pelaku usaha (pedagang) belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh mereka sehingga ini berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pelaku usaha (pedagang) dalam pelayanan tera/tera ulang.

Salah satu tugas pokok dari UPTD Metrologi Legal pada Dinas

Perdagangan Kota Metro adalah memberikan pelayanan, yang termasuk didalamnya adalah pelayanan tera/tera ulang pada alat-alat ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya (UTTP), dalam rangka tertib ukur Kota Metro. Sehingga pelayanan tera/tera ulang ini perlu diperhatikan.

**Tabel 1: Data Pelayanan Tera/Tera Ulang UTTP di Kota Metro**

No	Tahun	Pelaku Usaha (pribadi/instansi)	UTTP wajib tera/tera ulang	
			UTTP yang tertera	UTTP yang belum tertera
1	2019	58	96	98
2	2020	41	86	103
3	2021	48	91	112

Dari data diatas diketahui bahwa pelayanan tera/tera ulang dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi yang tidak begitu signifikan selama pelayanan tera/tera ulang. Namun ini menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Metro

## KAJIAN LITERATUR

### Kualitas Jasa Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012: p,260) mendefinisikan bahwa kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Kotler (2012:386) bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada satu produk fisik.

Wijaya (2011:52) menyatakan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Tjiptono (2011:59) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2011), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### Kepuasan Pelaku Usaha/Pedagang

Wilkie dalam Rangkuti (2016) mendefinisikan bahwa: “kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Lebih lanjut Rangkuti (2016) menyebutkan: “kepuasan pelanggan dirumukan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian”.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

Kepuasan kerja dipandang sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relative, yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku (Febriyanto : 2022). Berdasarkan dari beberapa pendapat, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, masyarakat atau pelaku usaha

(pedagang) akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, masyarakat atau pelaku usaha (pedagang) akan merasa puas.

Menurut Kotler dalam Mhd Rusydi (2017:27-28), pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu:

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan.

### **Tera/Tera Ulang UTTP**

Metrologi yang berhubungan dengan satuan-satuan ukuran, cara-cara atau metoda pengukuran dan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya dan syarat-syarat teknik serta peraturan-peraturan pelengkap yang ditetapkan dalam atau berdasarkan Undang-undang yang bertujuan untuk dan kebenaran pengukuran disebut "metrologi legal" (legal metrology atau metrologie legale).

Berdasarkan Undang-Undang Metrologi Nomor 2 Tahun 1981, tera atau menera adalah hal menandai dengan tanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, dilakukan oleh pegawai-pegawai yang berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat-alat

ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang belum dipakai.

Sedangkan UTTP singkatan dari alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapan yang definisinya dijabarkan dalam Undang-Undang No 2 Tahun 1981 Jenis-jenis alat ukur, alat takar, alat timbang dan perlengkapannya antara lain ialah meter air, meter gas, meter listrik, meter taxi, meter pulsa telpon, alat pengukur kelembaban (moisture tester) perlu ditunjuk tempat-tempat dan daerah-daerah di mana dilaksanakan tera dan tera ulang.

Jenis pelayanan yang umum dilakukan oleh instansi pemerintah yang bergerak dibidang Metrologi Legal salah satunya adalah pelayanan tera dan tera ulang alat UTTP yang dimiliki oleh pelaku usaha atau pedagang. Hal ini bertujuan untuk melindungi kepentingan umum dalam hal kebenaran pengukuran yang tertuang dalam Undang-Undang.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, menera adalah hal menandai dengan tanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, dilakukan oleh pegawai-pegawai yang berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat-alat ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya yang telah ditera.

Sedangkan tera ulang adalah hal menandai berkala dengan tanda-tanda tera sah atau tera batal yang berlaku atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tera batal yang berlaku, dilakukan oleh pegawai-pegawai yang berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya yang telah ditera.

### **Kerangka Berpikir**

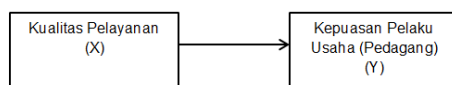
Menurut Taylor dan Baker dalam Rangkuti (2016:59) menyatakan bahwa:

“kepuasan pelanggan terbentuk oleh adanya keinginan dan kemampuan dari pemberi jasa yang melayani pelanggan yang tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan”.

Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) menyebutkan bahwa: variabel *compliance*, *assurance*, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian disusunlah kerangka pikir untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya.

Kerangka berpikir pada penelitian ini penulis sajikan melalui gambar 1 berikut:

**Gambar 1: Kerangka Berpikir Penelitian Model Korelasional dari Variabel Bebas dengan Variabel Terikat**



## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail (Lehmann dalam Muri Yusuf, 2014 : 62).

Penelitian ini menilai sifat dari kondisi-kondisi yang tampak dan tujuan dalam penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan karakteristik sesuatu bagaimana adanya dalam hal ini yaitu menggambarkan keadaan fenomena yang terjadi dilapangan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang akan dilakukan dengan cara mencari pengaruh kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang alat UTTP terhadap kepuasan pelaku usaha/pedagang.

Selain itu, penentuan populasi yang dimana populasi pada penelitian adalah para pelaku usaha yang memiliki alat UTTP wajib tera/tera ulang dan alat-alat UTTP yang terdata di wilayah kerja UTPD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Metro berkisar 48 pelaku usaha/pedagang.

Selanjutnya pemilihan sampel penelitian. Adapun pengambilan sampel dengan random sampling dilakukan dengan cara undian, dengan langkah sebagai dikemukakan Hadi (2000:223). Untuk mendapatkan ukuran sampel, maka dipergunakan rumus yang dikemukakan oleh Yamane (Rakhmat, 2002). Sehingga didapat 32 sampel penelitian. Untuk mendapatkan sampel penelitian, penulis akan mengeluarkan gulungan satu per satu hingga mendapatkan 32 gulungan yang berisikan nama sejumlah populasi untuk dijadikan sampel penelitian.

Setelah didapat sampel, maka dibuatlah kisi-kisi instrumen penelitian yang berupa angket atau kuisisioner yang berisi 20 pertanyaan atau operasional variabel yang terdiri dari variabel independen yakni Kualitas Jasa Pelayanan Tera/Tera Ulang Alat UTTP (X) dan variabel dependen yakni Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y).

Dalam penetapan alternatif dan skor, dalam setiap kuesioner memiliki lima jawaban dengan nilai skor yang berbeda untuk setiap pertanyaan dengan alternatif jawabannya. Alternatif yang digunakan untuk mengungkapkan data menggunakan skala likert dengan pilihan ganda seperti: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Alternatif ini digunakan karena variabel yang dikuru semuanya mengukur perilaku bukan mengukur sikap dan atau pengetahuan.

Kemudian suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila

instrumen yang dipakai dapat mengukur apa yang hendak diukur. Setelah alat ukur digunakan untuk mengumpulkan data, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas

Selanjutnya penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang berupa teknik analisis data kuantitatif. Data yang dianalisis berupa angka yang ditetapkan dalam skor hasil jawaban koresponden dari angket yang berisi butir-butir item. Setiap butir item memiliki skor antara 1-5. Selanjutnya total skor setiap angket yang akan dianalisis selanjutnya. Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Analisis Persentase, Uji Linearitas dan Uji Hipotesis yang dipakai dalam teknis analisis data ini.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Penyajian Data Kualitas Jasa

Penyajian data tentang kualitas jasa pelayanan yang diperoleh dari angket hasil penelitian yang telah diberi skor selanjutnya data tersebut diklasifikasikan menjadi data berinterval.

**Tabel 2: Klasifikasi Data Skor Angket Kualitas Jasa Pelayanan**

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	46-50	Sangat Baik	10	31.25 %
2	41-45	Baik	11	34.375 %
3	36-40	Cukup Baik	9	28.125 %
4	31-35	Tidak Baik	0	0 %
5	26-30	Sangat Tidak Baik	2	6.25 %
Jumlah			32	100 %

Sumber: data diolah, 2023

### 2. Penyajian Data Kepuasan Pedagang

Penyajian data tentang kualitas jasa pelayanan yang diperoleh dari angket hasil penelitian yang telah diberi skor selanjutnya data tersebut diklasifikasikan menjadi data berinterval.

**Tabel 3: Klasifikasi Data Skor Angket Kualitas Jasa Pelayanan**

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	46-50	Sangat Baik	8	25 %
2	41-45	Baik	14	43.75 %
3	36-40	Cukup Baik	6	18.75 %
4	31-35	Tidak Baik	4	12.5 %
5	26-30	Sangat Tidak Baik	0	0 %
Jumlah			32	100 %

Sumber: data diolah, 2023

### 3. Hasil Uji Validitas

Pengujian ini menggunakan rumus korelasi product moment pearson, dengan kriteria validitas butir pernyataan.

**Tabel 4: Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Jasa Pelayanan**

No. Item	Indikator	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Bukti Fisik (Tangible)	0.870	0.632	Valid
2	Bukti Fisik (Tangible)	0.651	0.632	Valid
3	Kehandalan (Reliability)	0.641	0.632	Valid
4	Kehandalan (Reliability)	0.766	0.632	Valid
5	Ketanggapan (Responsibility)	0.702	0.632	Valid
6	Ketanggapan (Responsibility)	0.840	0.632	Valid
7	Jaminan (Assurance)	0.753	0.632	Valid
8	Jaminan (Assurance)	0.649	0.632	Valid
9	Empati (Empathy)	0.830	0.632	Valid
10	Empati (Empathy)	0.651	0.632	Valid

Sumber: data diolah, 2023

**Tabel 5: Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang**

No. Item	Indikator	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	0.807	0.632	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0.661	0.632	Valid
3	Persyaratan Pelayanan	0.649	0.632	Valid
4	Persyaratan Pelayanan	0.772	0.632	Valid
5	Kecepatan Pelayanan	0.673	0.632	Valid
6	Kecepatan Pelayanan	0.874	0.632	Valid
7	Keadilan Pelayanan	0.766	0.632	Valid
8	Keadilan Pelayanan	0.633	0.632	Valid
9	Kenyamanan Pelayanan	0.762	0.632	Valid
10	Kenyamanan Pelayanan	0.781	0.632	Valid

Sumber: data diolah, 2023

### 4. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil analisis reliabilitas alat ukur kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang, digunakan rumus Alpha Cronbach.

**Tabel 6: Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Jasa Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

Sumber: data diolah, 2023

**Tabel 7: Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

Sumber: data diolah, 2023

### 5. Hasil Uji Persyaratan Analisis

Pengujian persyaratan analisis data dapat dilakukan sebelum melakukan pengujian hipotesis antara lain uji normalitas, uji homogenitas data variabel dan uji linieritas.

**Tabel 8: Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N	32	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81541494
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.090
	Negative	-.150
Test Statistic	.150	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.066 <sup>c</sup>	
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: data diolah, 2023

**Tabel 9: Hasil Homogenitas**

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Hasil	Based on Mean	.179	1	62	.674
	Based on Median	.150	1	62	.700
	Based on Median and with adjusted df	.150	1	61.991	.700
	Based on trimmed mean	.163	1	62	.688

Sumber: data diolah, 2023

**Tabel 10: Hasil Uji Linieritas Data Variabel**

ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F
Kepuasan Pelaku Usaha * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	613.635	14	43.831	4.413
		Linearity	536.745	1	536.745	54.045
		Deviation from Linearity	76.890	13	5.915	.596
	Within Groups	168.833	17	9.931		
	Total	782.469	31			

Sumber: data diolah, 2023

6. Pengujian Hipotesis Penelitian  
 Pengujian hipotesis berdasarkan data yang telah dikumpulkan, selanjutnya dibuat tabel kerja untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang UTTP terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang di Kota Metro.

**Tabel 11: Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 <sup>a</sup>	.686	.675	2.862

a. Predictors: (Constant), X  
 Sumber: data diolah, 2023

**Tabel 12: Hasil Analisa Regresi Sederhana (ANOVA Table)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.745	1	536.745	65.530	.000 <sup>b</sup>
	Residual	245.723	30	8.191		
	Total	782.469	31			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang  
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa Pelayanan  
 Sumber: data diolah, 2023

**Tabel 13: Hasil Analisa Regresi Sederhana (Coefficients Table)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.461	4.262		1.985	.056
	Kualitas Jasa Pelayanan	.804	.099	.828	8.095	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang  
 Sumber: data diolah, 2023

Dari hasil diatas, maka dapat dijelaskan bahwa a = 8.461 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kualitas pelayanan sebesar 8.461. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas jasa pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y).

**Tabel 14: Hasil Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.461	4.262		1.985	.056
	Kualitas Jasa Pelayanan	.804	.099	.828	8.095	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang  
 Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang diperoleh  $t_{hitung} = 8.095 > t_{tabel} = 2.037$ , dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang di Kota Metro

**PEMBAHASAN**

Analisa hasil temuan penelitian ini adalah analisis mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan sebelumnya

serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut.

Hasil analisa regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas jasa pelayanan (X) terhadap kepuasan pelaku atau pedagang (Y) di wilayah Kota Metro. Pengaruh fungsional antara variabel kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang dengan variabel kepuasan pelaku usaha atau pedagang tersebut ditunjukkan oleh persamaan regresi sederhana yakni  $Y=8.461+0.804 X$ .

Bentuk persamaan regresi ini bermakna bahwa dalam setiap peningkatan kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang akan meningkatkan kepuasan pelaku usaha sebesar 0,804 unit dengan konstanta sebesar 8.461. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas jasa pelayanan maka kepuasan pelaku usaha atau pedagang juga akan semakin meningkat.

Kekuatan pengaruh antara variabel kualitas jasa pelayanan (X) dengan kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi ( $r_{y.1}$ ) sebesar 0,828 dan nilai koefisien determinasi ( $r^2_{y.1}$ ) sebesar 0,686. Hal ini bermakna bahwa kontribusi kualitas jasa pelayanan (X) dalam meningkatkan kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) adalah sebesar 68,6 %. Sedangkan 31,4% disebabkan oleh faktor-faktor lain. Kenyataan ini menggambarkan bahwa kepuasan pelaku usaha atau pedagang dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya kualitas jasa pelayanan

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan atau pelaku usaha menurut Husain Umar (2005) merupakan perasaan senang atau tidaknya seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dalam hal ini kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan

pelaku usaha atau pedagang, jika kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelaku usaha atau pedagang maka pelaku usaha atau pedagang akan merasa puas dan bila jasa pelayanan dibawah tingkat yang diharapkan, maka pelaku usaha atau pedagang akan merasa kurang atau tidak puas.

Pelaku usaha atau pedagang yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan UPTD Metrologi Legal pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi-strategi yang lebih baik di masa yang akan datang dan dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan agar dapat memenuhi keinginan pelaku usaha atau pedagang di Kota Metro.

Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelaku usaha atau pedagang ternyata sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Wira Sutedja yang menyatakan bahwa kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari (1) menjadi setia atau loyal, (2) membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada atau royal, (3) memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk serta jasanya atau membangun dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Ada pengaruh signifikan antara kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelaku usaha atau pedagang di wilayah Kota Metro.

Hal ini ditunjukkan melalui persamaan regresi  $Y=8.461+0.804X$  dan nilai koefisien korelasi  $r_{y.1} = 0,828$  serta nilai koefisien determinasi  $r^2_{y.1} = 0,686$  atau 68,6 %.

2. Berdasarkan hasil tersebut bermakna bahwa kontribusi kualitas jasa pelayanan (X) dalam meningkatkan kepuasan pelaku usaha atau pedagang (Y) adalah sebesar 68,6 %. Sedangkan 31,4 % disebabkan oleh faktor-faktor lain. Kenyataan ini menggambarkan bahwa kepuasan pelaku usaha atau pedagang dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya kualitas jasa pelayanan. Ini dapat dilihat berdasarkan tabel R-Square untuk menentukan koefisien determinasi yaitu R-Square = 0,686 yang mengandung makna bahwa 68,6% variasi variabel kepuasan pelaku usaha atau pedagang dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas jasa pelayanan. Kaitannya dengan kepuasan pelaku usaha memiliki 31,4% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelaku usaha.

### Saran

Berdasarkan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan oleh UPTD Metrologi Legal untuk meningkatkan pelayanan tera/tera ulang diantaranya:

1. Bagi seluruh komponen Dinas Perdagangan Kota Metro terutama di Unit Pelaksana Teknis Dinas Metrologi Legal yang merupakan penyelenggara pelayanan tera/tera ulang alat UTTP, dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan dalam pengambilan kebijakan dan evaluasi kinerja yang dimana salah satunya berfokus dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelaku usaha atau pedagang di wilayah Kota Metro.

2. Bagi pelaku usaha atau pedagang, disarankan untuk mengikuti dan berpartisipasi dalam pelayanan tera/tera ulang alat UTTP yang mereka miliki karena apabila hal ini tidak dilaksanakan akan melanggar peraturan Undang-Undang dan evaluasi kinerja terhadap pelayanan tera/tera ulang alat UTTP melalui kuisisioner atau sejenisnya tidak akan akurat dan tidak maksimal.
3. Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian di bidang sejenis ataupun mereplikasikan penelitian ini, maka hendaknya memperhatikan keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya terlebih mengenai kualitas jasa/pelayanan (service quality) dengan lebih sempurna lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ambawani, S., & Febriyanto, F. (2022). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Pada Hotel Familie 2 Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 2(1), 248-252.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing: Jawa Timur.
- Hasan. 2006. Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 1, No. 1 April 2006, h. 1-14.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Husain, Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pusat: Jakarta.

- Kotler Phillip. 2012. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. BPEE. Yogyakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2002. Metode Penelitian Komunikasi. PT Remadja Rosda Karya: Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2016. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satisfaction). Graha Pustaka Utama: Jakarta.
- Rusydi, Mhd. 2017. Costumer Excellence. Gosyen Publishing: Yogyakarta.
- Sutedja, Wira. 2007. Panduan Layanan Konsumen. Grasindo: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Pemasaran Strategik. Andi Offset: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service Quality & Satisfaction Edition 3. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.
- Yusuf, Muri. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan Edisi Pertama. Pranamedia Group: Jakarta.
- Undang-Undang No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.
- Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pendoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Metro No. 31 Tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro