

**SKRIPSI**

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PT. POS REGIONAL X MAKASSAR**



Oleh :

**NABILAH PUTRI**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611125619

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PT. POS REGIONAL X MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diusulkan Oleh :

NABILAH PUTRI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611125619

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di PT.  
Pos Regional X Makassar

Nama Mahasiswa : Nabilah Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 105611125619

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



  
Dekan Eisipol  
Unismuh Makassar

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM : 730727

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

*[Signature]*

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si  
NBM : 991742

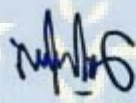
## HALAMAN PENERIMAAN TIM


Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0200/FSP/A.4-II/XI/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu, 08 November 2023.

Mengetahui :

Ketua

Sekretaris


  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM : 730727

  
Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM : 992797

Tim Penguji

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
3. Dr. Abdi, M.Pd
4. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si

(  )

(  )

(  )

(  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nabilah Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 105611125619

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 16 Desember 2023

Yang Menyatakan



Nabilah Putri

## ABSTRAK

### *Nabilah Putri, Hj. Ihyani Malik dan Nur Khaerah, Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di PT. Pos Regional X Makassar*

Pelayanan pada PT Pos Regional X Kota Makassar merupakan salah satu yang sangat diharapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih konsisten lagi kepada masyarakat, yang pada gilirannya memudahkan semua kalangan masyarakat umum untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Budaya organisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada PT Pos Regional X Makassar

Penelitian ini memiliki jenis penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh Budaya organisasi dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada PT Pos regional X Makassar. Sampel yang digunakan berjumlah sebanyak 98 masyarakat yang sedang menggunakan layanan PT P Pos Regional X Makassar dengan menggunakan metode accidental sampling dari jumlah total populasi pada setiap bulannya diperkirakan sebanyak 7000 orang. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan rumus regresi linear berganda. Data dijelaskan dalam bentuk tabel, gambar, frekwensi, dan narasi hasil olahan data dengan bantuan spss.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Budaya organisasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada PT Pos Regional X Makassar. Berdasarkan output dari model summary hasil yang diperoleh R sebesar 0,667 besar pengaruh variable independent atau Budaya organisasi(X<sub>2</sub>) dan Kualitas pelayanan(X<sub>2</sub>) terhadap variabel dependen atau Kepuasan Masyarakat(Y). yang juga diperkuat dengan nilai koefisien determinasi (R square) atau koefisien penentunnya sebesar 0,445 artinya 44,5%

**Kata Kunci** : Budaya Organisasi; Kualitas pelayanan; Kepuasan Masyarakat.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di PT Pos Regional X Makassar ”*. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan pada jenjang perkuliahan Strata 1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya semangat, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada.

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ayahanda Jamal Agus dan Ibunda Chaerani yang dengan penuh keikhlasan dan kesabaran membesarkan, mendidik, dan selalu mendoakan penulis dalam situasi dan kondisi apapun serta selalu memberikan doa dan dukungan yang tak terhingga.
2. Ibu Dr.Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Nur Khaerah, S.IP.,M.IP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan

3. Bapak Dr.Nur Wahid, S.Sos.,M.S.i selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah tahir, S.Sos.,M.AP selaku sekertaris program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya
5. Kepada Bapak Prof. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
6. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah ikhlas memberikan ilmunya, dan seluruh staff pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Seluruh pegawai di PT Pos Regional X Makassar serta tokoh masyarakat yang telah bersedia mengisi kuesioner dalam proses penelitian saya ucapkan banyak terimakasih.
8. Saudara-saudara penulis Ainun Afiah, AMd.Ak., M.Yusril Baldy, S.E., M.Fiqri Fajrin, S.Pd., M.Rezky Agung, Dian Aura, Ananda Nur Mawaddah, Audi Latifah yang selalu saya banggakan.
9. Seluruh keluarga-keluarga besar saya terutama kedua tante saya Faridah.S.Pd.,M.Pd. dan Erniyanti.S.P., serta Almarhum Kakek saya M.Ago dan Almarhuma Nenek saya H.Jaurah yang selalu membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan ini.



10. Sahabat-sahabat penulis Nabila Liliyanti salsabil, Ebuntal, GFRIEND, Mikhaya dan Mahaliky, Chen Zhe Yuan, yang selalu menjadi penyemangat dalam mengerjakan Skripsi.

11. Teman seperjuangan angkatan 2019 Ilmu Administrasi Negara terkhusus kelas IAN-G dan Teman MBKM Membangun Desa 2021 (Bulukumba) yang telah membantu dan memberikan semangat.

12. Serta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini

13. Terakhir, untuk diri saya sendiri, **Nabilah Putri** atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga tetap selalu rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.... Masih banyak tahapan yang harus saya lewati untuk mencapai hal yang diinginkan, semoga dengan langkah awal yang baik ini langkah kedepannya, saya dipermudahkan amin aminn ya Rabbal'alamin.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

*Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

*Makassar, 16 Desember 2023*

*Yang menyatakan*

  
*Nabilah Putri*

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah .....	8
C.Tujuan Penelitian.....	9
D.Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A.Penelitian Terdahulu .....	11
B.Konsep dan Teori .....	16
C.Kerangka Pikir.....	31
D.Hipotesis.....	33
E.Definisi Operasional .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	36
A.Waktu Dan lokasi .....	36
B.Jenis dan Tipe Penelitian .....	36
C.Populasi Dan Sampel.....	37
D.Teknik Pengumpulan Data .....	39
E.Teknik Analisis Data .....	40
F.Teknik Pengabsahan data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	44

A.Deskripsi Lokasi Penelitian.....	44
B.Analisis Karakteristik Responden .....	51
C.Analisis Statistik Deskriptif.....	57
D.Hasil Uji Instrumen .....	70
E.Analisis Regresi Linear Berganda .....	76
F.Pembahasan Hasil Penelitian .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A.Kesimpulan .....	85
B.Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>89.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Tingkat Penilaian .....	40
Tabel 3.2 Tingkat Capaian Responden .....	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur .....	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	54
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesadaran diri .....	57
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keagresifan .....	58
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepribadian .....	60
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Performa.....	61
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Orientasi .....	62
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persamaan .....	63
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keadilan .....	64
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesetiaan.....	65
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tanggung Jawab ....	66
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesesuaian Harapan .....	67
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Minat Berkunjung Kembali .....	68
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesiediaan Merekomendasikan .....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2 dan Y.....	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variable X1 .....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variable X2.....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Variable Y.....	73
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas X1 dan Y.....	75
Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas X2 dan Y .....	75
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linear Berganda secara parsial (T-test).....	78
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinan Model Summary .....	80
Tabel 4.27 Hasil Uji Simultan F-Test .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Umur .....	54
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	55
Gambar 4.5 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara mempunyai tugas utama diantaranya adalah menyelenggarakan tugas umum pemerintah, pembangunan dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk, melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama (Sutrisno, 2016)

Dalam menghadapi era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan (Disty, 2020)

Dalam hal pelayanan publik sangat ditekankan tentang kualitas yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal, mengingat publik adalah sebagai pemegang kedaulatan republik ini maka diperlukan keseriusan dimana saja berada, juga ruang lingkup pelayanan dan jasa publik yang dikelola oleh pemerintah meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, sedangkan budaya

organisasi yang ada diperusahaan atau lembaga tetap mengacu pada budaya yang berkepribadian sebagai budaya organisasi yang merupakan falsafah, ideologi, nilai-nilai, anggapan, keyakinan, harapan, sikap dan norma-norma yang dimiliki secara bersama serta mengikat dalam suatu komunitas tertentu.

Dalam pencapaian suatu visi dan misi sangat erat kaitannya ketika kualitas pelayanan memberikan andil yang sangat besar kepada tercapainya visi dan misi suatu instansi. Menurut Armstrong dalam Sudarmanto (2015:182) menyimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan komponen kunci dalam pencapaian misi dan strategi instansi secara efektif dan manajemen perubahan. Budaya organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk perbaikan kinerja dan manajemen perubahan. Budaya organisasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan lingkungan internal instansi, karena keberagaman budaya yang ada dalam organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada pada instansi tersebut (Nawawi, 2013).

Budaya organisasi merupakan sebuah kebiasaan atau sistem yang dibentuk dalam sebuah organisasi yang berlaku bagi seluruh anggota organisasi. Budaya organisasi adalah suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi. Hal ini menunjukkan tampilan organisasi atau perilaku orang-orang yang ada dalam organisasi akan mencerminkan watak dari organisasi. Budaya yang baik dalam sebuah organisasi akan menghasilkan kinerja/performa yang baik dalam organisasi tersebut. Budaya yang diterapkan dalam sebuah organisasi harus

memberikan kesan positif dalam masyarakat, karena akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan (Muhd. Akil Munanzar, 2020)

Budaya dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat terakomodasi, sedangkan pengukuran kepuasan layanan perlu dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kesejahteraan sekaligus mengetahui kesenjangan yang terjadi, kinerja organisasi layanan publik harus diukur dari hasil yang dicapai [Utomo and Supriyanto, 2020]. dari pengaruh budaya organisasi dan kualitas layanan, umumnya akan dapat menghasilkan komitmen membangun sebuah institusi yang diharapkan, sehingga akan sesuai tupoksi, tugas, pokok dan fungsi kerja baik lembaga pemerintahan. sehingga muncul pertanyaan mengapa budaya organisasi penting? Hal ini dapat dijelaskan bahwa budaya merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili.

Selain Budaya Organisasi, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan suatu instansi. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan



elayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal ini negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Ridwan dan Sudrajat dalam Taufiqurokhman (2018:6), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang mendapat kepercayaan atau legitimasi dari masyarakat dalam melaksanakan proses pelayanan jasa publik, haruslah benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, tanpa membeda-bedakan suku, agama, golongan, ras dan lainnya. Dengan tingginya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat akan bertambah kepada aparatur penyedia layanan tersebut.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki guna menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Sutrisno, 2016).

Salah satu perusahaan atau kantor pelayanan yang sangat dikenal dalam hal pelayanannya terhadap masyarakat yaitu PT Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi di bidang jasa pengiriman atau logistik. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang sudah lama berdiri dan yang jelas memiliki keunggulan dengan memiliki brand atau image yang sudah lebih dulu di kenal di kalangan masyarakat luas bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan pengiriman terkemuka.

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan Negara yang memberikan pelayanan publik yang memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Tetapi dengan hanya bermodalkan jam terbang dan

pengalaman yang banyak bukan tidak mungkin bahwa perusahaan tersebut lama kelamaan akan dilupakan konsumen jika perusahaan tidak melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanannya dengan harga yang bersaing dengan perusahaan jasa sejenis lainnya oleh karena saat ini semakin bermunculan perusahaan jasa sekaligus sebagai perusahaan pesaing saat ini.

Adanya perusahaan-perusahaan pesaing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai keunggulan, membuat PT Pos Indonesia yang awalnya merupakan andalan utama dalam pengiriman pos atau barang menjadi terpinggirkan dan tersaingi oleh kompetitor. Untuk menghadapi para pesaing, PT Pos telah berupaya untuk menciptakan inovasi dalam tingkat pelayanan sehingga kembali menjadi opsi utama bagi konsumennya. Seperti yang dikutip di website Ensiklopedia Dunia dan website Wikipedia, PT Pos Indonesia adalah perusahaan jasa tertua dan telah beroperasi di seluruh Indonesia, dimana hal itu bisa saja menjadi salah satu kelebihan tersendiri karena para pesaing tidak mempunyai cabang perusahaan sebanyak PT Pos Indonesia. Namun pada kenyataannya, PT Pos kini masih saja kalah saing dari perusahaan jasa pengiriman barang lainnya.

Walaupun PT Pos Indonesia merupakan organisasi publik yang fokus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan tidak hanya memikirkan untuk meraih keuntungan semata-mata, tidak bisa dipungkiri jika PT Pos Indonesia juga mempunyai target tertentu yang ingin dicapai. Hal ini dikarenakan keuntungan yang diterima dari hasil usaha dipakai dalam organisasi demi bertahan hidup tanpa terus-menerus bergantung terhadap pemerintah dan

bagaimana pun perusahaan ini mesti menghidupi beribu-ribu karyawannya dan memutar roda kehidupannya agar senantiasa mampu memberikan pelayanan yang terbaik (Septiyana, 2010).

Urgensi penelitian ini ialah seperti yang diketahui dan banyaknya penelitian terdahulu yang telah melakukan penelitian dan mendapatkan hasil bahwa saat ini Indonesia menghadapi pola penerapan budaya organisasi dan Kualitas Pelayanan yang masih kurang penerapannya, salah satunya Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Badariah, B., Maryadi, M., & Sjarlis, S. (2022) dimana masih banyaknya masyarakat yang belum puas atau merasa kurang puas terhadap pelayanan dalam satu instansi/organisasi tersebut. Seperti yang terjadi pada PT Pos Regional X Makassar Dikarenakan adanya beberapa penghambat proses pelayanan seperti, kejelasan persyaratan pelayanan, kesederhanan prosedur pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan Dengan adanya budaya organisasi dan kualitas pelayanan ini apakah dapat mempengaruhi kepuasan terhadap masyarakat atau malah sebaliknya tidak ada yang berubah.

Kondisi seharusnya ialah budaya organisasi dan Kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Tidak hanya membantu dalam pelayanan melainkan dapat pula membantu dalam mengefisienkan waktu dan tenaga dalam proses pelayanan, sehingga proses mengurus menjadi lebih baik maupun budaya organisasi dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh penting dalam hal pelayanan masyarakat.

Pada saat peneliti melakukan penelitian di PT Pos Regional X Makassar peneliti menyadari akan pentingnya budaya organisasi yang baik dikarenakan beberapa penerima pelayanan saat itu banyak yang merasa bahwa pelayanan di Pos Regional X Makassar itu sesuai dengan harapan mereka contohnya seperti sikap atau perilaku dari pemberi pelayanan yang ramah dengan menjelaskan bagaimana prosedurnya berjalan sehingga dipahami oleh masyarakat selaku penerima pelayanan, dan memberikan fasilitas yang baik misalnya no.antrian agar pelanggan tertib dan memberikan kursi agar pelanggan dapat menunggu dengan nyaman hal ini dapat menjadi tolak ukur untuk melakukan kembali pelayanan yang ada pada PT Pos Regional x Makassar. Oleh karena Budaya organisasi yang baik maka akan menimbulkan Kualitas pelayanan yang baik sehingga terbentuknya kepuasan masyarakat dalam hal menerima pelayanan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah Budaya Organisasi(X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar?
2. Apakah Kualitas Pelayanan(X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar?
3. Seberapa besar Pengaruh Budaya Organisasi(X1) dan Kualitas Pelayanan(X2) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) Di PT. Pos Regional X Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Apakah Budaya Organisasi(X1) Berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan(X2) Berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar
3. Untuk mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Budaya Organisasi(X1) dan Kualitas Pelayanan(X2) terhadap kepuasan Masyarakat(Y) Di PT. Pos Regional X Makassar.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian adapun harapan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi pikiran bagi perkembangan ilmu administrasi negara khususnya dalam bidang budaya organisasi dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi PT. Pos Regional X Makassar, mengenai sejauh mana fungsi Budaya organisasi dan Kualitas Pelayanan dalam mendukung

kedisiplinan Pegawai, serta menjadi tolak ukur penerapan agar mendapat kepuasan masyarakat. Selain itu, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian selanjutnya, khususnya bagi mereka yang ingin melakukan penelitian dalam hal penerapan Budaya organisasi dan Kualitas Pelayanan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan atau referensi dalam penelitian ini adalah sebagai pembeda dan pendukung serta tambahan untuk menganalisa kajian perbedaan maupun persamaan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Badariah, Maryadi, Sylvia Sjarlis (2021)	Pengaruh kualitas pelayanan aparatur sipil Negara dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Segeri kabupaten Pangkajene dan kepulauan	(1) Terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan masyarakat; (2) Terdapat pengaruh antara daya tanggap terhadap Kepuasan masyarakat; (3) Terdapat pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan masyarakat; (4) Terdapat pengaruh antara perhatian terhadap kepuasan masyarakat; (5) Terdapat pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat; dan (6) Terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat.
2	Kasmawati (2020)	Hubungan Budaya Organisasi Dengan Profesionalisme Pegawai Di Kantor Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai	Dimana hasil penelitiannya yaitu nilai rhitung lebih besar dari rtabel ( $0,992 > 0,344$ ) demikian dengan besaran tersebut adanya hubungan yang sangat kuat terhadap budaya organisasi dengan profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai.
3	Muhd. Akil	Analisis Budaya	Puskesmas Kuta Makmur



	Munanzar (2020)	Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kuta Makmur)	<p>melaksanakan manajemen organisasi dengan inovasi dan berani mengambil resiko serta sangat teliti dalam melaksanakan tugas, para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Pihak Puskesmas Kuta Makmur juga memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien mulai dari informasi pelayanan dan pembiayaan yang transparan serta produk pelayanan semaksimal mungkin. Adapun hambatan atau kendala dalam penerapan budaya organisasi dan pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur diantaranya Masih kurangnya sumber daya manusia terutama dokter spesialis, sarana dan Prasarana yang terpenuhi baru 80%, jumlah mobil ambulance yang masih sangat minim, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai jalur pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur, sarana transportasi seperti jalan yang masih belum memadai sehingga pelayanan Puskesmas masih belum menyentuh semua lapisan masyarakat terutama yang tinggal di wilayah pedalaman dan wilayah perkebunan karet dan kelapa sawit, masih kurangnya penerangan jalan, sehingga masyarakat masih belum nyaman jika memerlukan pelayanan medis pada saat malam hari.</p>
4	Isabella, Cathas Teguh Prakoso, Tri Susilowati	Hubungan Antara Budaya Organisasi Terhadap Kualitas	Tingkat hubungan yang kuat antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor

	(2020)	Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda	Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang ditunjukkan oleh nilai Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,613. Kemudian besar hubungan budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang dilihat dari hasil uji determinasi adalah sebesar 37,57%. Artinya sebanyak 37,57% kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang dipengaruhi oleh budaya organisasi dan 62,43% dipengaruhi oleh variabel lain
5	Tony Pathoni & Kusman Yuhana (2020)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang	Budaya Organisasi di Kecamatan Kalijati menunjukkan hasil 43,28, yang dimana menurut garis kontinum termasuk kedalam kategori baik dan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati menunjukkan hasil 50,66, yang dimana menurut garis kontinum termasuk kedalam kategori cukup baik. Ada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan, hasilnya diperoleh dari nilai signifikansi lebih dari 0,05, nilai signifikansi sebesar 4,847. Budaya Organisasi memberikan pengaruh sebesar 66,0% terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan.

*Sumber : di olah oleh Penulis (2023)*

Adapun persamaan dan pembeda dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini sebagai berikut:

1) Penelitian (Badariah, Masyadi, Sylvia Sjarlis, 2021)

Persamaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang Kualitas pelayanan dan Budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat, dan sama-sama berfokus dalam mencari pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Serta sama-sama menggunakan metode kuantitatif Sedangkan perbedaannya penelitian sebelumnya melakukan penelitian di sebuah kantor kecamatan di instansi kepegawaian ASN sedangkan penelitian ini dilakukan di kantor yang dibentuk oleh BUMN.

2) Penelitian (Kasmawati, 2020)

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang Budaya Organisasi dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif sedangkan perbedaannya peneliti terdahulu berfokus pada hubungan budaya organisasi dan Profesionalisme Pegawai bukan pada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat, dan teori serta lokasi penelitian.

3) Penelitian (Muhd Aki Munazar, 2020)

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang Kualitas pelayanan dan Budaya organisasi dengan teori yang sama, Sedangkan perbedaannya peneliti terdahulu berfokus pada analisis dan untuk penelitian ini berfokus pada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan perbedaannya juga terdapat pada Jenis dan Metode yang digunakan, dalam penelitian sebelumnya menggunakan

kualitatif dengan pendekatan deskriptif sedangkan dalam penelitian ini menggunakan jenis dan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan perbedaan lokasinya, penelitian terdahulu berlokasi di Puskesmas Kuta Makmur sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Pos Regional X Makassar..

4) Penelitian (Isabella, Cathas Teguh Prakoso, Tri Susilowati, 2020)

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang Budaya Organisasi dan kualitas pelayanan sedangkan perbedaannya peneliti terdahulu mengambil kualitas pelayanan publik sebagai variabel Y sedangkan peneliti ini mengambil Kualitas Pelayanan sebagai variabel X serta penelitian terdahulu berfokus pada hubungan sedangkan penelitian ini yang menjadi fokusnya adalah pengaruh serta perbedaan metode dan lokasi penelitian

5) Penelitian (Tony Pathoni, Kusma Yuhana, 2020)

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang Budaya Organisasi Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya lebih memfokus kepada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dan lokasi penelitian terdahulu berlokasi di Kantor Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Pos Regional X Makassar.

## **B. Konsep dan Teori**

### **1. Budaya Organisasi(X1)**

#### **a. Definisi Budaya Organisasi**

Budaya organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk perbaikan kinerja dan manajemen perubahan. Budaya organisasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan lingkungan internal instansi, karena keberagaman budaya yang ada dalam organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada pada instansi tersebut (Nawawi, 2013).

Menurut Armstrong dalam Sudarmanto (2015:182) “Budaya organisasi merupakan komponen kunci dalam pencapaian misi dan strategi instansi secara efektif dan manajemen perubahan”.

Menurut (Fauzan & Fathiyah, 2017) “budaya organisasi itu cenderung untuk diwujudkan oleh anggota organisasi, sehingga orang yang hidup dalam lingkungan tersebut merasa bisa hidup menjadi lebih baik”.

#### **b. Manfaat Budaya Organisasi**

Budaya organisasi akan meningkatkan motivasi staf dengan memberi mereka perasaan memiliki, loyalitas, kepercayaan, dan nilai-nilai, dan mendorong mereka berpikir positif tentang mereka dan organisasi. (Uha, 2013)

Manfaat budaya organisasi bagi karyawan yaitu (Uha, 2013):

- 1) Memberikan arah atau pedoman berperilaku di dalam organisasi;
- 2) Agar mempunyai kesamaan langkah dan visi dalam melakukan tugas dan tanggung jawab. Masing-masing individu dapat meningkatkan fungsinya dan mengembangkan tingkat interdependensi antar-individu/bagian karena antar-individu/bagian dengan individu/bagian yang lain saling melengkapi dalam kegiatan organisasi;
- 3) Mendorong mencapai prestasi kerja atau produktivitas yang lebih baik; dan
- 4) Untuk mencapai secara pasti tentang karirnya di organisasi sehingga mendorong mereka untuk konsisten dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Budaya organisasi bagi organisasi bermanfaat untuk (Uha, 2013):

- 1) Sebagai salah satu unsur yang dapat menekan tingkat *turnover* karyawan. Ini dapat dicapai karena budaya organisasi mendorong sumber daya manusia memutuskan untuk tetap berkembang bersama organisasi;
- 2) Sebagai pedoman dalam menentukan kebijakan yang berkenaan dengan ruang lingkup kegiatan intern organisasi seperti tata tertib administrasi, hubungan antar bagian, penghargaan prestasi sumber daya manusia, dan penilaian kerja;

- 3) Untuk menunjukkan pada pihak eksternal tentang keberadaan organisasi dari ciri khas yang dimiliki yaitu ditengah-tengah organisasi yang ada di masyarakat;
- 4) Sebagai acuan dalam penyusunan perencanaan organisasi organisasi yang meliputi: pembentukan *marketing plant*, penentuan segmentasi pasar yang akan dikuasai, dan penentuan *positioning* organisasi yang dikuasai; dan
- 5) Dapat membuat program pengembangan sumber daya manusia dengan dukungan penuh dari seluruh jajaran sumber daya manusia.

c. Indikator Budaya Organisasi

Menurut Edison, Anwar, dan Komariyah (2016:131) untuk menunjang kinerja, sangat diperlukan budaya organisasi/kelompok yang kuat, Berikut dimensi/indikator dari budaya organisasi/kelompok:

- 1) Kesadaran diri Anggota organisasi/kelompok pada kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan pada pekerjaannya, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan layanan tinggi.
- 2) Keagresifan Anggota organisasi mendapatkan tujuan yang menantang tapi realitis. Mereka rencana kerja dan strategis dalam mencapai suatu tujuan.

- 3) Kepribadian Anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok.
- 4) Performa Anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kuantitas, mutu dan efisien.
- 5) Orintasi tim Anggota organisasi melakukan atau mengerjakan kerja sama dengan baik atau profesional dan melakukan koordinasi dan komunikasi yang efektif atau tepat.

## 2. Kualitas Pelayanan(X2)

### a. Definisi Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan defenisi “pelayanan umum merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keterberhasilan” (LAN, 2004).

Hardiansyah (2018) dalam buku kualitas pelayanan publik, mengemukakan bahwa dalam konteks pelayanan publik, pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Sinambela (2006) dalam bukunya yang berjudul reformasi pelayanan publik, pada dasarnya setiap manusia atau orang pasti membutuhkan suatu pelayanan.



Menurut Kotler dan Keller (2014) bahwa kualitas pelayanan merupakan wujud penilaian dari pelanggan pada tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diinginkan pelanggan.

Jika pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan yang diinginkan, maka kualitas pelayanan dinyatakan baik. Kualitas pelayanan yang baik didasarkan dengan etika dan profesionalisme. Padahal etika menjadi unsur penting terhadap pemerintahan dalam menentukan kelancaran pelayanan yang menjelaskan profesionalisme penyelenggara layanan publik. Dalam hal ini etika berkaitan perilaku yang baik dan buruk (Musri & Afri, 2022).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2012 tentang Kode Etik Pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB). Kode etik ini bertujuan untuk menjaga martabat, kehormatan, citra dan kredibilitas Kementerian PANRB serta menciptakan keharmonisan sesama pegawai dalam rangka mencapai dan mewujudkan visi dan misi organisasi. Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan bersikap kehidupan sehari-hari, setiap pegawai wajib berpedoman pada etika: berorganisasi; bermasyarakat; sesama pegawai; dan terhadap diri sendiri.

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini

seperti yang dijelaskan oleh Barata bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

b. Manfaat Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan.
- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya.

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdaya Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan,
- 3) Persiapan teknis dan administratif pelayanan publik,

- 4) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
- 5) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran,
- 6) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 7) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 8) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 9) Tanggungjawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 10) Kelengkapan sarana dan prasana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika)
- 11) Kemudahan akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

12) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

13) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan fasilitas lainnya.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar pemenuhan kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Zeitham, dkk (Boediono, 2003 :114), ada 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan/dilakukan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, adalah:

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi pegawai, fisik, sarana komunikasi dan perlengkapan. Fasilitas fisik yaitu seperti ruang tunggu untuk pelanggan gedung dan telepon, perkantoran, komputer, dan lain-lain.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan suatu karakteristik kecocokan untuk pelayanan manusia/orang, mampu merupakan

keinginan para staf dalam membantu suatu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap,.

- 3) Keandalan (*Realibility*), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dan menyajikan secara memuaskan. Hal ini dilihat dari kecakapan aparat birokrasi dan kemampuan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), adalah mencakup kesopanan, kemampuan, dan sifat dapat bahaya, keraguan atau resiko. Adalah seperti kepastian yang telah diberikan oleh para aparat birokrasi dalam membuat masyarakat dalam pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang telah dilaksanakan akan bebas dari kekurangan.
- 5) Empati (*Emphaty*), adalah meliputi kemudahan untuk melakukan hubungan komunikasi dngan baik dalam memahami kebutuhan oleh para pelanggan. Hal ini yaitu sebagaimana aparat birokrasi yang menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya

Indikator etika pelayanan publik kepada masyarakat menurut Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro, (2019) mempunyai empat hal yang dijadikan pedoman diantaranya, sebagai berikut :

- a. Persamaan Hak (*Equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan

yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

- b. Keadilan (*Justice*), perlakuan yang adil. Kondisi masyarakat yang pluralistic terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.
- c. Kesetiaan (*Loyalty*), kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain. Tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dan mengabaikan yang lainnya.
- d. Tanggung Jawab (*Responsibility*), setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

### 3. Kepuasan masyarakat(Y)

#### a. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan respon dari masyarakat terhadap suatu optimalisasi kinerja dari organisasi public. Berdasarkan pada peraturan menteri pemberdayaan aparatur negara nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, maka kualitas pelayanan

publik dapat dinilai dalam suatu indeks kepuasan masyarakat (IKM). Semakin tinggi kualitas layanan terhadap indeks kepuasan masyarakat (IKM) maka pelayanan dianggap baik.

Menurut Kotler dan Keller (2014), mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan pelanggan, dimana pelanggan menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dengan yang diinginkan.

Menurut Supranto (2011:81) bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan

Kepuasan Masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan hasil yang didapatkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang terukur antara harapan dan hasil yang diterima, Pelayanan masyarakat bisa diartikan administrasi publik sebagai salah satu jenis administrasi, bisa produk terbuka atau administrasi publik yang pada tingkat dasar. Indikator kepuasan masyarakat adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, Akurasi, keamanan, dan Tanggung jawab. Kepuasan adalah tingkatan perasaan individu setelah membandingkan kinerja maupun hasil yang dirasakan sesuai harapannya.

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang maupun kecewa sebagai hasil setelah membandingkan antara prestasi atau produk yang dirasakan ataupun diharapkan. Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan di Kantor Publik harus bertindak sebagai pelayan masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan telah menyasar kepuasan masyarakat bila pelayanan tersebut dapat memenuhi apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik, efisien dan efektif. Bilamana masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif dan tidak efisien.

b. Strategi kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2000:170) ada beberapa cara atau strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya :

- 1) *Relation Marketing*,
- 2) *Strategi Superior Customer Service*,
- 3) *Strategi Unconditional Guarantees / Extraordinary Guarantees*,
- 4) *Strategi Penanganan Keluhan yang baik*.

*Relation Marketing* menjadi hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan



selesai. Menjalinkan kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*Repeat Business*).

Strategi *Superior Customer Service* merupakan merupakan strategi perusahaan menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, melalui pelayanan yang lebih unggul. Perusahaan yang bersangkutan dapat membebankan harga yang lebih tinggi pada jasanya, akan tetapi ada kelompok konsumen yang tidak keberatan dengan harga mahal tersebut.

Strategi *Unconditional Guarantees / Extraordinary Guarantees* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core servicenya*, misalnya dengan merancang garansi tertentu atau memberikan pelayanan purna jual yang baik. Pelayanan purna jual yang baik harus memungkinkan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. *Unconditional guarantees* berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamis penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan.

Strategi Penanganan Keluhan yang baik merupakan penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang

pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas (atau bahkan pelanggan abadi), manfaat lainnya yaitu :

- 1) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk membina hubungan baik dengan pelanggan yang kecewa.
- 2) Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif.
- 3) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanan saat itu.
- 4) Penyedia jasa akan mengetahui sumber operasionalnya.
- 5) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

c. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

d. Indikator–Indikator Kepuasan Masyarakat

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukan hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala tersebut wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik.

Untuk mengetahui survei kepuasan masyarakat didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang kaitannya erat dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2011:46).

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92), yaitu:

- a. Kesesuaian Harapan,
- b. Minat Bekunjung Kembali (beli ulang),
- c. Kesiediaan Merekomendasikan.

### C. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini mengasumsikan bahwa ada pengaruh Budaya Organisasi dan kualitas pelayanan didalam pelaksanaan pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan, karena kedua komponen tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Secara tidak langsung baik diukur atau tidak kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruhnya antara kompetensi dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat. Terutama pelayanan yang bergerak dalam bidang barang & jasa yang memberikan pelayanan terhadap publik atau masyarakat sesuai dengan visi dan misi utama di PT. Pos Regional X Makassar.

Penelitian ini untuk indikator Budaya Organisasi menggunakan teori dari Edison, Anwar, dan Komariyah, (2016:131) yaitu: (1) Kesadaran Diri, (2) Keagresifan, (3) Kepribadian, (4) Perfoma, (5) Orientasi Tim. Sedangkan untuk Indikator Kualitas Pelayanan Menggunakan Indikator yang dikemukakan oleh Mertins Jr, (2003) yaitu: (1) Persamaan Hak (*Equality*), (2) Keadilan (*Justice*), (3) Kesetiaan (*Loyalty*), Tanggung Jawab (*Responsibility*). Dan untuk Kepuasan Masyarakat Menggunakan indikator dari menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92), yaitu: (1) Kesesuaian Harapan, (2) Minat Berkunjung Kembali (3) Kesiediaan Merekomendasikan.

Berdasarkan uraian kerangka pikir di atas, maka skema kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut :



**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir Penelitian**

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang di berikan baru di dasarkan pada teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta-fakta empiris; yang diperoleh pengumpulan data, jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yan emperik.

Adapun hipotesis yang telah di tentukan dalam hipotesis ini, yaitu :

1. H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Budaya Organisasi(X1) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) pada PT. Pos Regional X Makassar.
2. H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan(X2) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) pada PT. Pos Regional X Makassar.
3. H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Budaya Oranisasi(X1) dan Kualitas Pelayanan(X2) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) pada PT. Pos Regional X Makassar.
4. Ho : Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara Budaya Organisasi(X1) dan kualitas pelayanan(X2) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) pada PT. Pos Regional X Makassar.

## E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang dapat diamati. Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Variabel Bebas/Budaya Organisasi(X1) dan Kualitas Pelayanan(X2)

*(Independent Variabel)*

#### a. Budaya Organisasi(X1)

- 1) Kesadaran diri, Anggota organisasi/kelompok pada kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan pada pekerjaannya, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan layanan tinggi.
- 2) Keagresifan, Anggota organisasi mendapatkan tujuan yang menentang tapi realitis. Mereka rencana kerja dan strategis dalam mencapai suatu tujuan.
- 3) Kepribadian, Anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok.
- 4) Performa, Anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kuantitas, mutu dan efisien.
- 5) Oreintasi tim, Anggota organisas melakukan kerja sama dengan baik atau profesional dan melakukan koordinasi dan komunikasi yang efektif atau tepat.

b. Kualitas Pelayanan(X2)

- 1) Persamaan Hak (*Equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan, identik dengan berlaku jujur
- 2) Keadilan (*Justice*), perlakuan yang adil kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan yang sama tetapi tidak sama dengan orang tertentu.
- 3) Kesetiaan (*Loyalty*), kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja.
- 4) Tanggung Jawab (*Responsibility*), setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

2. Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

a. Kepuasan Masyarakat(Y)

- 1) Kesesuaian Harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen
- 2) Minat Berkunjung Kembali (beli ulang), merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- 3) Kesediaan Merekomendasikan merupakan kesediaan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan lokasi**

Berdasarkan judul penelitian maka penelitian dilaksanakan berlangsung selama kurang lebih dua bulan, berlokasi PT. Pos Regional X Makassar. Yang beralamat di Jl.A.Pettarani. Alasan memilih lokasi penelitian ini Untuk mengetahui dan melihat secara langsung bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di PT. Pos Regional X Makassar.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Penelitian ini memakai jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2018) penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang berpijak pada epistemologi positivis diterapkan untuk mempelajari sampel populasi yang melibatkan pengumpulan data melalui penggunaan instrumen penelitian serta diikuti dengan analisis statistik dari data tersebut untuk menguji hipotesis. Adapun tipe penelitian ini yaitu deskriptif penelitian dengan metode deskriptif adalah metode riset yang digunakan untuk memperjelas gejala sosial melalui berbagai variabel penelitian yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya, statistik deskriptif metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian data sehingga memberikan informasi yang berguna untuk menjelaskan dan menggambarkan fenomena atau peristiwa yang diteliti karena mencari data berdasarkan dari sampel dan populasi.

## C. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014) mendefinisikan populasi adalah jumlah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini, populasi sampel didefinisikan sebagai semua objek atau item yang berada di luar penelitian ini dianggap sebagai bagian pada populasi tambahan penelitian.

Pada penelitian ini, yang akan dijadikan populasi ialah masyarakat yang sedang dan telah memperoleh pelayanan pada PT Pos Regional X Makassar. Berdasarkan data sekunder jumlah populasi yang biasa diperoleh selama 1 bulan yaitu masyarakat yang melakukan permintaan pelayanan pada bulan Juni 2023. Populasi selama sebulan itu sebanyak 7000 orang yang Menerima pelayanan di PT Pos regional X Makassar Data tersebut diperoleh dari Survey langsung ke tempat Penelitian dan yang menjadi informan adalah Geby sebagai penerima pelayanan di loket.

### 2. Sampel

Menurut Ardial (2014:336) sampel adalah “sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi maka metode

pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling, yang menurut Sugiyono (2016:84) yaitu “teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Kemudian teknik yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling. “accidental sampling adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”. Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

n = pengukur sampel

N = pengukur populasi

e = taraf kesalahan.

Di bawah ini perhitungan untuk ukuran sampelnya dengan rumus Slovin:

$$n = \frac{7000}{7000(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 7000 / (1 + 7000 \times (0,1)^2) = 98,59155 \text{ dibulatkan menjadi } 98$$

Jadi, ada 98 sampel yang dapat dipilih menjadi kriteria sebagai responden penelitian.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Tujuan penelitian yaitu untuk mengumpulkan bukti dokumenter dengan menganalisis dan memahami informasi yang sudah tersedia untuk menghasilkan data yang paling berguna untuk metode yang digunakan adalah dengan kuisisioner atau angket, dan dokumentasi (Sugiyono, 2018). Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu :

Data penelitian dikumpulkan dengan memakai angket atau kuesioner dengan ukuran sampel yang sudah ditetapkan. Kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden, dengan pelaksana tugas akademik sebagai penanya dan jika diterima, responden wajib memberikan jawaban berdasarkan informasi yang diberikan. Sebaliknya Creswell (2016), memaparkan bahwa kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dimana sejumlah responden mengisi kuesioner atau laporan mengenai peristiwa, kemudian kuesioner atau laporan yang sudah diisi dikembalikan kepada peneliti.

Kuesioner, juga dikenal sebagai angket, dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis: terbuka dan tertutup. Arti pertanyaan terbuka yaitu memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kata-katanya sendiri, sedangkan arti pertanyaan tertutup yaitu akademisi telah memberikan beberapa kemungkinan jawaban dan responden bisa memilih salah satu yang paling selaras dengan pertanyaan yang diajukan.

Penelitian ini memakai kuisisioner tertutup. Karena, kuisisioner tertutup lebih efisien, membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan memudahkan peneliti untuk melaksanakan analisis data. Responden akan diberikan pertanyaan

serta sesudah itu akan dijawab dengan pilihan yang tersedia.

Pada penelitian ini digunakan skala Likert yaitu skala penilaian ordinal yang umum dipakai pada pembuatan skala kuesioner. Skala likert dengan berbagai opsi respons dari 1 hingga 5, mencakup :

**Tabel 3. 1 Tingkat Penilaian**

No	Jenis Jawaban	Nilai
1	STS = sangat tidak setuju	1
2	TS = tidak setuju	2
3	N = netral	3
4	S = setuju	4
5	SS = sangat setuju	5

#### **E. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Deskriptif dan Regresi Linier Berganda (Pengaruh)

##### **1. Teknik Analisis Statistisk Deskriptif**

Teknik analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul tanpa membuat suatu kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan mean atau rata-rata (pengukuran tendensi sentral) dan perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Data yang sudah di persentasekan lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif.

**Tabel 3.2 Tingkat Capaian Responden**

TCR (%)	Kriteria
80% – 100%	Sangat baik
60% – 80%	Baik
40% – 60%	Cukup baik
20% – 40%	Kurang baik
0% – 20%	Sangat tidak baik

## 2. Teknik Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis data analisis regresi berganda karena variable bebasnya terdiri lebih dari satu. Variabel yang mempengaruhi disebut Independent Variabel (Variabel Bebas) dan variable yang dipengaruhi disebut dependent variable (Variabel Terikat) penelitian ini terdiri dari dua variable

bebas (independens) yaitu Budaya Organisasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), sedangkan variable terikatnya (dependent) adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

Dimana:

$$Y = a + bX$$

Keterangan Rumus :

Y = Dependen

X = Independen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software SPSS version 29*. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah:

- 1) Jika nilai P value (sig)  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
- 2) Jika nilai P value (sig)  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

#### **F. Teknik Pengabsahan data**

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner penelitian diuji keabsahannya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan/keakuratan dari kuesioner penelitian, sedangkan untuk uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi/kehandalan dari

kuesioner penelitian. Peneliti akan melakukan uji validitas menggunakan bantuan *software SPSS version 29.0*.

#### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel Product Moment, Jika nilai r hitung  $\geq$  r tabel maka indikator ataupun pernyataan kuesioner dikatakan valid, begitupun sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data  $<$  0.05.

#### 2. Uji Realibilitas

Pengujian realibilitas cukup dengan membandingkan r alpha atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,6. Jika r alpha atau angka cronbach alpha  $\geq$  0,6 maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupun sebaliknya.

#### 3. Uji normalitas

Pengujian normalitas di lakukan untuk melihat apakah model regresi variabel terkait dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal

#### 4. Uji Linearitas

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X1 dan X2) dengan variabel Terikat (Y), hubungan seperti garis lurus. (Jika sig diatas  $>$  0,05 maka dapat dikatakan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) terdapat hubungan begitupun sebaliknya  $<$  0,05.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Profil PT Pos Indonesia

Dalam melaksanakan pelayanan pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi berbagai wilayah Negara Indonesia sebelas Provinsi dan divisi regional dalam pegoperasiannya. Pembagian divisi-divisi tersebut, mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia. Setiap divisi memiliki satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut sebagai berikut :

- a. Regional I Pusat Medan (meliputi Provinsi Aceh dan Sumatera Utara)
- b. Regional II Pusat Padang ( meliputi provinsi Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatera Barat)
- c. Regional III Pusat Palembang (meliputi Provinsi Bengkulu, Jambi, Lampung, Sumatera Selatan, dan Kepulauan Bangka Belitung)
- d. Regional IV Pusat Jakarta (meliputi Provinsi D.K.I Jakarta, Banten, dan Sebagian Jawa Barat)
- e. Regional V Pusat Bandung (meliputi sebagian Provinsi Jawa Barat)
- f. Regional VI Pusat Semarang (meliputi Provinsi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta)
- g. Regional VII Pusat Surabaya (meliputi Provinsi Jawa Timur )

- h. Regional VIII Pusat Denpasar (meliputi Bali, Nusa Tenggara Barat, Dan Nusa Tenggara Timur ) 34
- i. Regional IX Pusat Banjarbaru (meliputi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, dan Kalimantan Selatan)
- j. Regional X Pusat Makassar (meliputi Provinsi Gorontalo, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Maluku dan Maluku Utara)
- k. Regional XI Pusat Jayapura (meliputi Provinsi Papua dan Papua Barat)

Ekspansi wilayah pelayan Pos Indonesia tidak hanya meliputi wilayah Indonesia saja, tetapi juga meliputi dunia internasional. Pelayanan dalam skala internasional ini memungkinkan Pos Indonesia untuk melaksanakan salah satu tujuannya untuk bisa go internasional.

## 2. Kantor Pos Indonesia Regional X Makassar

Kantor regional merupakan unit bisnis yang bersifat profit center di bawah kantor pusat yang bertanggung jawab atas paraihan pendapatan bisnis dan pencapaian target kinerja operasi serta pengendalian seluruh sumber daya yang diperlukan dalam rangka mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Kantor regional X Kota Makassar salah satu kantor pengawasan dan penentu kebijakan di bawah kantor pusat untuk wilayah Provinsi Gorontalo, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat,

Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Maluku dan Maluku Utara yang menguasai 16 kantor pos besar di seluruh kabupate/kota yang berada di delapan provinsi. Kantor regional X Makassar terletak di Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan yaitu Kota Makassar. lokasi kantor bertempat di Kecamatan Tamalate, Kelurahan Rappocini, tepatnya A.P Pettarani, Kota Makassar 90004.

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Berikut struktur organisasi Kantor Regional X Makassar



*PT POS Regional X Makassar*

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**

b. Tugas pokok dan fungsi Kantor Regional X Makassar

Maksud dan tujuan organisasi dan tatak kerja Regional PT Pos Indonesia ini adalah sebagai wadah pengelolaan bisnis perusahaan sebagai satu kesatuan manajemen organisasi bisnis yang utuh, fokus dan profesional ditingkat regional dan pelaksanaan dalam pengelolaan bisnis perusahaan di tingkat regional memiliki kompetensi bisnis yang tinggi, mampu berkembang secara sehat dengan kinerja pengelolaan yang efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan business value yang optimal bagi portopolio bisnis perusahaan. Organisasi regional merupakan unit organisasi yang berfungsi sebagai pengendali langsung seluruh portopolio bisnis perusahaan di wilayah kerja regionalnya yang bersifat profit center yang dilakukan secara tidak langsung yaitu dicapai melalui unit pelaksana teknis (UPT) yang ada di wilayahnya.

c. Visi dan Misi PT Pos Regional X Makassar

Dalam melaksanakan pelayanannya, PT Pos Indonesia regional X Makassar 90004 memiliki visi dan Misi yang menjadi pedoman dan tujuan bersama yaitu :

1) Visi :

Menjadi raksasa logistik dari timur.

2) Misi :

- a) Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara.
- b) Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan.
- c) Menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan.

d) Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat, serta pemegang saham.

d. Jenis Layanan Operasional Kantor Regional X Makassar

- 1) Pos Ekspres, layanan istimewa dari pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, cepat, tepat mudah dilacak dengan harga kompetitif. Jenis layanan Pos Ekspres : a. Sameday Service : Kiriman hari ini, tiba di tempat tujuan di hari yang sama. b. Nextday Service : kiriman hari ini, tiba di tempat tujuan keesokan harinya.
- 2) Pos Kilat Khusus, digunakan sebagai pilihan tepat untuk mengirim surat pos (Dokumen, Surat, warkatpos, kartupos, barang cetakan, surat kabar, skogram dan bungkusan kecil) serta barang berharga yang mengandakan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia.
- 3) Paket Pos Jumbo, layanan domestik untuk barang kiriman dengan berat 50 KG hingga 150 KG. Pengiriman barang melalui paket pos jumbo saat ini telah menjangkau lebih 149 kota/kabupaten di Indonesia. Layanan tambahan dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, antara lain berupa pick up service, antaran ke alamat tujuan.
- 4) Express Mail Service, difungsikan sebagai layanan premium untuk pengiriman surat, dokumen ke luar negeri.

- 5) Weselpos Merupakan layanan penerimaan uang yang memberikan solusi terhadap kecepatan, ketepatan dan keamanan kiriman uang anda secara domestik berupa : weselpos instan, weselpos prima dan weselpos korpora atau mitra, dengan fitur yang akan disesuaikan dengan permintaan dan kesepakatan.

Sedangkan untuk mengirim dan menerima uang ke Luar Negeri (Internasional) tersedia layanan : Western Union, International Express Money Orde (IEMO), international Money Order (IMO), BNI Wesel PIN, Fire Cash/Wesel Instan BCA dan Wesel Instan Mandiri di setiap Kantor Pos.

- 6) Pospay, cukup di satu tempat anda melakukan pembayaran berbagai tagihan dan ansuran “apapun” di Kantor Pos, antara lain : pembayaran rekening telepon seluler, listrik (PLN), air minum (PDAM), pajak, asuransi, ansuran kredit, kartu kredit dan personal lain. Pelayanan Pospay di Kantor Pos begitu mudah, lebih cepat dan aman karena menggunakan sistem online Payment Point (SOOP) yang telah menjangkau hingga 2.192 jaringan Kantor Pos di seluruh Indonesia dan pembukaan agen-agen Pospay yang akan terus dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pembayaran tagihan yang dapat diterima di Kantor Pos dan mitra kerja yang saat ini sudah bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia untuk layanan Pospay, antara lain :

- a) Finance ADIRA Finance(ansuran kredit), FIF,(Federal

Internasional Finance), BAF (Busan Auto Finance), PT Summit Oto Finance, Para Finance, PT Varia Intra Finance (VIF), Mandala Finance, BFI Finance, Avrist, PT Bhakti Finance, PT Semesta Citra Dana (Semesta Finance), Verena, MCF dan MAF, ITC, BUZ Finance, Tunas Finance, Financial Multi Finance, GE Costumer Finance, (CF) Columbia Finance, OTO Multiartha, Mandiri Tunas Finance serta mitra lainnya.

- b) Telekomunikasi PT Telkom Indonesia, PT Telkom, PT Indosat (Mentari, Matrix, IM3), Baakrie Communication (Esia), PT Axiata Exelcomindo (XL), 3 (Three), PT NTS (Axis), Nusapro, Flash Mobile.
- c) Perbankan (Kartu Kredit, Personal Loan) Bank Muamalat, ABN AMRO, IG Lippo, Takaful, BNI, bii, TKI, BTN, Citibank, HSBC.
- d) PT PLN (Persero) Rekening Listrik, PDAM Dharmaa, PALLYJA (Rekening Air Minum), Pajak Asuransi (AIG Lippo, Wana Artha Life) Zakat, Sodakoh, Infaq dan lain-lain.

PT. Pos Regional X Makassar memiliki berbagai macam layanan yang dapat diperoleh di kantor Pos UPT di setiap daerah baik Provinsi maupun Kabupaten, penulis hanya mencantumkan bisnis yang dijalankan di kantor regional dan operasional yang berkaitan dengan pelayanan seperti pada

pembahasan di atas. Jumlah seluruh karyawan PT. Pos Regional X Makassar adalah 61 orang karyawan yang terdiri atas 41 laki-laki dan 20 perempuan dari berbagai tingkat jabatan. Latar belakang pendidikan karyawan minimal SMA, D3, S1, dan S2. Sistem pengupahan yang berlaku berdasarkan UMP (Upah Minimum Provinsi), gaji diberikan setiap bulanya.

## **B. Analisis Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Berdasarkan kuesioner yang disebarakan oleh peneliti kepada masyarakat yang sedang menerima pelayanan di PT Pos Regional X Makassar, maka penjelasan dari karakteristik responden tersebut adalah sebagai berikut:

### **1. Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel di bawah ini



**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Responden)	Presentase %
1	Laki-Laki	33	33,7
2	Perempuan	65	66,3
	Total	98	100

*Sumber : Data Primer yang diperoleh, 2023*

Pada saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner mayoritas pengunjung atau pengguna layanan itu perempuan, Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden perempuan sebanyak 65 responden (66,3%) sedangkan laki-laki sebanyak 33 responden (33,7%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

**Gambar 4.2 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

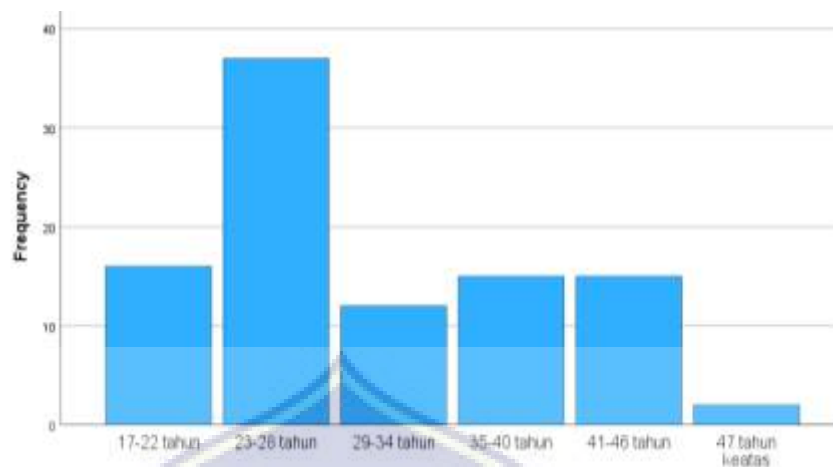
Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 kelompok usia, yaitu kelompok umur 17-22 tahun, kelompok umur 23-28 tahun, kelompok umur 29-34 tahun, kelompok umur 35-40 tahun, kelompok umur 41-46 tahun, dan kelompok umur 47 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah (Responden)	Presentase (%)
1	17-22	16	16,3
2	23-28	37	37,8
3	29-34	12	12,2
4	35-40	16	16,4
5	41-46	15	15,3
6	> 47	2	2
	Jumlah	98	100

Sumber : Data Primer yang diperoleh, 2023

Pada saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner mayoritas pengunjung atau pengguna layanan itu berumur 23-28 tahun, Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa kelompok umur 23-28 tahun sebanyak 37 responden (37,8%) dan yang paling sedikit adalah kelompok umur 47 tahun keatas sebanyak 2 responden (2%). Karakteristik responden berdasarkan umur tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini :



**Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Umur**

### 3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pendidikan

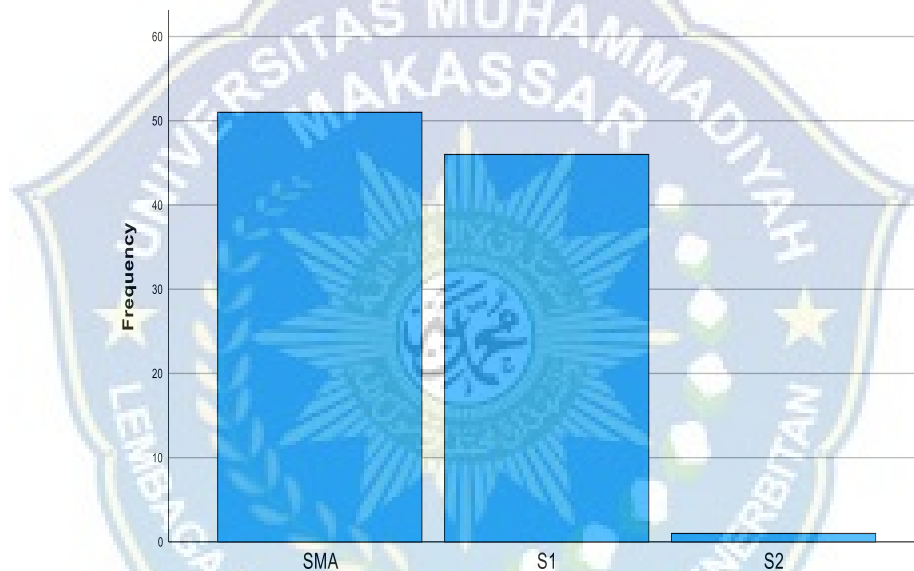
Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 kelompok jenjang pendidikan, yaitu SD, SMP, SMA, S1, S2, dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan**

No	Jenis Pendidikan	Jumlah (Responden)	Presentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	51	52,0
4	S1	46	46,9
5	S2	1	1,0
6	S3	0	0
	Jumlah	98	100

Sumber : Data Primer yang diperoleh, 2023

Pada saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner mayoritas pengunjung atau pengguna layanan berpendidikan terakhir SMA, Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SMA sebanyak 51 responden (52,0%) dan yang paling sedikit adalah kelompok berpendidikan SD,SMP,S3 masing-masing sebanyak 0 responden (0%). Karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini :



**Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan**

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

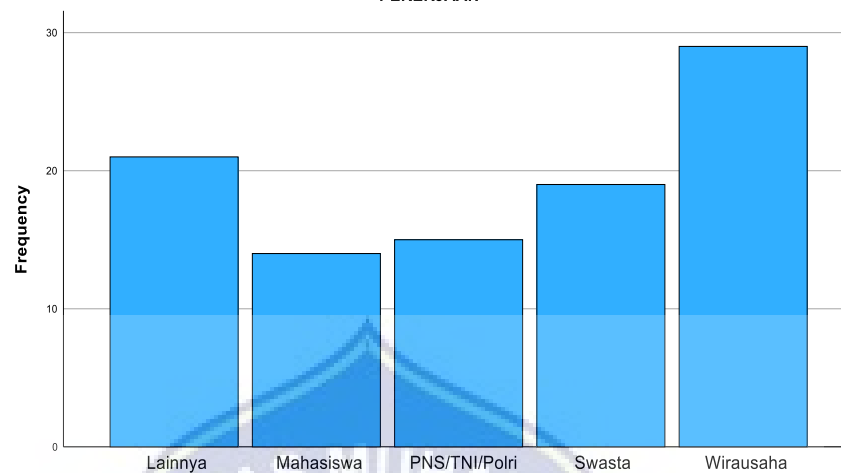
Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 5 kelompok pekerjaan, yaitu kelompok PNS/TNI/Polri, Swasta, Wirausaha, Mahasiswa, dan kelompok pekerjaan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Responden)	Presentase (%)
1	PNS/TNI/Polri	15	15,3
2	Swasta	19	19,4
3	Wirausaha	29	29,6
4	Mahasiswa	14	14,3
5	Lainnya	21	21,4
	Jumlah	98	100

Sumber : Data Primer yang diperoleh, 2023

Pada saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner mayoritas pengunjung atau pengguna layanan itu memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha, Berdasarkan tabel diatas, responden yang memiliki pekerjaan di sektor wirausaha sebanyak 29 responden (29,6%), kelompok Swasta sebanyak 19 responden (19,4%), kelompok PNS/TNI/Polri sebanyak 15 responden (15,3%), mahasiswa sebanyak 14 responden (14,3%) dan kelompok yang memiliki jenis pekerjaan selain PNS/TNI/Polri, swasta, wirausaha dan mahasiswa sebanyak 21 responden (21,4%). Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini :



**Gambar 4.5 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

### C. Analisis Statistik Deskriptif

Deskripsi variabel dalam statistik deskriptif digunakan untuk meliputi nilai minimum, nilai maksimum, *mean*, dan standar deviasi dari satu variabel dependen dan dua variabel independen, dalam pengujian ini digunakan untuk menggambarkan tanggapan masyarakat yang sedang dan memperoleh pelayanan pada PT Pos Regional X Makassar. Berikut adalah tabel distribusi statistik deskriptif untuk masing-masing variabel:

#### a. Tanggapan Responden Variabel Budaya Organisasi (X1)

Variabel Budaya Organisasi merupakan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat 5 indikator yang digunakan untuk mengukur Budaya Organisasi yaitu: Kesadaran diri, Keagresifan, Kepribadian, Performa, Orientasi. Pada kuesioner penulis memasukkan 15 pernyataan yang jawabannya dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesadaran diri**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Kesadaran diri</b>											
X1.1	Petugas pelayanan selalu berusaha untuk mengembangkan diri	8	86	3	0	1	98	394	4.02	80.4%	<b>Baik</b>
X1.2	Petugas pelayanan selalu menaati aturan-aturan yang ada	5	90	3	0	0	98	394	4.02	80,4%	<b>Baik</b>
X1.3	Petugas dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari masyarakat	11	86	1	0	0	98	402	4.10	82.0%	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1190</b>	<b>4.04</b>	<b>80,9%</b>	<b>Baik</b>

*Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tiap indikator yaitu:

1. Kesadaran diri

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Kesadaran diri dari 98 Responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban Sangat tidak setuju, dan ada 3 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan X1.1 dan untuk pernyataan X1.2 terdapat 3 responden yang menjawab Netral serta 1 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan X1.3 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.190, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.04, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 80.9% yang artinya Kesadaran diri dalam Budaya Organisasi di PT POS Regional X Makassar masuk dalam kategori Baik.

***Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keagresifan***

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Keagresifan</b>											
X1.4	Petugas pelayanan harus bekerja dengan strategis dalam mencapai tujuan	14	83	1	0	0	98	405	4.13	82.6%	<b>Sangat Baik</b>
X1.5	Petugas pelayanan selalu semangat dan tidak bergantung pada pimpinan	17	75	6	0	0	98	403	4.11	82.2%	<b>Sangat Baik</b>
X1.6	Petugas pelayanan mendapatkan tujuan yang menantang tapi realitas	10	82	6	0	0	98	396	4.04	80,8%	<b>Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1028</b>	<b>4.09</b>	<b>81,9%</b>	<b>Sangat Baik</b>

*Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023*

## 2. Keagresifan

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Keagresifan dari 98 Responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan X1.4 dan untuk pernyataan X1.5 terdapat 6 responden yang menjawab Netral serta 6 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan X1.6 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.204, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.09, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 81,9% yang artinya Budaya Organisasi di PT POS Regional X Makassar memiliki tingkat Keagresifan yang masuk dalam kategori sangat baik



**Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepribadian**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Kepribadian</b>											
X1.7	Petugas pelayanan sangat menghargai dalam melayani masyarakat	14	79	5	0	0	98	401	4.09	81,8%	<b>Sangat Baik</b>
X1.8	Petugas pelayanan bersikap ramah pada masyarakat	10	83	4	1	0	98	396	4.04	80,8%	<b>Baik</b>
X1.9	Petugas pelayanan bersikap terbuka dengan masyarakat	11	82	5	0	0	98	398	4.06	81,8%	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1195</b>	<b>4.06</b>	<b>81,2%</b>	<b>Sangat Baik</b>

*Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023*

### 3. Kepribadian

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Kepribadian dari 98 Responden terdapat 5 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan X1.7 dan untuk pernyataan X1.8 terdapat 1 responden yang menjawab Tidak setuju, dan ada 4 responden yang menjawab Netral serta 5 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan X1.9 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.195, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.06, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 81,2% yang artinya Budaya Organisasi di PT POS Regional X Makassar memiliki tingkat Kepribadian yang masuk dalam kategori sangat baik

**Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Performa**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Performa</b>											
X1.10	Petugas pelayanan selalu mengutamakan kualitas dalam menyelesaikan pekerjaannya	13	80	5	0	0	98	400	4,08	81,6	<b>Sangat Baik</b>
X1.11	Petugas pelayanan memiliki nilai kreativitas	11	82	5	0	0	98	398	4,06	81,2	<b>Sangat Baik</b>
X1.12	Petugas pelayanan selalu memenuhi efisien untuk mencapai tujuan	10	83	5	0	0	98	397	4,05	81,0	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1195</b>	<b>4,06</b>	<b>81,2</b>	<b>Sangat Baik</b>

*Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023*

#### 4. Performa

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Performa dari 98 Responden terdapat 5 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan X1.10 dan untuk pernyataan X1.11 terdapat 5 responden yang menjawab Netral serta 5 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan X1.12 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.195, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.04, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 81,2% yang artinya Budaya Organisasi di PT Pos Regional X Makassar memiliki tingkat Performa yang masuk dalam kategori sangat baik

**Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Orientasi**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Orientasi</b>											
X1.13	Petugas pelayanan selalu mengutamakan kualitas dalam menyelesaikan pekerjaannya	11	82	5	0	0	98	398	4,06	81,2	<b>Sangat Baik</b>
X1.14	Petugas pelayanan memiliki nilai kreativitas	9	84	6	0	0	98	396	4,04	80,8	<b>Baik</b>
X1.15	Setiap ada permasalahan dalam tim kerja selalu di selesaikan dengan baik	10	52	6	0	0	98	396	4,04	80,8	<b>Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1190</b>	<b>4,04</b>	<b>80,9</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023

#### 5. Orientasi

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Orientasi dari 98 Responden terdapat 5 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan X1.13 dan untuk pernyataan X1.14 terdapat 5 responden yang menjawab Netral serta 6 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan X1.15 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.190, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.04, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 80,9% yang artinya Budaya Organisasi di PT Pos Regional X Makassar memiliki tingkat Orientasi yang masuk dalam kategori Baik

b. Tanggapan responden variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel Kualitas Pelayanan merupakan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat 4 indikator yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan yaitu: Persamaan, Keadilan, Kesetiaan, Tanggung Jawab. Pada kuesioner penulis memasukkan 12 pernyataan yang jawabannya dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persamaan**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Persamaan</b>											
X2.1	Petugas pelayanan tidak membedakan masyarakat	25	68	5	0	0	98	412	4.20	84.0%	<b>Sangat Baik</b>
X2.2	Petugas pelayanan bekerja sama dalam mewujudkan etika administrasi	21	71	6	0	0	98	407	4.15	83,0%	<b>Sangat Baik</b>
X2.3	Petugas pelayanan melakukan persamaan pada semua masyarakat	19	73	6	0	0	98	405	4.13	82.6%	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1224</b>	<b>4.16</b>	<b>83,2 %</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tiap indikator yaitu:

1. Persamaan

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Persamaan, dari 98 Responden terdapat 5 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan X2.1 dan untuk pernyataan X2.2 terdapat 6 responden yang menjawab Netral serta 6 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan X2.3 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.224, dengan total mean dari

ke 3 item pernyataan sebesar 4.16, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 83.2% yang artinya persamaan dalam Kualitas Pelayanan di PT Pos Regional X Makassar masuk dalam kategori sangat baik.

**Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keadilan**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Keadilan</b>											
X2.4	Petugas pelayanan melakukan perlakuan yang sama kepada semua masyarakat	21	71	6	0	0	98	407	4.15	83.0%	<b>Sangat Baik</b>
X2.5	Petugas pelayanan berusaha adil dalam melaksanakan tugasnya	20	75	3	0	0	98	409	4.17	83.4%	<b>Sangat Baik</b>
X2.6	Petugas pelayanan mewujudkan sifat yang baik kepada semua masyarakat	22	71	5	0	0	98	409	4.17	83,4%	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1225</b>	<b>4.16</b>	<b>83,3 %</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023

## 2. Keadilan

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Keadilan, dari 98 Responden terdapat 6 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan X2.4 dan untuk pernyataan X2.5 terdapat 3 responden yang menjawab Netral serta 5 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan X2.6 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.225, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.16, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 83.3% yang artinya Keadilan dalam Kualitas Pelayanan di PT Pos Regional X Makassar masuk dalam kategori sangat baik.

**Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesetiaan**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Kesetiaan</b>											
X2.7	Petugas pelayanan patuh pada etika administrasi yang di terapkan	22	73	3	0	0	98	411	4.19	83,8%	<b>Sangat Baik</b>
X2.8	Petugas pelayanan mengabdikan pada masyarakat	16	75	7	0	0	98	401	4.09	81,3%	<b>Sangat Baik</b>
X2.9	Petugas pelayanan taat pada etika administrasi	17	77	4	0	0	98	405	4.13	82,6%	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1217</b>	<b>4.13</b>	<b>82,7 %</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023

### 3. Kesetiaan

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Kesetiaan, dari 98 Responden terdapat 3 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan X2.7 dan untuk pernyataan X2.8 terdapat 7 responden yang menjawab Netral serta 4 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan X2.9 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.217, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.13, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 82.7% yang artinya Kesetiaan dalam Kualitas Pelayanan di PT Pos Regional X Makassar masuk dalam kategori sangat baik.

**Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tanggung Jawab**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Tanggung jawab</b>											
X2.10	Petugas pelayanan bertanggung jawa atas tugas yang di lakukanya	23	71	4	0	0	98	411	4,19	83,6	<b>Sangat Baik</b>
X2.11	Petugas pelayanan bertanggungjawab sepenuhnya dalam membantu melayani kebutuhan masyarakat.	25	69	4	0	0	98	413	4,21	84,2	<b>Sangat Baik</b>
X2.12	Petugas pelayanan bertanggung jawab pada aturan yang ada	20	73	5	0	0	98	407	4,15	83,0	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1231</b>	<b>4,18</b>	<b>83,7</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023

#### 4. Tanggung Jawab

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Tanggung Jawab, dari 98 Responden terdapat 4 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan X2.10 dan untuk pernyataan X2.12 terdapat 4 responden yang menjawab Netral serta 5 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan X2.13 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.231, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.18, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 83.7% yang artinya Tanggung Jawab dalam Kualitas Pelayanan di PT Pos Regional X Makassar masuk dalam kategori sangat baik

c. Tanggapan Responden variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel Kepuasan Masyarakat merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Terdapat 3 indikator yang digunakan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat yaitu: Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesiediaan merekomendasikan. Terdapat 9 pernyataan yang jawabannya dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesesuaian Harapan**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Kesesuaian Harapan</b>											
Y.1	Apakah jasa pelayanan sesuai dengan yang anda harapkan?	18	75	5	0	0	98	405	4.13	82.6%	<b>Sangat Baik</b>
Y.2	Apakah Fasilitas penunjang yang disediakan sudah memadai, misalnya tempat duduk atau no. antrian	23	70	5	0	0	98	410	4.18	83,6%	<b>Sangat Baik</b>
Y.3	Apakah petugas pelayanan secara ramah dan professional dalam melayani masyarakat?	20	72	6	0	0	98	406	4.14	82.8%	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1221</b>	<b>4.15</b>	<b>83,0%</b>	<b>Sangat Baik</b>

*Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tiap indikator yaitu:

1. Kesesuaian Harapan

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Kesesuaian Harapan, dari 98 Responden terdapat 5 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan Y.1 dan untuk pernyataan Y.2 terdapat 5 responden yang menjawab Netral serta 6 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan Y.3 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.222, dengan total mean dari ke 3 item



pernyataan sebesar 4.15, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 83.0% yang artinya Kesesuaian Harapan dalam Kepuasan Masyarakat di PT Pos Regional X Makassar masuk dalam kategori sangat baik.

**Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Minat Berkunjung Kembali**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Minat Berkunjung kembali</b>											
Y.4	Apakah anda berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanannya memuaskan?	17	75	6	0	0	98	403	4.11	82.2%	<b>Sangat Baik</b>
Y.5	Berminat untuk berkunjung kembali karena petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik	23	67	8	0	0	98	407	4.15	83.0%	<b>Sangat Baik</b>
Y.6	Berminat untuk berkunjung kembali karena petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP	17	71	9	1	0	98	398	4.06	81,2%	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1208</b>	<b>4.11</b>	<b>82,1%</b>	<b>Sangat Baik</b>

*Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023*

## 2. Minat Berkunjung Kembali

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Minat Berkunjung Kembali, dari 98 Responden terdapat 6 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan Y.4 dan untuk pernyataan Y.5 terdapat 8 responden yang menjawab Netral, serta 1 responden menjawab Tidak Setuju dan 9 responden menjawab Netral untuk pernyataan Y.6 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.208, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.11, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 82.1% yang artinya Kepuasan Masyarakat di PT Pos Regional X Makassar memiliki tingkat Minat Berkunjung Kembali yang masuk dalam kategori baik

**Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesiediaan Merekomendasikan**

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SS	S	N	TS	STS					
<b>Kesiediaan Merekomendasi</b>											
Y.7	Saya merekomendasikan Kantor POS ini sebagai salah satu tempat, kepada kenalan saya karena pelayanan oleh pegawai sangat memuaskan	9	84	5	0	0	98	396	4.04	80.8%	<b>Sangat Baik</b>
Y.8	Saya merekomendasikan karena Petugas merespon dengan baik terhadap permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayanan.	10	81	7	0	0	98	395	4.03	80,6%	<b>Baik</b>
Y.9	Saya merekomendasikan karena Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat terkait pelayanan	10	81	7	0	0	98	395	4.03	80,6%	<b>Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>								<b>1186</b>	<b>4.03</b>	<b>80,6%</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023

### 3. Kesiediaan Merekomendasikan

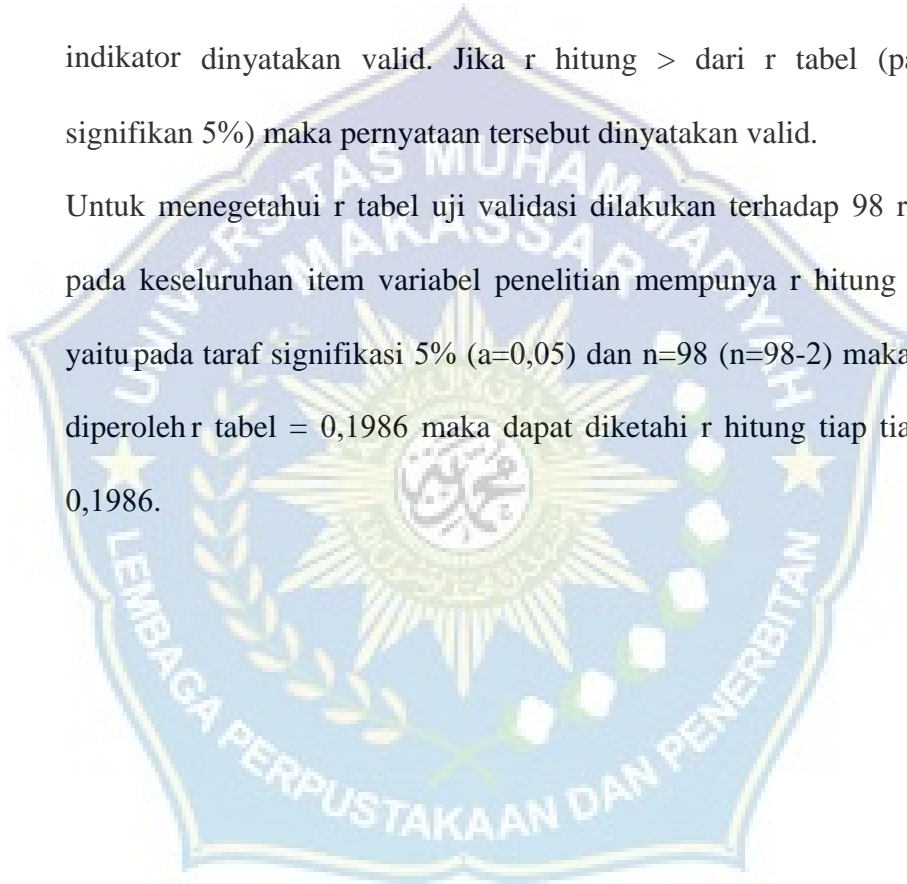
Berdasarkan pada tabel rekapitulasi indikator Kesiediaan Merekomendasikan, dari 98 Responden terdapat 5 responden yang memberikan jawaban Netral terhadap pernyataan Y.7 dan untuk pernyataan Y.8 terdapat 7 responden yang menjawab Netral serta 7 responden juga menjawab Netral untuk pernyataan Y.9 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata skor dari 3 item pernyataan sebesar 1.186, dengan total mean dari ke 3 item pernyataan sebesar 4.03, sehingga didapatkan hasil persentase sebesar 80.6% yang artinya Kepuasan Masyarakat di PT Pos Regional X Makassar memiliki tingkat Kesiediaan merekomendasikan yang masuk dalam kategori baik

## D. Hasil Uji Instrumen

### 1. Uji validitas

Uji Validasi digunakan untuk menguji sejauh mana ketetapan alat pengukur mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka pernyataan atau indikator dinyatakan valid. Jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel (pada taraf signifikan 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Untuk mengetahui  $r$  tabel uji validasi dilakukan terhadap 98 responden pada keseluruhan item variabel penelitian mempunyai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yaitu pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha=0,05$ ) dan  $n=98$  ( $n=98-2$ ) maka ( $n = 96$ ) diperoleh  $r$  tabel = 0,1986 maka dapat diketahui  $r$  hitung tiap tiap item  $>$  0,1986.



Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2 dan Y

Variabel	Item Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
<b>Budaya Organisasi (X1)</b>	X.1	0,338	0.1986	Valid
	X.2	0,708	0.1986	Valid
	X.3	0,747	0.1986	Valid
	X.4	0,597	0.1986	Valid
	X.5	0,819	0.1986	Valid
	X.6	0,812	0.1986	Valid
	X.7	0,852	0.1986	Valid
	X.8	0,846	0.1986	Valid
	X.9	0,835	0.1986	Valid
	X.10	0,705	0.1986	Valid
	X.11	0,736	0.1986	Valid
	X.12	0,799	0.1986	Valid
	X.13	0,847	0.1986	Valid
	X.14	0,731	0.1986	Valid
	X.15	0,765	0.1986	Valid
<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>	X2.1	0,778	0.1986	Valid
	X2.2	0,826	0.1986	Valid
	X2.3	0,842	0.1986	Valid
	X2.4	0,835	0.1986	Valid
	X2.5	0,791	0.1986	Valid
	X2.6	0,872	0.1986	Valid
	X2.7	0,876	0.1986	Valid
	X2.8	0,791	0.1986	Valid
	X2.9	0,835	0.1986	Valid
	X2.10	0,795	0.1986	Valid
	X2.11	0,843	0.1986	Valid
	X2.12	0,849	0.1986	Valid
<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>	Y.1	0,759	0.1986	Valid
	Y.2	0,828	0.1986	Valid
	Y.3	0,818	0.1986	Valid
	Y.4	0,816	0.1986	Valid
	Y.5	0,784	0.1986	Valid
	Y.6	0,685	0.1986	Valid
	Y.7	0,645	0.1986	Valid
	Y.8	0,774	0.1986	Valid
	Y.9	0,705	0.1986	Valid

Berdasarkan hasil uji validasi dari 5 indikator pada variabel Budaya organisasi (X1), 4 indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan 3 Indikator pada variable Kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai *Corrected Item-Total Corrected* lebih besar atau diatas 0,1986, dengan demikian kuesioner yang digunakan tentang Budaya organisasi dan Kualitas

pelayanan serta Kepuasan masyarakat dinyatakan valid digunakan sebagai alat ukur variabel.

## 2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/konsistensi kuesioner penelitian. Untuk mengukur reliabilitas, dapat dinyatakan bahwa jika nilai Intercept (konstan) lebih besar dari 0,6 (Cronbach Alpha > 0,6 maka variabel tersebut dikatakan reliabel. Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel:

**Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliablitas Variable X1**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	15

*Sumber : data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan angka-angka dari nilai conbach's alpha (a) pada variabel Budaya organisasi (X1) yaitu 0,943 dimana menunjukkan besaran diatas 0,6. Hal ini dinyatakan bahwa variable independen adalah reliabel dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan koesioner responden menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dalam model penelitian.

**Tabel 4.19 Hasil Uji Reliablitas Variable X2**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	12

*Sumber : data primer yang diolah,2023*

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan angka-angka dari nilai conbach's alpha ( $\alpha$ ) pada variabel Kualitas pelayanan (X2) yaitu 0,958 dimana menunjukkan besaran diatas 0,6. Hal ini dinyatakan bahwa variable independen adalah reliabel dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan koesioner responden menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dalam model penelitian.

**Tabel 4.20 Hasil Uji Reliablitas Variable Y**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.906	9

*Sumber: data primer yang diolah,2023*

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan angka-angka dari nilai conbach's alpha ( $\alpha$ ) pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu 0,906 dan dimana menunjukkan besaran diatas 0,6. Hal ini dinyatakan bahwa variable dependen adalah reliabel dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan koesioner responden menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dalam model penelitian.

### 3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas di lakukan untuk melihat apakah model regresi variabel terkait dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dalam uji Normalitas K-S/

Kolmogorov Smirnov (Jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal) Sebaliknya, (Jika nilai signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0.05 maka data penelitian tidak berdistribusi normal).

**Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>				
		Budaya Organisasi	Kualitas Pelayanan	Kepuasan masyarakat
N		98	98	98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	60.94	49.97	36.89
	Std. Deviation	4.376	4.832	3.233
Most Extreme Differences	Absolute	0.340	0.301	0.292
	Positive	0.340	0.301	0.292
	Negative	-0.323	-0.281	-0.290
Test Statistic		0.340	0.301	0.292
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.000 <sup>c</sup>	0.000 <sup>c</sup>	0.000 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				

#### 4. Uji Linearitas

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X1) dan (X2) dengan variabel Terikat (Y), hubungan seperti garis lurus. (Jika sig diatas  $> 0,05$  maka dapat dikatakan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) terdapat hubungan, begitupun sebaliknya jika sig diatas  $< 0,05$  maka dapat dikatakan antara variabel bebas (X1 dan X2) dengan variabel terikat (Y) tidak terdapat hubungan yang linier.

**Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas X1 dan Y**

<b>ANOVA Table</b>			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Budaya Organisasi	Between Groups	<b>(Combined)</b>	682,310	19	35,911	8,451	0,000
		<b>Linearity</b>	446,102	1	446,102	104,979	0,000
		<b>Deviation from Linearity</b>	236,208	18	13,123	3,088	0,000
	Within Groups		331,455	78	4,249		
	Total		1013,765	97			

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui Sig deviation from linearity sebesar 0,000 > 0.05 maka dapat disimpulkan antara variabel bebas (X1) dengan variabel terikat (Y) terdapat hubungan yang linier

**Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas X2 dan Y**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas pelayanan	Between Groups	<b>(Combined)</b>	564,805	16	35,300	6,369	0,000
		<b>Linearity</b>	335,465	1	335,465	60,523	0,000
		<b>Deviation from Linearity</b>	229,340	15	15,289	2,758	0,002
	Within Groups		448,961	81	5,543		
	Total		1013,765	97			

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui Sig deviation from linearity sebesar 0,002 > 0.05 maka dapat disimpulkan antara variabel bebas (X2) dengan variabel terikat (Y) terdapat hubungan yang linier.



### E. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda berkenaan dengan studi ketergantungan variabel terikat (dependent variable) pada suatu variabel bebas (independent variable). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Budaya organisasi dan kepuasan masyarakat terhadap Kepuasan masyarakat PT Pos Regional X Makassar, dapat diketahui melalui rekapitulasi hasil analisis regresi berganda. Pada data penelitian yang dikumpulkan baik variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X).

Berdasarkan data penelitian semua variabel dimasukkan, penyelesaian regresi linear berganda dilakukan dengan diolah data pada penelitian ini dengan menggunakan SPSS Versi 29.0 dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dan variabel dependen yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.352	3.468		2.120	.037
	Budaya organisasi	.420	.095	.568	4.420	<,001
	Kualitas pelayanan	.079	.086	.119	.924	.358

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : *Olahan Data Primer, 2023*

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 29.0, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7.352 + -0,420X_1 + 0,079X_2 + e$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variable

*Independent* dengan variable dependent secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- a. Nilai konstanta sebesar 7.352 artinya jika variabel Budaya organisasi dan Kualitas pelayanan (nilai  $X_1$  dan  $X_2$  adalah 0) maka Kepuasan masyarakat di PT pos Regional X Makassar bernilai 7.352 data
- b. Nilai Koefisien regresi Budaya organisasi sebesar 0,420 artinya jika variable Budaya organisasi( $X_1$ ) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel Kualitas pelayanan( $X_2$ ) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka Kepuasan masyarakat PT Pos Regional X Makassar meningkat sebesar 0,420. Hal tersebut menunjukkan bahwa variable Budaya organisasi yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan masyarakat, sehingga makin complete Budaya organisasi yang diterapkan pada PT Pos Regional X Makassar maka makin melambung pula tingkat kepuasan yang masyarakat rasakan
- c. Nilai Koefisien regresi Kualitas pelayanan( $X_2$ ) sebesar 0,079 artinya jika variable Kualitas pelayanan( $X_2$ ) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variable Budaya organisasi( $X_1$ ) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka Kepuasan masyarakat(Y) pada PT Pos Regional X Makassar meningkat sebesar 0,079. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan( $X_2$ ) yang diberikan berkontribusi positif bagi Kepuasan masyarakat(Y), Sehingga makin besar Kualitas pelayanan( $X_2$ ), maka makin melambung juga Kepuasan yang masyarakat rasakan

## 1. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganalisis model regresi, dengan tingkat signifikansi  $< (0,05)$ , maka hipotesis dalam penelitian ini diterima.

### 1) Uji Parsial t-Test

Hasil pengujian hipotesis secara parsial (T-test) dapat di lihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linear Berganda secara parsial (T-test)**

		Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
Model		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.352	3.468		2.120	.037	
	Budaya organisasi	.420	.095	.568	4.420	<.001	
	Kualitas pelayanan	.079	.086	.119	.924	.358	

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4.12 dengan mengamati baris, kolom t dan sig. bias dijelaskan sebagai berikut:

- a) Pengaruh Variabel Budaya organisasi(X1) Terhadap Kepuasan masyarakat(Y) Maka (H1):

Variable Budaya organisasi (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat(Y) pada PT Pos Regional X Makassar. Hal ini terlihat dari signifikan Budaya organisasi(X1)  $0,001 < 0,05$  dan nilai ttabel =  $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 98-2-1) = t(0,025; 95) = 1,98525$ . berarti nilai thitung

lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4.420 > 1.98525$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh Budaya organisasi ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan masyarakat ( $Y$ ) secara parsial diterima.

- b) Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan masyarakat ( $Y$ ) Maka ( $H_2$ )

Variable kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat ( $Y$ ) pada PT Pos Regional X Makassar, Hal ini terlihat dari signifikan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) 0,358. Dan nilai  $t_{tabel} = (0,05/2; 98-2-1) = (0,025; 95) = 1,98525$ . Berarti nilai thitung lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $0,924 > 1,98525$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan masyarakat ( $Y$ ). Secara parsial diterima

- c) Pengaruh Variabel Budaya organisasi ( $X_1$ ) dan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan masyarakat ( $Y$ ). Variable Budaya organisasi ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) pada PT Pos Regional X Makassar. Hal ini terlihat dari signifikan Budaya organisasi ( $X_1$ )  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 98-2-1) = (0,025; 95) = 1,98525$ . berarti nilai thitung lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4.420 > 1.98525$ ) Dan Variable kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat ( $Y$ ) pada PT Pos Regional X Makassar, Hal ini terlihat dari signifikan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) 0,358. Dan nilai  $t_{tabel} = (0,05/2; 98-2-1) = (0,025; 95)$

=1,98525. Berarti nilai thitung lebih besar dari ttabel ( $0,924 > 1,98525$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) terhadap kepuasan masyarakat(Y) secara parsial diterima

## 2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk menghitung seberapa besarnya pengaruh antara variabel Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) terhadap variabel Y Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan melakukan pengujian koefisien determinasi dengan cara menghitung koefisien yang ditentukan. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat di lihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinan Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 <sup>a</sup>	.445	.433	2.434

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Budaya organisasi

*Sumber: data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,667. Untuk mengetahui besarnya variasi dari yang diperoleh koefisien determinasi R Square sebesar 0.445 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Budaya organisasi dan Kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan masyarakat) sebesar 44,5%.

### 3) Uji Simultan F-Test

Untuk mengetahui besar pengaruh variabel Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2), apakah variabel independen tersebut berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan masyarakat(Y), maka perlu dilakukan uji F

Hasil pengujian secara simultan ini menggunakan bantuan SPSS 29.0, yaitu sebagai berikut

**Tabel 4.27 Hasil Uji Simultan F-Test**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	451.160	2	225.580	38.091	<,001 <sup>b</sup>
Residual	562.605	95	5.922		
Total	1013.765	97			
a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat					
b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Budaya organisasi					

*Sumber: data primer yang diolah, 2023*

Dari hasil diatas diketahui bahwa nilai F hitung 38.091 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,01 < 0,05$ , maka terdapat pengaruh variabel Budaya organisasi (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan antara variabel bebas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

## F. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini terkait dengan pengaruh Budaya organisasi dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat di PT Pos Regional X Makassar, adapun hasil penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat pada bab 1 sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Budaya Organisasi(X1) terhadap Kepuasan masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar

Adapun pengaruh yang signifikan antara variabel Budaya organisasi(X1) (independen) dan variabel Kepuasan masyarakat(Y) (dependen), maka menggunakan rumus regresi linear yaitu  $Y = 7.352 + 0,420 X1$ . artinya, nilai a adalah konstanta sebesar 7.352, jika Budaya organisasi(X1) nilainya 0 (nol), maka tingkat Kepuasan masyarakat(Y) nilainya positif sebesar 7.352 dan nilai b adalah koefisien regresi sebesar 0,420, berarti jika Budaya organisasi(X1) mengalami kenaikan 1 (satu), maka tingkat Kepuasan masyarakat(Y) mengalami peningkatan sebesar 0,420. Dari ketentuan tingkat signifikansi, yaitu: p value (sign) a = maka hipotesis diterima. Dilihat dari tabel koefisien di halaman sebelumnya bahwa nilai sign 0,001, itu berarti nilai P value:  $0,001 = 0,001 < 0,05$ . Dari perhitungan ini berarti hipotesis diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikansi dan positif antara Budaya organisasi(X1) dengan Kepuasan masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar.

- 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan(X2) terhadap Kepuasan masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar.

Adapun pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas pelayanan(X2) (independen) dan variabel Kepuasan masyarakat(Y) (dependen), maka menggunakan rumus regresi linear yaitu  $Y = 7.352 + 0,079 X_2$ . artinya, nilai a adalah konstanta sebesar 7.352, jika Kualitas pelayanan(X2) nilainya 0 (nol), maka tingkat Kepuasan masyarakat(Y) nilainya positif sebesar 7.352 dan nilai b adalah koefisien regresi sebesar 0,079, berarti jika Kualitas pelayanan(X2) mengalami kenaikan 1 (satu), maka tingkat Kepuasan masyarakat(Y) mengalami peningkatan sebesar 0,079. Dari ketentuan tingkat signifikansi, yaitu: p value (sign) a = maka hipotesis diterima. Dilihat dari tabel koefisien dihalaman sebelumnya bahwa nilai sign 0,079, itu berarti nilai P value:  $0,079 = 0,079 < 0,05$ . Dari perhitungan ini berarti hipotesis diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikansi dan positif antara Kualitas pelayanan(X1) dengan Kepuasan masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar.

- 3) Besar pengaruh Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) terhadap Kepuasan masyarakat(Y) di PT. Pos Regional X Makassar

Untuk menghitung besarnya pengaruh antara Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) dengan Kepuasan masyarakat(Y), maka menggunakan rumus koefisien determinan (R



square)  $Cd = x \times 100\% = 667^2 \times 100\% = 44\%$ . Artinya besarnya pengaruh Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) terhadap Kepuasan masyarakat(Y) yaitu 44% dan sisanya 56% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan hasil olahan data, maka peneliti menganalisis Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) di PT Pos Regional X Makassar memiliki hubungan yang positif sebesar 66,7% dan besaran pengaruhnya yaitu 43,3% yang kuat signifikannya terhadap Kepuasan masyarakat(Y), dan dapat diketahui pula dari nilai determinan atau R Square yaitu sebesar 44,5 %.

Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) terhadap Kepuasan masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar

Hasil penelitian ini sejalan/mendukung penelitian yang dilakukan oleh Badariah, Maryadi, Sylvia Sjarlis (2021) bahwa Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) terhadap Kepuasan masyarakat(Y) memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Dengan demikian bahwa penerapan Budaya organisasi(X1) dan kualitas pelayanan(X2) mempunyai peran yang kuat dalam Kepuasan masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh antara Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) terhadap Kepuasan masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar maka dengan ini penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji regresi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Budaya organisasi(X1) berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat(Y) dengan melihat nilai sign yaitu  $0,001 < 0,05$
2. Dari hasil uji regresi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan(X1) berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat(Y) dengan melihat nilai sign yaitu  $0,358 < 0,05$
3. Dari hasil uji koefisien determinan besarnya pengaruh Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) terhadap Kepuasan masyarakat(Y) di PT Pos Regional X Makassar yaitu sebesar 44%, sedangkan sisanya yang mempengaruhi Kepuasan masyarakat(Y) selain Budaya organisasi(X1) dan Kualitas pelayanan(X2) adalah faktor- faktor lain yang tidak saya teliti.

## B. Saran

Dari hasil analisis serta pembahasan diatas maka saran yang dapat diajukan sebagai bahan masukan kepada PT Pos Regional X Makassar dan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada PT Pos Regional X Makassar agar selalu memperhatikan dan meningkatkan Budaya organisasi dan kualitas pelayanan sehingga PT Pos Regional X Makassar semakin baik serta mempertahankan Budaya organisasi yang baik.
2. Disarankan kepada PT Pos Regional X Makassar agar terus meningkatkan dan memperhatikan Kepuasan masyarakat seperti memberikan pelayanan yang baik, memperlakukan dengan adil sehingga menimbulkan Kepuasan terhadap masyarakat. Dan apa yang menjadi visi misi PT Pos Regional X Makassar dapat tercapai dengan baik.
3. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya, sehingga peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel lainnya selain variabel yang diteliti saat ini agar memperoleh penjelasan lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfauzan, M. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir*.
- Asmoro, M. H. B. & B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. *Journal of Governance Innovation, 1*.
- Badariah, M. dan S. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia, 2*.
- Burhan, M. (2020). *Maladministrasi dan Etika Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--maladministrasi-dan-etika-pelayanan-publik#:~:text=Senyum%2C%20sapa%2C%20ramah,konsep%20yaitu%20tunggal%20dan%20jamak>.
- Dr. Ismiyanto, SH, M. S. (2016). *Etika dan penyelenggaraan pelayanan publik*.
- Hamsiah, S. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*.
- Intan, N. (2021). *Pengaruh budaya organisasi dan etika kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk*.
- Isabella, Cathas Teguh Prakoso, T. S. (2020). Hubungan Antara Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik, 8*.
- Kasmawati. (2020). Hubungan Budaya Organisasi Dengan Profesionalisme Pegawai Di Kantor Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik, 1(2)*.
- Nicholas Simarmata, S.Psi., M. A. (2021). *Manfaat Budaya Organisasi*.
- Podungge, R. (n.d.). *Mewujudkan Birokrasi Yang Mengedepankan Etika Pelayanan Publik*.
- Purba, M. N. B. (2019). *Analisis Budaya Organisasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabanjahe. (Sumanto, 2014:138)*.
- Salju, F. I. &. (2023). Pengaruh Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Islamic Education*

*Management*, 8(1).

Simanjuntak, A. R. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar*.

Sitio, F. H. dan V. S. S. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Area Rawalumbu, Kota Bekasi. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3, 4.

Syabrina, H. (2014). *Etika Pelayanan Publik (Robert B. Denhardt)*.

Yuhana, T. P. & K. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal (WPAJ)*, 2.

Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi)*. Alfabeta.



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir (Skripsi) saya Nabilah Putri Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar bermaksud melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di PT Pos Regional X Makassar”. Untuk itu di tengah kesibukan bapak/ibu, saya memohon dengan hormat kesediaan bapak/ibu untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi bapak/ibu sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terima kasih. Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Alamat : .....

Jenis Kelamin : 1. ( ) LAKI-LAKI      2. ( ) PEREMPUAN

Usia : 1. ( ) 17-22 TAHUN      4. ( ) 35-40 TAHUN  
 2. ( ) 23-28 TAHUN      5. ( ) 41-46 TAHUN  
 3. ( ) 29-34 TAHUN      6. ( ) 47 TAHUN KEATAS

Pendidikan : 1. ( )SD 4. ( )S1  
 2. ( )SMP 5. ( )S2  
 3. ( )SMA 6. ( )S3

Jenis Pekerjaan : 1. ( )PNS/TNI/Polri 3. ( )Wirausaha  
 2. ( )Swasta 4. ( )Mahasiswa  
 5. ( )Lainnya

### **Petunjuk Pengisian**

Pilihlah salah satu jawaban menurut Bapak/Ibu/Saudara (i) yang paling sesuai dengan kenyataan yang dialami berkaitan dengan **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PT POS REGIONAL X MAKASSAR**, dengan memberi tanda checklist (√) pada salah satu alternatif jawaban yang dianggap paling sesuai.

Alternatif jawaban tersebut adalah:

No	Jenis Jawaban	Nilai
1	STS = sangat tidak setuju	1
2	TS = tidak setuju	2
3	N = netral	3
4	S =Setuju	4
5	SS = sangat setuju	5

Beri tanda checklist (√) pada alternatif jawaban yang Anda anggap paling sesuai!

**Variabel X1 (Budaya Organisasi)**



No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kesadaran Diri</b>						
1	Petugas pelayanan selalu berusaha untuk mengembangkan diri					
2	Petugas pelayanan selalu menaati aturan-aturan yang ada					
3	Petugas dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari Masyarakat					
<b>Keagresifan</b>		SS	S	N	TS	STS
1	Petugas pelayanan harus bekerja dengan strategis dalam mencapai tujuan					
2	Petugas pelayanan selalu semangat dan tidak bergantung pada pimpinan					
3	Petugas pelayanan mendapatkan tujuan yang menantang tapi realitas					
<b>Kepribadian</b>		SS	S	N	TS	STS
1	Petugas pelayanan sangat menghargai dalam melayani masyarakat					
2	Petugas pelayanan bersikap ramah pada masyarakat					
3	Petugas pelayanan bersikap terbuka dengan masyarakat					
<b>Performa</b>		SS	S	N	TS	STS
1	Petugas pelayanan selalu mengutamakan kualitas dalam menyelesaikan pekerjaannya					
2	Petugas pelayanan memiliki nilai kreativitas					
3	Petugas pelayanan selalu memenuhi efisien untuk mencapai tujuan					
<b>Orientasi</b>		SS	S	N	TS	STS

1	Petugas pelayanan selalu bekerja sama dalam tim dengan baik					
2	Setiap tugas-tugas tim, pegawai melakukan diskusi dan disenergikan					
3	Setiap ada permasalahan dalam tim kerja selalu di selesaikan dengan baik					

### Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Persamaan</b>						
1	Petugas pelayanan tidak membeda-bedakan masyarakat					
2	Petugas pelayanan bekerja sama dalam mewujudkan etika administrasi					
3	Petugas pelayanan melakukan persamaan pada semua masyarakat					
<b>Keadilan</b>						
1	Petugas pelayanan melakukan perlakuan yang sama kepada semua masyarakat					
2	Petugas pelayanan berusaha adil dalam melaksanakan tugasnya					
3	Petugas pelayanan mewujudkan sifat yang baik kepada semua masyarakat					
<b>Kesetiaan</b>						
1	Petugas pelayanan patuh pada etika administrasi yang di terapkan					
2	Petugas pelayanan mengabdikan pada masyarakat					
3	Petugas pelayanan taat pada etika administrasi					

<b>Tanggung Jawab</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1</b>	Petugas pelayanan bertanggung jawa atas tugas yang di lakukanya					
<b>2</b>	Petugas pelayanan bertanggungjawab sepenuhnya dalam membantu melayani kebutuhan masyarakat.					
<b>3</b>	Petugas pelayanan bertanggung jawab pada aturan yang ada					

### Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
<b>1</b>	Apakah jasa pelayanan sesuai dengan yang anda harapkan?					
<b>2</b>	Apakah Fasilitas penunjang yang disediakan sudah memadai, misalnya tempat duduk atau no. antrian					
<b>3</b>	Apakah petugas pelayanan secara ramah dan professional dalam melayani masyarakat?					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1</b>	Apakah anda berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanannya memuaskan?					
<b>2</b>	Berminat untuk berkunjung kembali karena petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik					
<b>3</b>	Berminat untuk berkunjung kembali karena petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP					
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1</b>	Saya merekomendasikan Kantor POS ini sebagai					

	salah satu tempat, kepada kenalan saya karena pelayanan oleh pegawai sangat memuaskan					
<b>2</b>	Saya merekomendasikan karena Petugas merespon dengan baik terhadap permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayanan.					
<b>3</b>	Saya merekomendasikan karena Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat terkait pelayanan					







77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
80	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
83	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
96	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	69
97	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	71
98	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	71







35	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	57
36	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	41
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
38	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	39
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
48	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
50	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
51	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	53
52	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	54
53	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	48
54	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	57
55	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	54
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	58
58	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	54
59	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	55
60	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	57
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
70	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55
71	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	55
72	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	55
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
76	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	55

77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
96	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	55
97	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
98	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	56







77	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
98	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44

### Lampiran 3 : Hasil Olahan Data

#### 1. Analisis Deskriptif Variabel

##### a. Variabel Budaya organisasi(X1)

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	98	3,0	5,0	4,020	0,4536
X1.2	98	3,0	5,0	4,020	0,2864
X1.3	98	3,0	5,0	4,102	0,3364
X1.4	98	3,0	5,0	4,133	0,3699
X1.5	98	3,0	5,0	4,112	0,4737
X1.6	98	3,0	5,0	4,041	0,4041
X1.7	98	3,0	5,0	4,092	0,4328
X1.8	98	3,0	5,0	4,062	0,3768
X1.9	98	3,0	5,0	4,061	0,4014
X1.10	98	3,0	5,0	4,082	0,4229
X1.11	98	3,0	5,0	4,061	0,4014
X1.12	98	3,0	5,0	4,051	0,3899
X1.13	98	3,0	5,0	4,061	0,4014
X1.14	98	3,0	5,0	4,041	0,3777
X1.15	98	3,0	5,0	4,041	0,4041
TOTAL	98	48,0	75,0	60,939	4,3762
Valid N (listwise)	98				

**b. Variabel Kualitas pelayanan(X2)**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	98	3,0	5,0	4,204	0,5169
X2.2	98	3,0	5,0	4,153	0,5047
X2.3	98	3,0	5,0	4,133	0,4899
X2.4	98	3,0	5,0	4,153	0,5047
X2.5	98	3,0	5,0	4,173	0,4547
X2.6	98	3,0	5,0	4,173	0,4979
X2.7	98	3,0	5,0	4,194	0,4688
X2.8	98	3,0	5,0	4,092	0,4781
X2.9	98	3,0	5,0	4,133	0,4458
X2.10	98	3,0	5,0	4,194	0,4903
X2.11	98	3,0	5,0	4,214	0,5026
X2.12	98	3,0	5,0	4,153	0,4838
TOTAL	98	36,0	60,0	49,969	4,8321
Valid N (listwise)	98				

**c. Variabel Kepuasan masyarakat (Y)**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	98	3,0	5,0	4,133	0,4683
Y.2	98	3,0	5,0	4,184	0,5046
Y.3	98	3,0	5,0	4,143	0,4974
Y.4	98	3,0	5,0	4,112	0,4737
Y.5	98	3,0	5,0	4,153	0,5440
Y.6	98	2,0	5,0	4,061	0,5527
Y.7	98	3,0	5,0	4,041	0,3777
Y.8	98	3,0	5,0	4,031	0,4175
Y.9	98	3,0	5,0	4,031	0,4175
TOTAL	98	27,0	45,0	36,888	3,2328
Valid N (listwise)	98				

## 2. Uji Validasi

### a. Budaya organisasi (X1)

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.235*	.459**	.229*	.085	.164	.095	.174	.163	.367**	.050	.111	.106	.176	.277**	.338**
	Sig. (2-tailed)		.020	<.001	.023	.404	.106	.350	.088	.109	<.001	.627	.278	.298	.084	.006	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.235*	1	.620**	.363**	.591**	.616**	.850**	.564**	.617**	.412**	.348**	.452**	.527**	.469**	.527**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.020		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	.459**	.620**	1	.470**	.574**	.424**	.714**	.632**	.640**	.521**	.411**	.510**	.564**	.535**	.576**	.747**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	.229*	.363**	.470**	1	.620**	.446**	.567**	.535**	.500**	.457**	.222*	.238*	.431**	.256*	.239*	.597**
	Sig. (2-tailed)	.023	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.028	.018	<.001	.011	.018	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	.085	.591**	.574**	.620**	1	.730**	.703**	.599**	.614**	.468**	.614**	.583**	.668**	.608**	.568**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.404	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.6	Pearson Correlation	.164	.616**	.424**	.446**	.730**	1	.686**	.754**	.620**	.523**	.556**	.576**	.620**	.529**	.495**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.106	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.7	Pearson Correlation	.095	.850**	.714**	.567**	.703**	.686**	1	.879**	.857**	.522**	.561**	.644**	.739**	.544**	.568**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.350	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.8	Pearson Correlation	.174	.564**	.632**	.535**	.599**	.754**	.879**	1	.825**	.638**	.613**	.637**	.754**	.438**	.528**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.088	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.9	Pearson Correlation	.163	.617**	.640**	.500**	.614**	.620**	.857**	.825**	1	.578**	.616**	.704**	.808**	.527**	.493**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.109	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.10	Pearson Correlation	.367**	.412**	.521**	.457**	.468**	.523**	.522**	.638**	.578**	1	.517**	.600**	.578**	.431**	.403**	.705**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.11	Pearson Correlation	.050	.348**	.411**	.222*	.614**	.556**	.561**	.613**	.616**	.517**	1	.836**	.744**	.663**	.620**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.627	<.001	<.001	.028	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.12	Pearson Correlation	.111	.452**	.510**	.238*	.583**	.576**	.644**	.637**	.704**	.600**	.836**	1	.770**	.756**	.706**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.278	<.001	<.001	.018	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.13	Pearson Correlation	.106	.527**	.564**	.431**	.668**	.620**	.739**	.754**	.808**	.578**	.744**	.770**	1	.663**	.684**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.298	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.14	Pearson Correlation	.176	.469**	.535**	.256*	.608**	.529**	.544**	.438**	.527**	.431**	.663**	.756**	.663**	1	.800**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.084	<.001	<.001	.011	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.15	Pearson Correlation	.277**	.527**	.576**	.239*	.568**	.495**	.568**	.528**	.493**	.403**	.620**	.706**	.684**	.800**	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.006	<.001	<.001	.018	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL	Pearson Correlation	.338**	.708**	.747**	.597**	.819**	.812**	.852**	.846**	.835**	.705**	.736**	.799**	.847**	.731**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



### b. Kualitas pelayanan (X2)

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.669**	.666**	.669**	.550**	.622**	.643**	.507**	.552**	.534**	.624**	.657**	.778**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	.669**	1	.876**	.676**	.692**	.632**	.658**	.625**	.596**	.462**	.642**	.663**	.826**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	.666**	.876**	1	.709**	.683**	.665**	.695**	.696**	.674**	.493**	.595**	.609**	.842**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	.669**	.676**	.709**	1	.737**	.714**	.658**	.625**	.642**	.587**	.601**	.663**	.835**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	.550**	.692**	.683**	.737**	1	.685**	.711**	.495**	.496**	.588**	.603**	.628**	.791**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Correlation	.622**	.632**	.665**	.714**	.685**	1	.826**	.625**	.778**	.748**	.715**	.659**	.872**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Correlation	.643**	.658**	.695**	.658**	.711**	.826**	1	.748**	.764**	.687**	.697**	.641**	.876**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.8	Pearson Correlation	.507**	.625**	.696**	.625**	.495**	.625**	.748**	1	.813**	.583**	.561**	.607**	.791**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.9	Pearson Correlation	.552**	.596**	.674**	.642**	.496**	.778**	.764**	.813**	1	.683**	.654**	.670**	.835**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.10	Pearson Correlation	.534**	.462**	.493**	.587**	.588**	.748**	.687**	.583**	.683**	1	.792**	.743**	.795**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.11	Pearson Correlation	.624**	.642**	.595**	.601**	.603**	.715**	.697**	.561**	.654**	.792**	1	.881**	.843**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.12	Pearson Correlation	.657**	.663**	.609**	.663**	.628**	.659**	.641**	.607**	.670**	.743**	.881**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL	Pearson Correlation	.778**	.826**	.842**	.835**	.791**	.872**	.876**	.791**	.835**	.795**	.843**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

**c. Kepuasan masyarakat (Y)**

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.725**	.537**	.490**	.446**	.406**	.552**	.559**	.506**	.759**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.2	Pearson Correlation	.725**	1	.839**	.646**	.610**	.403**	.447**	.462**	.462**	.828**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.3	Pearson Correlation	.537**	.839**	1	.763**	.680**	.493**	.353**	.425**	.376**	.818**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.4	Pearson Correlation	.490**	.646**	.763**	1	.693**	.525**	.435**	.504**	.452**	.816**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.5	Pearson Correlation	.446**	.610**	.680**	.693**	1	.654**	.270**	.433**	.388**	.784**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	.007	<,001	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.6	Pearson Correlation	.406**	.403**	.493**	.525**	.654**	1	.235*	.483**	.305**	.685**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		.020	<,001	.002	<,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.7	Pearson Correlation	.552**	.447**	.353**	.435**	.270**	.235*	1	.711**	.646**	.645**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	.007	.020		<,001	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.8	Pearson Correlation	.559**	.462**	.425**	.504**	.433**	.483**	.711**	1	.882**	.774**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.9	Pearson Correlation	.506**	.462**	.376**	.452**	.388**	.305**	.646**	.882**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	.002	<,001	<,001		<,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL	Pearson Correlation	.759**	.828**	.818**	.816**	.784**	.685**	.645**	.774**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 3. Uji Realibilitas

#### a. Budaya organisasi (X1)

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	98	100,0
<b>Reliability Statistics</b>			
Cronbach's Alpha	N of Items		
0,943	15		

#### b. Kualitas pelayanan (X2)

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	98	100,0
a. Listwise deletion based on all			

<b>Reliability Statistics</b>			
Cronbach's Alpha	N of Items		
0,958	12		

#### c. Kepuasan masyarakat

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	98	100.0

<b>Reliability Statistics</b>			
Cronbach's Alpha	N of Items		
.906	9		

#### 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Budaya Organisasi	Kualitas Pelayanan	Kepuasan masyarakat
N		98	98	98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	60.94	49.97	36.89
	Std. Deviation	4.376	4.832	3.233
Most Extreme Differences	Absolute	0.340	0.301	0.292
	Positive	0.340	0.301	0.292
	Negative	-0.323	-0.281	-0.290
Test Statistic		0.340	0.301	0.292
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.000 <sup>c</sup>	0.000 <sup>c</sup>	0.000 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		2,87440740
Most Extreme Differences	Absolute		0,327
	Positive		0,327
	Negative		-0,183
Test Statistic			0,327
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			0,000
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.		0,000
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,000
		Upper Bound	0,000
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.			

#### 5. Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat	Between Groups	(Combined)	682,310	19	35,911	8,451	0,000
		Linearity	446,102	1	446,102	104,979	0,000

* Budaya Organisasi		Deviation from Linearity	236,208	18	13,123	3,088	0,000
	Within Groups		331,455	78	4,249		
	Total		1013,765	97			

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	564,805	16	35,300	6,369	0,000
		Linearity	335,465	1	335,465	60,523	0,000
		Deviation from Linearity	229,340	15	15,289	2,758	0,002
	Within Groups		448,961	81	5,543		
	Total		1013,765	97			

## 6. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.352	3.468		2.120	.037
	Budaya organisasi	.420	.095	.568	4.420	<.001
	Kualitas pelayanan	.079	.086	.119	.924	.358

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.352	3.468		2.120	.037
	Budaya organisasi	.420	.095	.568	4.420	<.001
	Kualitas pelayanan	.079	.086	.119	.924	.358

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 <sup>a</sup>	.445	.433	2.434

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Budaya organisasi

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	451.160	2	225.580	38.091	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	562.605	95	5.922		
	Total	1013.765	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Budaya organisasi



Membagikan Kuesioner kepada masyarakat yang melakukan pelayanan





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Abdullin No. 259 Telp.066972 Fax (0411)865508 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2231/05/C.4-VIII/VIII/1444/2023

22 Muharram 1445 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

09 August 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

*Kepada Yth,*

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2158/FSP/A.6-VIII/VIII/1445 H/2023 M tanggal 9 Agustus 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **NABILAH PUTRI**

No. Stambuk : **10561 1125619**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PT POS REGIONAL X MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 11 Agustus 2023 s/d 11 Oktober 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Arief Muhsin, M.Pd  
NBM 1127761





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor	: 23266/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Pimpinan PT. POS Reg. X Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2231/05/C.4-VIII/VIII/1444/2023 tanggal 09 Agustus 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: NABILAH PUTRI
Nomor Pokok	: 105611125619
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauaddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PT POS REGIONAL X MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 11 Agustus s/d 11 Oktober 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 09 Agustus 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. Peringgal.



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171  
Website: [dpmptsp.makassarkota.go.id](http://dpmptsp.makassarkota.go.id)



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/206/SKP/SB/DPMP/TSP/8/2023

#### DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/206/SKP/SB/DPMP/TSP/8/2023, Tanggal 09 Agustus 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 070/205/SKP-SB/BKBP/8/2023

#### Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	: NABILAH PUTRI
NIM / Jurusan	: 105611125619 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Lokasi Penelitian	: Terlampir,
Waktu Penelitian	: 11 Agustus 2023 - 11 Oktober 2023
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PT POS REGIONAL X MAKASSAR"

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email [bidangpolda@rikesbangpolmks@gmail.com](mailto:bidangpolda@rikesbangpolmks@gmail.com).
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2023-08-16 15:59:21



Ditandatangani secara elektronik oleh  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MAKASSAR

A. ZULKIFLY, S.STP., M.SI.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal;



PT. Pos Indonesia (Persero)  
Kantor Pos Cabang Pettarani 90222B  
Jl. A.P. Pettarani – Makassar 90222 Telp. (0411) 831283

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor:01/Kcp.pr/240823

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ekha Risnawaty Y  
Nippos : 989393975  
Jabatan : BM Kcp. Pettarani 90222B

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nabilah Putri  
Nim : 105611125619  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Finumbu Lr. 165A no.293

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang pembantu Kcp. Pettarani guna mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan skripsi dengan judul : Pengaruh Budaya organisasi dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di PT POS Regional X Makassar

Demikian keterangan penelitian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

BM Kcp. Pettarani 90222B

  
  
 Rismawaty Y  
 Nippos : 989393975



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Nabilah Putri  
Nim : 10561125619  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	0 %	10 %
2	Bab 2	9 %	25 %
3	Bab 3	7 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	2 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan  
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperlunya.

Makassar, 19 Oktober 2023  
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



St. Nabilah Putri, M.I.P  
NIM. 10561125619

BAB I Nabilah Putri-105611125619

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES



0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS



Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



BĀB II Nabilah Putri 105611125619

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

Similarity Index	Source	Percentage
4%	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	4%
3%	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
2%	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches  < 2%



## BAB III Nabilah Putri 105611125619

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

LULUS

%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

3%

2

repository.ibs.ac.id

Internet Source

2%

3

idr.uin-antasari.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes  OnExclude bibliography  OnExclude matches  < 2%

## BAB IV Nabihah Putri 105611125619

ORIGINALITY

100%  
LULUS

SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to General Sir John Kotelawala Defence University Student Paper	1%
2	Submitted to University of Glasgow Student Paper	1%
3	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%
4	digilib.unimed.ac.id Internet Source	<1%
5	Submitted to Binus University International Student Paper	<1%
6	Ni Made Wiwin Karuniati, Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat. "Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung", Widya Amrita, 2021 Publication	<1%
7	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1%



BAB V Nabilah Putri 105611125619

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX



2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ejournal.bsi.ac.id  
Internet Source

2%

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  <2%



## BIOGRAFI PENULIS



NABILAH PUTRI, Lahir di Makassar pada tanggal 16 Desember 2000. Merupakan Anak Ke-empat dari 8 bersaudara buah cinta dari pasangan Bapak Jamal Agus dan Ibu Chaerani. Penulis menghabiskan Tiga Belas tahun pendidikannya di Kota Makassar, mulai dari pendidikan dibangku TK Aisyiyah Bustanul Athfal ditahun 2006, lanjut masuk MI Muhammadiyah Pannampu dan lulus ditahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 35 Makassar dan lulus ditahun 2015, lanjut di SMA Negeri 15 Makassar dan lulus ditahun 2018. Kemudian ditahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara hingga selesai pada tahun 2023.