

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka dan penelitian terdahulu**

##### **2.1.1 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah juga dapat diketahui dari tingginya tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut (Nugraheni, 2015). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sangat penting di ukur, karena dengan mengukur tingkat kepuasan maka pemerintah akan mengetahui kelemahan atau kekurangan-kekurangan dalam setiap aspek pelayanan serta akan mendapat masukan yang membangun guna memberikan pelayanan yang lebih baik pada tahap selanjutnya.

puasan Pelanggan Yuliarmi dan Riyasa (2007) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan yaitu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dihasilkan dengan harapan yang telah dibandingkan kinerjanya”. Sedang Engel, Blackwell dan Miniard (1995:273) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kotler dan Keller (2009:139) menjelaskan bahwa “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Mardikawati dan Farida (2013) berpendapat bahwa indikator kepuasan konsumen jasa transportasi yaitu:

1. Kesesuaian layanan dengan yang diharapkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah kualitas jasa yang

diterimanya sesuai atau tidak dengan yang dijanjikan penyedia jasa terhadap harapan pelanggan.

2. Kesesuaian layanan dengan tarif yang dibayarka, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan atas apa yang mereka rasakan apakah layanan yang mereka terima sesuai dengan biaya atau tarif yang telah mereka bayarkan untuk mengkonsumsi layanan tersebut.
3. Kepuasan pelanggan akan layanan yang ditawarkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi puas atau tidaknya pelanggan atas layanan yang ditawarkan dibandingkan dengan penyedia jasa lainnya.

Adanya kepuasan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan adalah sangat penting bagi keberlangsungan pihak penyelenggara layanan, karena apabila pihak penyelenggara tidak mampu memberikan kepuasan tersebut maka dikhawatirkan masyarakat pengguna layanan atau pelanggan akan mencari atau berpindah ke tempat lain yang merupakan organisasi pesaing dan lebih baik pelayanannya, hal ini tentunya akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi pihak penyelenggara layanan, yaitu bagi organisasi pemerintah maka akan menimbulkan citra buruk di masyarakat serta menurunnya kinerja, sedangkan bagi organisasi swasta akan berdampak pada berkurangnya keuntungan yang diperoleh serta berkurangnya tingkat kepercayaan masyarakat. (Nafisa Choirul Mar'ati dkk 2016)

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah tentunya harus diupayakan agar mampu memberikaan kepuasan masyarakat, oleh karena itu tingkat kepuasan masyarakat penting untuk diketahui guna mengukur seberapa baik kualitas pelayanan publik. dalam memberikan pelayanan publik, institusi tersebut pastilah ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, hal ini penting untuk diketahui sebagai pijakan bagi institusi

untuk meningkatkan kinerja pelayanan publiknya (Prakoso Bhairawa Putera, 2013). Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik (Damhiri, 2014). Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000, bahwa salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat. Untuk kepentingan pengukuran indeks kepuasan masyarakat,(Muhammad Subandi ddk 2018)

### **2.1.2 Prosedur Pengujian**

Prosedur pengujian kendaraan bermotor adalah Menurut SOP inspeksi kendaraan bermotor terdiri dari beberapa tahap yaitu : pra uji, uji emisi gas buang , pemeriksaan bagian bawah kendaraan, uji intensitas lampu utama, uji kincup roda depan, timbangan, uji rem, dan uji speedometer. Setelah pengujian kendaraan bermotor sudah dilakukan, masyarakat yang mengujikan kendaraannya dapat langsung mengambil hasil uji di loket yang sudah tersedia yang dimana dalam pencetakan kartu uji sekarang tidak lagi secara manual tetapi sudah menggunakan sistem komputer. (Florida Syakila Septianti 2019)

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satu tugas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor yaitu melakukan pengujian pada kendaraan angkutan darat. Keberadaan sistem informasi sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengujian kendaraan baik dalam proses pendaftaran, proses pembayaran, proses pengujian dan proses pengarsipan. (Gusmelia Testiana ddk 2019)

Pada saat ini dalam proses pendaftaran, konsumen harus datang langsung ke kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor kemudian melakukan pendaftaran pengujian kendaraan, setelah proses pendaftaran selesai konsumen harus menyerahkan beberapa berkas dokumen persyaratan. Jika dokumen persyaratan tidak lengkap maka dokumen akan dikembalikan lagi untuk dilengkapi dan jika dokumen sudah lengkap maka konsumen harus meminta atau mengajukan permohonan nomor pengujian kendaraan kepada Kepala UPTD PKB. (Gusmelia Testiana ddk 2019)

Setelah konsumen mendapatkan nomor uji kendaraan maka petugas akan membuat surat pendaftaran obyek retribusi daerah yang akan diberikan kepada petugas pembayaran. Setelah melakukan pembayaran barulah proses uji kendaraan akan dilakukan, setelah proses uji kendaraan dilakukan maka hasil pengujian kendaraan akan diarsipkan sebagai media informasi. Masalah yang ada saat konsumen harus menunggu dalam waktu yang cukup lama karena proses pendaftaran masih dilakukan secara konvensional kemudian kurangnya informasi yang dapat diakses oleh masyarakat juga menjadi masalah dimana konsumen tidak mengetahui prosedur dan persyaratan pengujian, sehingga konsumen harus datang dan menanyakan langsung ke kantor UPTD Pengujian Kendaraan yang berdampak terhadap lambatnya pelayanan pengujian kendaraan.

Selain dari pada itu, dalam proses pengarsipan, setiap pengujian yang dilakukan terhadap satu kendaraan akan menghasilkan berkas uji kendaraan. Berkas uji tersebut akan disimpan dan diarsipkan dalam satu wadah tanpa melalui proses pencatatan terlebih dahulu. (Gusmelia Testiana ddk 2019)

A. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur(undang-undang no 22 tahun 2009)

Sistem Mekanisme dan Prosedur pelaksanaan kegiatan pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut :

- 1.Pendaftaran Pemilik Kendaraan / Pemohon mendaftarkan diri ke Bagian Administrasi dengan membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan:
  - a) Mengisi Formulir Permohonan
  - b) Melunasi biaya uji
  - c) Kendaraan dibawa ke Unit Pengujian Kendaraan Bermotor
- 2.Penetapan dan Pembayaran Biaya Retribusi Kendaraan yang telah selesai dilaksanakan pengujian, diwajibkan membayar biaya retribusi sesuai peraturan yang berlaku adalah sebagai berikut :
  - a) Penentuan besaran Retribusi berdasarkan Jenis Kendaraan
  - b) Membeli Buku Uji (Kendaraan Baru/Buku Uji Habis) dan Tanda Lulus Uji / Plat Uji
  - c) Perhitungan Jumlah dan Penetapan Retribusi
  - d) Membayar Biaya Retribusi dan mendapatkan Tanda Bukti Pembayaran
- 3.Pemeriksaan Kendaraan Pemeriksaan meliputi:
  - a) Pra Uji
  - b) Uji Mekanik
- 4.Verifikasi Verifikasi data dan kelengkapan Administrasi Kendaraan Bermotor
- 5.Pengesahan Petugas Administrasi di Bagian Plat Uji dan Buku Uji melakukan entry Nomor Seri Buku Uji (untu ganti buku uji ) kemudian dilakukan pengesahan dan penandatanganan buku uji dan kartu induk oleh petugas yang berwenang tentang hal tersebut. Apabila semua proses telah dilaksanakan sampai akhir

pembayaran, selanjutnya buku uji diserahkan kepada pemohon dan petugas bagian dokumentasi, kartu induk menjadi satu dan disimpan pada arsip.

#### 6. Pelaksanaan Pra Uji Kendaraan Bermotor (Pemeriksaan Visual)

a) Pra Uji, yaitu Pemeriksaan Awal Kendaraan Uji yang meliputi;

- 1) Melakukan Pencocokan Data Kendaraan.
- 2) Konstruksi Kendaraan Bermotor berupa pengamatan secara visual.
- 3) Rangka Landasan berupa pemeriksaan kondisi
- 4) Motor Penggerak berupa pemeriksaan kondisi dan unjuk
- 5) Sistem Pembuangan berupa pemeriksaan kondisi dan unjuk kerja.
- 6) Penerus Daya.
- 7) Sistem Roda.
- 8) Sistem Suspensi.
- 9) Alat Kemudi.
- 10) Sistem Rem.
- 11) Lampu-Lampu dan Alat Pemantul Cahaya.
- 12) Komponen Pendukung berupa pemeriksaan unjuk kerja - Speedometer - Kaca Spion - Penghapus Kaca (wiper) - Klakson - Sabuk Pengaman - Spakbor - Bumper.
- 13) Badan Kendaraan, terdiri dari pemeriksaan, pengukuran dan pengamatan secara visual.
- 14) Peralatan dan perlengkapan kendaraan, terdiri dari pemeriksaan dan pengamatan secara visual.
- 15) Perisai Kolong - Apabila Kereta Gandengan atau Kereta Tempelan yang tinggi ujung landasannya bagian belakang an atau samping kiri badanya berjarak 700 milimeter diatas jalan - Apabila sumbu paling belakang berjarang lebih dari 1.000

milimeter yang diukur dari sisi terluar bagian belakang kereta gandengan atau kereta tempelan.

- 16) Ukuran Kendaraan berupa pengukuran dimensi kendaraan (dilakukan pada uji yang pertama kali) sesuai ketentuan.
- 17) Berat Kendaraan berupa Penimbangan untuk menentukan berat yang diijinkan (dilakukan pada uji kendaraan bermotor yang pertama kali)
- 18) Pelaksanaan Uji Mekanik Kendaraan Bermotor Uji Mekanik Meliputi;
  - 1) Uji Emisi Gas Buang
  - 2) Uji Speedometer
  - 3) Uji Lampu Utama
  - 4) Uji Klakson dan Kebisingan
  - 5) Uji Kunci Roda Depan, Berat Kendaraan dan Rem

#### B. Jangka Waktu Penyelesaian

Pelaksanaan kegiatan pengujian kendaraan bermotor mulai proses pendaftaran sampai dengan proses penyelesaian administrasi untuk satu unit kendaraan bermotor memerlukan waktu sebagaimana yang tercantum pada tabel berikut :

**Tabel 2.1**

#### **Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

No	Jenis Kegiatan	Waktu
1	Administrasi – Pengisian Formulir Pendaftaran – Pemeriksaan Kelengkapan Administrasi – Pengesahan dan Penyerahan Buku Uji	10 Menit
2	Pra Uji	5 Menit
3	Uji Mekanis	20 Menit
	Waktu Keseluruhan	35 Menit

*Sumber :Dinas Perhubungan Kota Semarang*

## C . Biaya / Tarif

Tabel 2.2

## Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor

NO	Jenis Kegiatan	BESARNYA TARIF (Rp)
1.	Tarif Retribusi Pengujian	
	a. Mobil Penumpang Umum	20.000,-
	b. Mobil Bus Kecil dan Mobil Barang Kategori I	25.000,-
	c. Mobil Bus Sedang dan Mobil Barang Kategori II	32.000,-
	d. Mobil Bus Besar dan Mobil Barang Kategori III	40.000,-
	e. Mobil Barang Sumbu lebih dari 2	45.000,-
	f. Kereta Gandengan dan Kereta Tempelan	30.000,-
2.	Biaya Penggantian Tanda Uji Berkala, baut, kawat dan segel	8000,-
3.	Biaya Pengganti Buku Uji Berkala	10.000,-
4.	Biaya Pengganti Tanda Samping Uji Berkala (Sticker)	15.000,-
5.	Biaya Pengganti Buku Yang Hilang	50.000,-

*Sumber :Dinas Perhubungan Kota Semarang*

### 2.1.3 Fasilitas

Fasilitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi; kemudahan. Rohemah (2013) mengartikan fasilitas sebagai keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Fasilitas berhubungan dengan ketersediaan fasilitas jasa, staf, dan barang-barang yang mendukung untuk keberlangsungan



proses pelayanan pajak sehingga memberikan rasa senang dan puas bagi wajib pajak. Meliputi yaitu:

1. Tersedia komputer, scanner, mobil layanan, juga alat bantu yang cukup memadai seperti alat pengeras suara dan genset
2. Petugas berpenampilan rapi
3. Keamanan dalam pelayanan terjamin
4. Tersedia informasi tentang persyaratan pembayaran.

Menurut (Stephanie Amelia Handayani ddk 2016)

Fasilitas adalah aspek penting bagi jasa. Fasilitas merupakan bukti fisik representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Fasilitas atau sarana prasarana adalah merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Menurut Tjiptono, (2001) dalam Tumvila, (2015) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan salah satu pertimbangan pelanggan dalam menentukan jasa yang akan dibeli. Adanya fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Menurut Youti, (1997) dalam Reyhan, (2013) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang, maupun perusahaan industri. Perusahaan akan berusaha meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan demi memuaskan keinginan pelanggannya. Fasilitas yang lengkap dan suasana yang menyenangkan akan mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian.

Menurut Kotler, (2009) dalam Reyhan, (2013) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan

konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan Pengaruh Faktor Kepercayaan mempertahankan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:159) desain tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Fasilitas merupakan sarana baik berupa barang maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan guna mewujudkan kepuasan pelanggannya. Suasana dan desain fasilitas yang menarik akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan dan dapat mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk barang maupun jasa. Artinya salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah adanya fasilitas yang lengkap dan memadai di perusahaan.

Menurut Haryanto (2013), fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Factor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan didesain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

3. Fleksibelitas

Fleksibelitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa datang.

4. Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Aspek – aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek.

5. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat (terutama masalah social dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

6. Biaya Konstruksi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energy ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

#### **2.1.4 Kopetensi**

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Wibowo, 2010:324). Menurut Boulter et al. (dalam Rosidah, 2003:11), kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan Journal of Accounting 2018 4 melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. (Erfina Zuana ddk 2018)

Dalam Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor (2013). Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Penguji Kendaraan Bermotor adalah pegawai negeri sipil yang di beri tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan tugas pengujian kendaraan bermotor. Penguji kendaraan bermotor sebagai suatu profesi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat strategis dalam kaitannya terhadap kelaikan kendaraan bermotor dalam rangka mewujudkan keselamatan Transportasi Darat. (Cindhy Adam ddk 2016)

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung

sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Wibowo, 2010:324). Menurut Boulter et al. (dalam Rosidah, 2003:11), kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. (ErfinaZuana dkk 2018)

**Kompetensi Individu.** Kompetensi individu adalah kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang yang mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap serta nilai-nilai pribadi, berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam upaya pelaksanaan tugas secara profesional, efektif dan efisien dan **Kompetensi Organisasi.** Tidak dapat dipungkiri dan diragukan lagi bahwa salah satu faktor yang paling penting dan mampu menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi adalah faktor sumber daya manusia. Keunggulan bersaing (*competitive advantage*) suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan seksama dalam kerangka *system* pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis, menyatu dan selalu terhubung, sesuai tujuan dan visi misi organisasi (Moeheriono, 2015:42). Menurut L.Ningsih (2015 : 5) Tindakan yang harus dilakukan oleh organisasi agar mampu menjawab tantangan zaman yang selalu mengalami suatu perubahan ini, baik perubahan dari dalam (*internal*) maupun perubahan dari luar (*ekternal*). Misalnya penggunaan teknologi informasi.

Penggunaan kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya adalah untuk tujuan: Pembentukan pekerjaan, Evaluasi pekerjaan, Rekrutmen dan seleksi, Pembentukan dan pengembangan organisasi, Manajemen prestasi, Membentuk dan memperkuat nilai dan budaya perusahaan, Pembelajaran organisasi, Manajemen karir dan

penilaian potensi karyawan, Sistem balas jasa. (Vinda Vebianti Potalangi dkk 2027)

### 2.1.5 Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan. Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian :

**Tabel 2.3**

**Rujukan Penelitian untuk variable kepuasan pengguna**

Judul Jurnal	Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Po. Rosalia Indah Di Palur Karanganyar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi
Penulis Jurnal	Yosi Pratama 2015
Variabel Penelitian	Variabel Independen :Fasilitas Variabel Dipenden :Kepuasan Konsumen
Metode Analisis Data	Jenis penelitian pengambilan sampel <i>convenience sampling</i> dengan uji Regresi Linear Berganda.
Hasil Penelitian	Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah dan fasilitas tidak memoderasi pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian sekarang yaitu variabel Kepuasan pengguna dan Fasilitas

Sumber: Penelitian Terdahulu *Yosi Pratama,2015*

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.3 diatas ini. Penelitian ini berfokus pada Kepuasan Pengguna Pengujian.

**Tabel 2.4**  
**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Prosedur pengujian.**

Judul Jurnal	Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online
Penulis Jurnal	Ida Farida , Achmad Tarmizi dan Yogi November 2019
Variabel Penelitian	Variabel Independen :prosedur Variabel dependen:Kepuasan Konsumen
Metode Analisis Data	Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan <i>convenience sampling</i> .
Hasil Penelitian	Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan perusahaan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi, perusahaan harus tahu kapan dan bagaimana pelanggan mereka puas tentang produk dan layanan. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini membuktikan bahwa secara simultan marketing mix 7P meliputi product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Gojek Indonesia. Meskipun demikian, secara parsial hanya product yang terbukti signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen.
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian sekarang yaitu variabel Kepuasan Konsumen dan prosedur..

Sumber: Penelitian Terdahulu Ida Farida , *Achmad Tarmizi dan Yogi November 2019*

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.4 diatas ini. Penelitian ini berfokus pada Prosedur Pengujian.

**Tabel 2.5**  
**Rujukan Penelitian untuk variabel fasilitas**

Judul Jurnal	Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang Purwokerto.
Penulis Jurnal	“Sulistyowati dan Retno Mulatsih, (2016)”
Variabel Penelitian	Variabel Independen :Fasilitas Variabel Dependen : Kepuasan Penumpang
Metode Analisis data	Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda, teknik analisis Regresi Berganda menggunakan SPSS versi 22.
Hasil Penelitian	Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang, hal ini kemungkinan karena saat sekarang fasilitas yang disediakan oleh PT.KAI sudah sangat baik, sehingga penumpang sudah merasakan kepuasan dari fasilitas yang disediakan PT. KAI. Variabel harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian sekarang yaitu variabel Fasilitas dan Kepuasan Penumpang.

Sumber: Penelitian Terdahulu *Sulistyowati dan Retno Mulatsih, 2016*



Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.5 diatas ini. Penelitian ini berfokus pada Fasilitas.

**Tabel 2.6**  
**Rujukan Penelitian untuk variable Kopetensi**

Judul Jurnal	Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, Dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa Tenggara
Penulis Jurnal	Vinda Vebianti Potalangi, Stanly W.Alexander dan Sintje Rondonuwu 2017
Variabel Penelitian	Variabel Independen: Kompetensi Pegawai Variabel Dependen: Kepuasan Wajib Pajak
Metode Analisis Data	Menggunakan Kuantitatif.
Hasil Penelitian	Kompetensi pegawai pajak (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) yangyang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi atwu kemampuan serta keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai pajak yang bekerja sebagai tenaga profesional, maka wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menyadari kewajibannya dalam mebayar pajak kendaraan bermotor.
Hubungan Penelitian	Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian sekarang yaitu variabel Kopetensi dan Kepuasan Wajib Pajak.

Sumber: Penelitian Terdahulu *Vinda Vebianti Potalangi, Stanly W.Alexander dan Sintje Rondonuwu 2017*

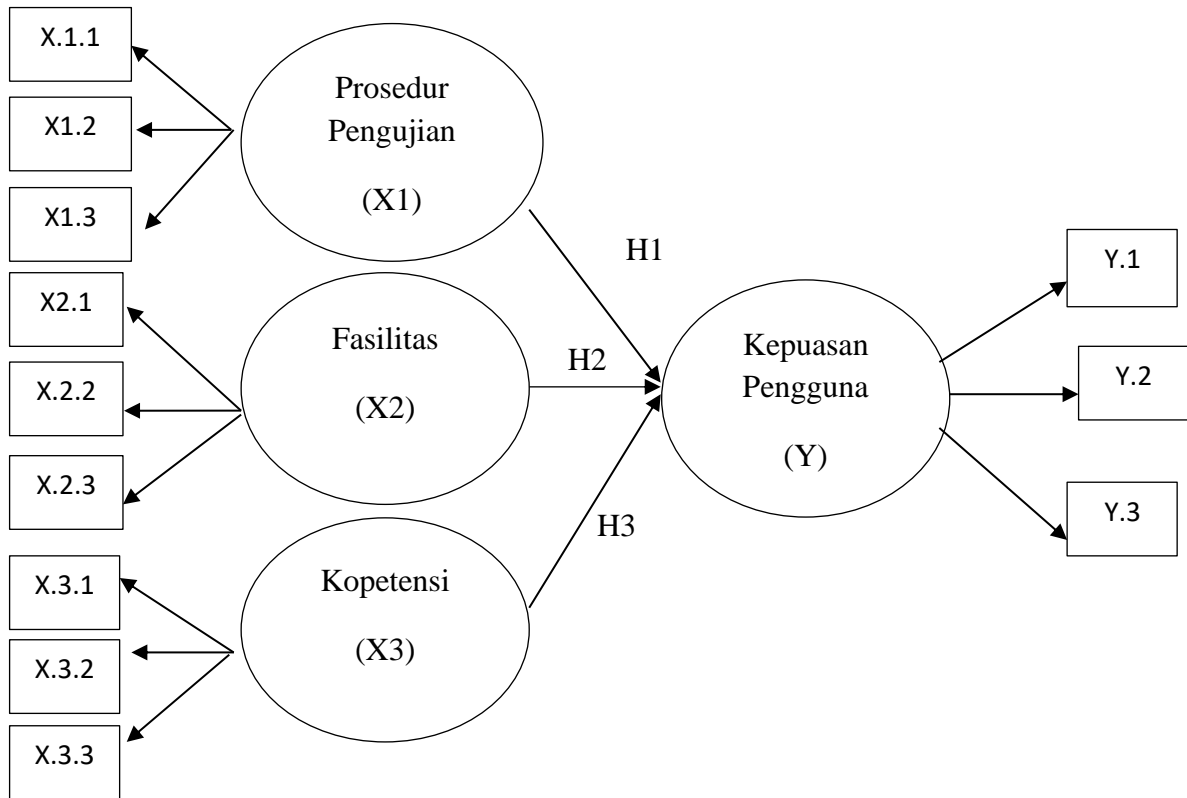
Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.6 diatas ini. Penelitian ini berfokus pada Kopetensi.

## 2.1 Hipotesis

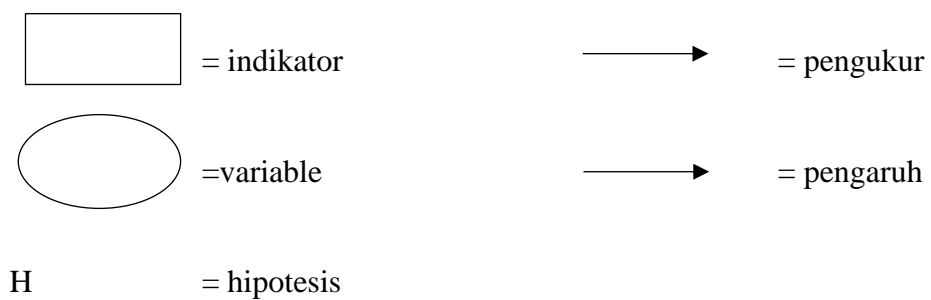
Hipotesis adalah sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang ingin dipecahkan (Ferdinand, 2011). Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk memutuskan apakah akan menerima dan menolak. Hipotesis berdasarkan pada data yang diperoleh dari sampel. Dalam penelitian ini, hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Apabila ternyata hipotesis tidak terbukti dan berarti salah, maka masalah dapat dipecahkan dengan kebenaran yang ditentukan dari keputusan yang berhasil dijalankan selama ini. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- H1:** Diduga Variabel Prosedur mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kota Semarang
- H2:** Diduga Variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kota Semarang
- H3:** Diduga Variabel Kopetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kota Semarang

**2.4 Kerangka Pemikiran**



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

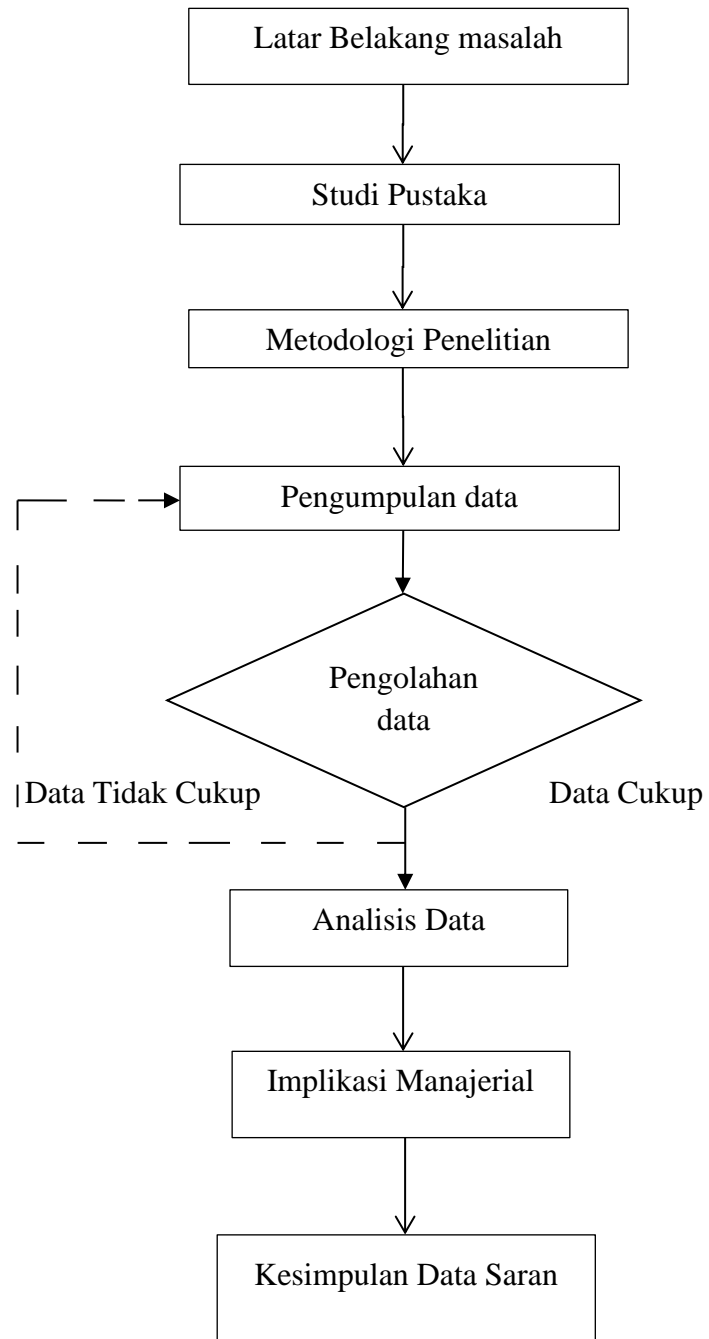


Variabel dalam penelitian ini meliputi :

Variabel Independen

1. Prosedur Pengujian (X1) (Gusmelia Testiana dkk 2019)  
Indikator Prosedur Pengujian
  - a. Pendaftaran, (X1.1)
  - b. Persyaratan (X1.2)
  - c. Tahapan pengujian (X1.3)
2. Fasilitas (X2) (Stephanie Amelia Handayani Barus 2016)  
Indikator Fasilitas
  - a. Ketersediaan Ruang (X2.1)
  - b. Alat yang memadai (X2.2)
  - c. Tenaga Teknis (X2.3)
3. Kopetensi (X3) (:ErfinaZuana ddk 2018)  
Indikator-indikator harga Pengujian antara lain:
  - a. Pendidikan (X3.1)
  - b. Pelatihan (X3.2)
  - c. Sikap Kerja (X3.3)
4. Faktor Keputusan pengguna (Y) (Agung Santoso1 2018)  
Indikator-indikator keputusan Pengguna antara lain:
  - a. Sarana dan prasarana(Y1.1)
  - b. Kualitas pelayanan (Y1.2)
  - c. Komunikatif (Y1.3)

### 2.3 Diagram Alur Penelitian



**Gambar 2.2**

**Diagram Alur Penelitian**