

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI  
HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

**TESIS**

**MUHAMAD RUSKAMTO  
13180009**



**TESIS INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-2 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA**

**2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA  
INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari tesis yang sudah di publikasikan dengan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 23 September 2020



**MUHAMAD RUSKAMTO**

NPK 13180009

# LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA  
INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

Oleh :

**MUHAMAD RUSKAMTO  
NPM 13180009**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Tesis ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Muhammad Anhar, M.Sc dan Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM, dan diketahui oleh kepala program studi Magister Manajemen serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai tesis pada program studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

**Jakarta Oktober 2020**

**Pembimbing I**



**Dr. Muhammad Anhar, M.Sc**

**Pembimbing II**



**Dr. Ir. Meita Pragiwani**

**Mengetahui,  
Kepala Program Magister Manajemen**



**Dr. Ir. Meita Pragiwani**


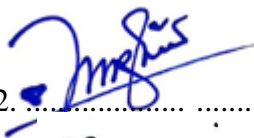

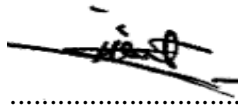
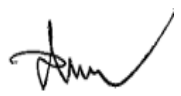
## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA  
INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMEKUMHAM)**

Telah diuji dalam suatu sidang Tesis yang diselenggarakan oleh program studi  
Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal  
dengan nilai

Panitia ujian Tesis :

1.  .....; Dr. Ir. Meita Pragiwani (Kepala Program Studi Magister  
Manajemen)
2.  .....; Dr. Muhammad Anhar, M.Sc (Pembimbing)
3.  .....; Dr. Ir. Meita Pragiwani (Pembimbing)
4.  .....; Dr. Iman S. Suriawinata, SE., MBA., M.Com (Hons)., AK., CA  
(Penguji)
5.  .....; Dr. Indra Sakti, SE., MM (Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

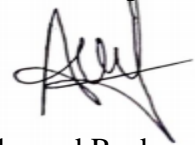
Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Dr. Muhammad Anhar, M.Sc dan Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini.
2. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong Msc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
4. Ibu Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah mendidik dan mencurahkan ilmunya kepada peneliti
6. Pihak Administrasi Hukum Umum (KEMENKUMHAM) yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Kedua orang tua saya tercinta yang dimuliakan Allah S.w.t, Bapak Sutardi dan Ibu Rustini terima kasih dari peneliti atas untaian do'a yang tidak pernah putus. dan adik- adik yang telah memberikan dukungan moral dan doa kepada peneliti.

8. Teman-teman S2, bang rian, bu inayah, bang hafiz, elva lestari, dan M. fikri dan teman-teman lain yang tidak bisa sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan doa kepada peneliti.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam penyempurnaan tesis ini.

Jakarta, 23 september 2020



Muhamad Ruskamto  
13180009

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Ruskamto  
NPM : 13180009  
Program Studi : Magister Management  
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas Tesis saya yang berjudul:

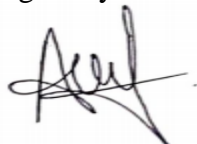
### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMEKUMHAM).**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 23 September 2020

Yang menyatakan,



Muhamad Ruskamto

Nama : Muhamad Ruskamto NPK : 13180009 Program Studi : Magister Manajemen	Dosen Pembimbing: Dr. Muhammad Anhar, M.Sc Dr. Ir. Meita Pragiwani
<b>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMEKUMHAM)</b>	
<b>ABSTRAK</b>  Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas website dan citra instansi terhadap kepuasan masyarakat pada Administrasi Hukum Umum (KEMENKUMHAM).  Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pengunjung. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis SPSS, dan di analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, regresi linear berganda, dan uji t.  Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (2) kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) citra instansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.	



***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra perusahaan dan kepuasan masyarakat***

Name : Muhamad Ruskamto NPK : 13170001 Study Program : Magister Management	Dosen Pembimbing: Dr. Muhammad Anhar, M.Sc Dr. Ir. Meita Pragiwani
<b>EFFECT OF QUALITY SERVICE, WEBSITE QUALITY, AND CORPORATE IMAGE ON PUBLIC SATISFACTION IN ADMINISTRASI HUKUM UMUM</b>	
<b>ABSTRACT</b> <p>This study aims to determine how the influence of service quality, website quality and agency image on public satisfaction in the administrasi hukum umum (KEMENKUMHAM).</p> <p>This research method is a quantitative method using primary data and secondary data. The number of samples in this study were as many as 100 visitors. Processing data in this study using SPSS analysis tool, and analyzed using multiple linear regression analysis. The analysis used in this research includes validity test, reliability test, coefficient of determination, multiple linear regression, and t test.</p> <p>The results showed that, (1) service quality had a significant effect on community satisfaction, (2) website quality had an effect on community satisfaction, (3) agency image had a significant effect on community satisfaction..</p>	

*Keywords : Quality Service, Website Quality, corporate image and public satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I        PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10

1.4	Kegunaan dan Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1	Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	12
2.2	Landasan Teori.....	16
2.2.1	Pengertian Manajemen .....	16
2.2.2	Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.2.3	Kualitas Website.....	20
2.2.4	Citra Instansi.....	26
2.2.5	Kepuasan Masyarakat .....	29
2.3	Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	31
2.3.1	Hubungan Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan masyarakat .....	31
2.3.2	Keterkaitan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	32
2.3.3	Keterkaitan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	32
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	32
2.5	Kerangka Konseptual Pemikiran.....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1	Strategi Penelitian .....	35
3.2	Populasi, dan Sampel .....	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampling dan Sampel Penelitian .....	35
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.1	Sampling dan Sampel Penelitian .....	36

3.4	Operasional Variabel.....	37
3.4.1	Definisi Variabel.....	37
3.5	Instrumen Penelitian.....	40
3.6	Tehnik Analisis .....	40
3.6.1	Uji Validitas .....	40
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	40
3.6.4	Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.1	Deskripsi perusahaan. ....	43
4.1.2	Visi dan Misi. ....	45
4.2	Karakteristik Responden.....	46
4.3	Analisis Statistik Deskriptif .....	48
4.4	Analisis Data dan Pembahasan .....	51
4.4.1	Uji Validitas .....	51
4.4.2	Uji Reabilitas .....	54
4.4.3	Uji Hipotesis.....	55
4.4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi .....	56
4.4.3.1	Uji Parsial .....	57
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1	Kesimpulan .....	62

5.2	Saran .....	62
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	63

DAFTAR REFRENSI.....	64
----------------------	----

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1.1 Jadwal Konsultasi di Gedung Cik's .....	6
2. Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	37
3. Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Variabel.....	39
4. Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	47
5. Tabel 4.2 Usia Responden .....	47
6. Tabel 4.3 Perwakilan Responden.....	47
7. Tabel 4.4 Tabulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	48
8. Tabel 4.5 Tabulasi Kuesioner Kualitas Website.....	49
9. Tabel 4.6 Tabulasi Kuesioner Citra Instansi.....	50
10. Tabel 4.7 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Masyarakat .....	51
11. Tabel 4.8 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan.....	52
12. Tabel 4.9 Hasil Validitas Kualitas Website .....	52
13. Tabel 4.10 Hasil Validitas Citra Instansi.....	53
14. Tabel 4.11 Hasil Validitas Kepuasan Masyarakat .....	53
15. Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas .....	54
16. Tabel 4.13 Hasil Regresi Linear Berganda.....	55
17. Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56

18. Tabel 4.15 Hasil Hasil Uji t .....	57
--	----

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar 1.1 Proses terbentuknya citra perusahaan .....	8
2. Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	70
2. Lampiran 2. Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	74
3. Lampiran 3. Tabulasi Variabel kualitas website (X2).....	77
4. Lampiran 4. Tabulasi Variabel citra instansi(X3).....	80
5. Lampiran 5. Tabulasi Variabel Kepuasan Masyarakat(Y1) .....	83
6. Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 23.0 .....	86
7. Lampiran 7. Surat Keterangan Riset .....	91
8. Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup .....	92