



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
SEBAGAI PREDIKTOR KEPUASAN INVESTOR DAN
IMPLIKASINYA TERHADAP CITRA PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PUSAT DI BADAN KOORDINASI
PENANAMAN MODAL**



TESIS

Oleh :

NURUL ICHWAN

UNIVERSITAS
NIM : 55113110126

MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN 2015**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN AKSESIBILITAS
(KEMUDAHAN) SEBAGAI PREDIKTOR KEPUASAN
INVESTOR DAN IMPLIKASINYA TERHADAP CITRA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PUSAT DI BADAN
KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

Oleh :

NURUL ICHWAN

NIM : 55113110126

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN 2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Layanan dan Kemudahan Sebagai Prediktor Kepuasan Investor dan Pengaruhnya Terhadap Citra Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat di Badan Koordinasi Penanaman Modal.

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Nurul Ichwan

Nim : 55113110126

Program : Pascasarjana

Tanggal : 7 September 2015

Pembimbing,

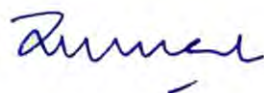


(Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana



(Dr. Augustina Kurniasih, ME.)



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : Analisis Kualitas Layanan Dan Kemudahan Sebagai Prediktor Kepuasan Investor dan Implikasinya Terhadap Citra Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat Di Badan Koordinasi Penanaman Modal
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Nurul Ichwan
NIM : 55113110126
Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : 27 Juni 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Juni 2015



Nurul Ichwan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan dan Kemudahan Sebagai Prediktor Kepuasan Investor dan Implikasinya Terhadap Citra Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Koordinasi Penanaman Modal.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Hapzi Ali, MM., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini.
2. Prof. Dr. Said Djamaludin., selaku dosen penguji sidang tesis
3. Prof. Dr. Didik J. Rahbini, selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya.
4. Dr. Augustina Kurniasih, ME., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, beserta seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen.
5. Bapak Priyono, SE., ME. Selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen.

6. Ibunda tercinta, Hj. Irnani Amnah Suryawati, yang tidak pernah luput mendoakan semua anaknya dengan segenap ketulusan dan kasih sayang.
7. Endah Lestari, SE., istri tercinta dan ketiga buah hati kami tercinta, Zahra Prilia Kinanti, Rayyan Akbar Gumilang, dan Haikal Galuh Wicaksana yang telah dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
8. Bapak Anhar Adel, selaku Sekretaris Utama BKPM yang telah mendukung penulis menyelesaikan penyusunan tesis ini sebelum penugasan kami di IIPC-London.
9. Dr. Ir. Himawan Hariyoga, M.Sc, beserta segenap pejabat dan staf dilingkungan Deputi Bidang Promosi Penanaman Modal.
10. Rekan-rekan mahasiswa magister manajemen Universitas Mercu Buana yang telah menaruh simpati, masukan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan juga khususnya kepada BKPM dalam rangka memperbaiki pelayanan PTSP Pusat di BKPM

Penulis,

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Maksud Penelitian.....	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
1.7. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL (BKPM)	
2.1. Sejarah BKPM.....	12
2.2. Visi dan Misi Badan Koordinasi Penanaman Modal.....	13
2.3. Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal.....	16
2.4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat.....	17
2.5. Tantangan PTSP Pusat.....	20
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Kajian Teori.....	21
3.1.1. Jasa.....	21
3.1.1.1. Definisi Jasa.....	21
3.1.1.2. Komponen Manajemen Jasa.....	22
3.1.2. Kualitas Pelayanan.....	24
3.1.2.1. Model Kualitas Jasa.....	25
3.1.3. Kemudahan.....	32
3.1.3.1. Definisi Kemudahan.....	32
3.1.3.2. Kemudahan Pelayanan Perizinan.....	33

3.1.4. Kepuasan Konsumen	34
3.1.4.1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	34
3.1.4.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	37
3.1.5. Citra Lembaga	39
3.1.5.1. Definisi Citra.....	39
3.1.5.2. Manfaat Citra Baik.....	40
3.1.5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra	41
3.2. Penelitian Terdahulu	42
3.3. Kerangka Pemikiran.....	45
3.4. Hipotesis.....	47

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Jenis/Desain Penelitian.....	48
4.2. Ruang Lingkup.....	48
4.3. Lokasi Penelitian.....	49
4.4. Pendekatan Penelitian	49
4.5. Variabel Penelitian.....	50
4.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
4.7. Populasi dan Sampel	53
4.8. Jenis dan Sumber Data.....	55
4.9. Teknik Pengumpulan Data.....	56
4.10. Validitas Instrumen	57
4.11. Reliabilitas Instrumen	58
4.12. Uji Asumsi Klasik	59
4.12.1. Uji Normalitas	59
4.12.2. Uji Heteroskedastisitas	60
4.13. Metode Analisa Data.....	61
4.13.1. Metode Deskriptif (Kualitatif).....	61
4.13.2. Path Analysis	64
a. Koefisien Determinasi (R^2)	66
b. Sub Struktur Jalur 1.....	67
c. Sub Struktur Jalur 2.....	69
d. Sub Struktur Jalur 3.....	71
e. Uji F (Simultan)	71
f. Uji t (Parsial).....	72
4.14. Rancangan Uji Hipotesis.....	73

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	74
5.1.1. Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	75

5.1.2. Analisa Deskriptif Variabel Kemudahan.....	80
5.1.3. Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Investor	83
5.1.4. Analisa Deskriptif Variabel Citra lembaga	87
5.2. Hasil Pengujian Kualitas Data	91
5.2.1. Hasil Uji Validitas	91
5.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	93
5.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	94
5.3.1. Pengujian Strukturtur 1	94
5.3.2. Pengujian Strukturtur 2.....	96
5.3.3. Pengujian Strukturtur 3.....	99
5.4. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	101
5.4.1. Sub-Struktur 1 Kualitas Layanan dan Aksesibilitas (Kemudahan) Terhadap Kepuasan Investor.....	103
5.4.2. Sub-Struktur II Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Citra lembaga.....	110
5.4.3. Sub Struktur III Kepuasan Investor Terhadap Citra lembaga	117
5.5. Pembahasan.....	119
5.5.1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan investor	119
5.5.2. Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan investor	121
5.5.3. Kualitas pelayanan dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan investor	123
5.5.4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra lembaga.	124
5.5.5. Kemudahan berpengaruh terhadap citra lembaga	125
5.5.6. Kualitas pelayanan dan kemudahan berpengaruh terhadap citra lembaga	126
5.5.7. Kepuasan investor berpengaruh terhadap citra lembaga ..	126

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	128
6.2. Saran.....	129
6.2.1. Saran Teknis	130
6.2.2. Saran Akademis.....	130

DAFTAR PUSTAKA	132
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	134
-----------------------	-----

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1.1. Perbandingan Investasi PMDN dan PMA Periode 2010-2013	2
1.2. Perkembangan Investasi Asing di Indonesia berdasarkan negara periode 2013-2014	2
1.3. Perkembangan Investasi Dunia ke Negara-Negara Asean dari tahun 1997-2012	4
2.1. Struktur Organisasi Deputy Bidang Pelayanan Penanaman Modal.....	17
2.2. K/L yang Telah Melimpahkan Kewenangan Perizinannya Ke BKPM	18
2.3. Mekanisme Umum Pelayanan Perizin Investasi Pada PTSP Pusat.....	19
3.1. Model Kualitas Jasa	27
3.2. Model Lima Kesenjangan Kualitas Jasa	29
3.3. Kerangka Pemikiran.....	45
4.1. Struktur Jalur.....	65
4.2. Sub Struktur Jalur 1	68
4.3. Sub Struktur Jalur 2.....	69
4.4. Sub-Struktur 3	71
5.1. Uji Heterokedastisitas Struktur 1	96
5.2. Uji Heterokedastisitas Struktur 2	98
5.3. Uji Heterokedastisitas Struktur 3	101
5.4. Model Diagram Jalur.....	102
5.5. Sub Struktur Jalur 1	103
5.6. Hasil Analisis Jalur Struktural I	106
5.7. Sub Struktur Jalur 2.....	110
5.8. Hasil Analisis Jalur Struktural II.....	113
5.9. Sub-Struktur 3	117

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1.1. Perkembangan 10 besar Investasi Asing di Indonesia berdasarkan nilai investasi periode 2012-2013	3
1.2. Peringkat Kemudahan Berusaha Negara-Negara Asean Tahun 2014	5
1.3. Peringkat Kemudahan Memulai Usaha Negara-Negara ASEAN Tahun 2014	6
3.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	42
4.1. Operasional Variabel.....	51
4.2. Skala Likert	62
4.3. Rentang Skala.....	64
5.1. Kriteria Tanggapan Responden.....	74
5.2. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	76
5.3. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	80
5.4. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Investor.....	84
5.5. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra lembaga	88
5.6. Rangkuman Validitas Instrumen Kualitas Layanan.....	91
5.7. Rangkuman Validitas Instrumen Kemudahan	92
5.8. Rangkuman Validitas Instrumen Kepuasan Investor	92
5.9. Rangkuman Validitas Instrumen Citra lembaga	93
5.10. Rangkuman Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian	94
5.11. Hasil Uji Normalitas Secara Statistik Struktur 1	95
5.12. Hasil Uji Normalitas Secara Statistik Struktur 2.....	97
5.13. Hasil Uji Normalitas Secara Statistik Struktur 3.....	99
5.14. Matriks Korelasi Antar Variabel	104
5.15. Hasil Regresi Kualitas Layanan dan Aksesibilitas (Kemudahan) Terhadap Kepuasan Investor	104
5.16. Rekapitulasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Budaya Organisasi dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja.....	108
5.17. Uji R dan R Square	108
5.18. Matriks Korelasi Antar Variabel.....	111
5.19. Hasil Regresi Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Citra.....	111
5.20. Rekapitulasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Layanan dan Kemudahan terhadap Citra lembaga	115
5.21. Uji R dan R Square	115
5.22. Hasil Kepuasan Investor Terhadap Citra lembaga.....	117
5.23. Uji R dan R Square	118