

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND EASE OF SERVICE AS PREDICTORS TO INVESTOR SATISFACTION AND THEIR IMPLICATION TO THE IMAGE OF ONE STOP SERVICE AT THE INVESTMENT COORDINATING BOARD

Abstract: *Research of Analysis of Service Quality and Ease of Service as Predictors to Investor Satisfaction and Their Implication to the Image of One Stop Service (OSS) Unit at the Investment Coordinating Board is aimed to: 1) Analyze the influences of service quality to investor satisfaction; 2) Analyze the influence of ease of service to investor satisfaction; 3) Analyze the simultaneous implication of service quality and ease of service to investor satisfaction directly or indirectly; 4) Analyze the influence of service quality to the image of OSS unit; 5) Analyze the influence of ease of service to the image of OSS Unit; 6) Analyze the simultaneous implication of service quality and ease of service to the image of OSS Unit directly or indirectly; and 7) Analyze the influence of investor satisfaction to the image of OSS Unit. The unit of analysis of this research is investors who applied investment license to OSS Unit. Population of research is 688 investors and amount of sample was determined by using Slovin formula that resulted 87 respondents. This research uses descriptive qualitative and quantitative analysis methods. Analytical technic used in this research is Path Analysis, then followed by determinant analysis test (R Square). Partial hypothesizes test (t test) and simultaneous hypothesis test (F test) were with error tolerance level of 5% or 0.005. Questionnaires were tested by validity, reliability and classical assumption tests prior to being used in regression process. The test results met the criteria to further use of the instrument in multiple linear regression analysis. R² value of structure 1 was 0.481. It shows that service quality and ease of service variables can 48.1% explain investor satisfaction, while the rest of 51.9% is explained by other variables that are not included in this research model. R² value of structure 2 was 0.381. It shows that service quality and ease of service variables can 38.1% explain image of OSS Unit, while the rest of 61.9% is explained by other variables that are not included in this research model. Results of the research are: 1) service quality and ease of service have significant influence to the investor satisfaction partially or simultaneously. It is showed by sig. level value that is below alpha value of 0.05. To increase investor satisfaction, quality service and ease of service in OSS Unit need to be improved. 2) Service quality and ease of service have significant influence to the image of OSS Unit partially or simultaneously. It is showed by sig. level value that is below alpha value of 0.05. To increase good image of OSS Unit, improvement of service quality and ease of service is also needed.*

Key words: *service quality, ease of service, investor satisfaction, and image of OSS Unit.*

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN SEBAGAI PREDIKTOR KEPUASAN INVESTOR DAN IMPLIKASINYA TERHADAP CITRA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

Abstrak : Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan dan Kemudahan sebagai Prediktor Kepuasan Investor dan Implikasinya terhadap Citra Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), bertujuan : 1) Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan investor secara parsial; 2) Menganalisa pengaruh kemudahan terhadap kepuasan investor secara parsial; 3) Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan terhadap kepuasan investor secara simultan dan baik secara langsung atau tidak langsung; 4) Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra PTSP secara parsial; 5) Menganalisa pengaruh kemudahan terhadap citra PTSP secara parsial; 6) Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan terhadap citra PTSP secara simultan dan baik secara langsung atau tidak langsung; 7) Menganalisa pengaruh kepuasan investor terhadap citra PTSP. Unit analisis penelitian ini adalah para investor yang mengajukan aplikasi perizinan investasi ke unit PTSP-BKPM, Populasi penelitian 688 investor dan penentuan sampel dengan rumus slovin, dengan jumlah sample sebanyak 87 responden. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan Kuantitatif. Teknik analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*), dilanjutkan dengan uji analisis determinasi (*R Square*), Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F) dengan tingkat toleransi *error* 5% atau 0.005. Sebelum proses regresi terlebih dahulu telah di uji instrumen penelitian (kuesioner) dengan uji validitas dan realibilitas serta Asumsi Klasik. Hasilnya semua memenuhi kriteria untuk diteruskan pada tahap analisis regresi linear berganda. Nilai R^2 struktur 1 sebesar 0,481 menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan dapat menjelaskan kepuasan investor sebesar 48,1 persen, sedangkan sisanya sebesar 51,9 persen dipengaruhi oleh faktor atau variable lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Nilai R^2 struktur 2 sebesar 0,381 menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan dapat menjelaskan citra lembaga PTSP BKPM sebesar 38,1 persen, sedangkan sisanya sebesar 61,9 persen dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Hasil penelitian ini adalah bahwa : 1) kualitas layanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Investor baik secara parsial maupun secara simultan, hal ini berdasarkan nilai *sig. level* dibawah nilai alpha 0.05. Untuk meningkatkan kepuasan investor diantaranya adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan dan kemudahan pada PTSP BKPM. 2) kualitas pelayanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap citra lembaga baik secara parsial maupun secara simultan, hal ini berdasarkan nilai *sig. level* berada dibawah nilai alpha 0.05. Untuk meningkatkan citra lembaga diantaranya adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan dan kemudahan pada PTSP di BKPM.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kemudaha, kepuasan investor, dan citra lembaga.*