

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini bebas plagiat, dan apa bila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan.

Bojonegoro, 20 Agustus 2021



M. Teguh Deddy Winnarko

NIM : 2520170004

## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : M. Teguh Deddy Winnarko

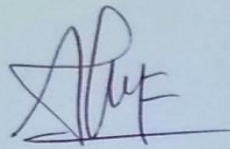
NIM : 2520170004

Judul : Pemodelan Regresi Logistik Ordinal Pada Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Petugas Parkir Di Dinas Perhubungan Kota Bojonegoro

Telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi.

Bojonegoro, 20 Agustus 2021

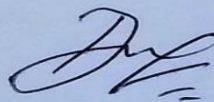
Pembimbing I



Alif Yuanita Kartini, M.Si

NIDN.0721048606

Pembimbing II



Denny Nurdiansyah, M.Si

NIDN.0726058702

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : M. Teguh Deddy Winnarko

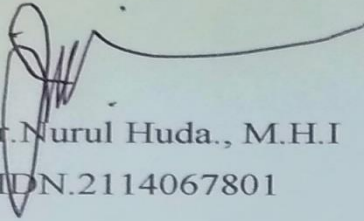
NIM : 2520170004

Judul : Pemodelan Regresi Logistik Ordinal Pada Analisis Kepuasan  
Masyarakat Terhadap Pelayanan Petugas Parkir Di Dinas  
Perhubungan Kota Bojonegoro

Telah dipertahankan dihadapan penguji pada tanggal 17 September 2021

Dewan Penguji

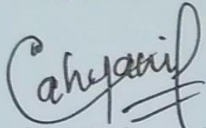
Ketua



Dr. Nurul Huda., M.H.I

NIDN.2114067801

Anggota

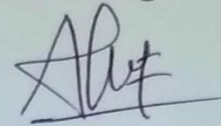


Nita Cahyani

NIDN.0704038906

Tim Pembimbing


Pembimbing I



Alif Yuanita Kartini, M.Si

NIDN.0721048606

Pembimbing II



Denny Nurdiansyah, M.Si

NIDN.0726058702

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Sunu Wahyudhi, M.Pd.

NIDN.0715039201

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Alif Yuanita Kartini, M.Si

NIDN.0721048606

## MOTTO

“Sukses berjalan dari kegagalan ke kegagalan tanpa kehilangan antusiasme”

~ Winston Churchill ~

“Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik”

~ Ali bin Abi Thalib ~

## PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Nya yang telah memberikan saya kekuatan, ketabahan dan membekali saya dengan Ilmu serta memperkenalkan saya dengan Cinta. Atas karunia dan serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Skripsi yang sederhana ini bisa diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Nabi dan Rasulullah Muhahammad SAW.

Saya persembahkan sebuah karya sederhana ini kepada orang yang sangat saya kasihi dan saya sayangi.

### **Ibunda, Ayahanda adik Tercinta**

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga saya persembahkan karya tulis ini kepada Ibu (Siti Wintal Wanah) dan Ayah (Paejan) dan Adik saya (M Afif Puguh Adi W) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho dan cinta kasih yang tiada terhingga yang mungkin tak bisa saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini dapat menjadi Langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah Bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih baik. Untuk ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan, menasihati serta merodhoi saya dalam melakukan hal yang lebih baik selama ini Terima Kasih Ibu..... Terima

Kasih Ayah.....

UNUGIRI  
BOJONEGORO

## **Teman – Teman**

Buat kawan – kawan yang selalu memberikan motivasi, nasihat, serta dukungan moral yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, Teman Sekelas Statistika Angkatan 2017 (Nisa Arofatus Sholikhah, Khoirin Nisa, Sri Rahayu, Laelatul Nur Ummah)

## **Dosen Pembimbing Tugas Akhir**

Ibu Alif Yuanita Kartini M.Si selaku dosen pembimbing 1 skripsi saya, dan Bapak Denny Nurdiansyah M.Si selaku dosen pembimbing 2 skripsi saya terima kasih banyak ibu dan bapak sudah membantu selama ini, sudah menasehati, membimbing dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai

*Tanpa mereka, karya ini tidak akan pernah tercipta*



**UNUGIRI**  
**BOJONEGORO**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada kehadiran Allah SWT. berkat rahmat, hidayah, dan karunia-nya, skripsi ini dapat tersusun dan terselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam penulis curahkan kepada beliau baginda nabi agung nabiullah Muhammad SAW. Nabi pembawa penerang di alam semesta. Selanjutnya penulis akan membuat judul skripsi tentang “**Analisis Kepuasan Masyarakat Terkait Pelayanan Petugas Parkir Dinas Perhubungan di Kota Bojonegoro dengan Metode Regresi Logisik Ordinal**” sebagai salah satu syarat akademik memperoleh gelar Sarjana Informatika pada Program Studi Statistika, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih terhadap semua pihak yang sangat berpengaruh dan mempunyai andil besar dalam proses penyelesaian studi dan skripsi ini kepada :

1. Bapak K. H. Jauharul Ma'arif, M.Pd.I selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
2. Bapak Dr. Ridlwan Hambali, Lc., M.A selaku Wakil Rektor I Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
3. Bapak Dr. H. Yogi Prana Izza, Lc., M.A selaku Wakil Rektor II Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro
4. Bapak Dr. Nurul Huda, M.H.I selaku Wakil Rektor III Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
5. Ibu Dr. Hj. Ifa Khoiria Ningrum, S.E., M.M selaku Wakil Rektor IV Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
6. Bapak Sunu Wahyudhi, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
7. Ibu Alif Yuanita Kartini, M.Si selaku Ketua Program Studi Statistika sekaligus dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sepenuh hati dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Denny Nurdiansyah, M.Si selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyempurnaan penulisan pada skripsi ini.

9. Seluruh Dosen dan karyawan di Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang memadai sampai dengan penyelesaian akhir studi angkatan 2017.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua yang saya cintai, yaitu bapak Paejan dan ibu Siti Wintal Wanah Berkat do'a dan dukungan beliau semua penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Penulis juga menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Bojonegoro, 20 Agustus 2021

Penulis,

M. Teguh Deddy Winnarko



**UNUGIRI**  
BOJONEGORO

## ABSTRACT

Winnarko, Muhammad Teguh Deddy 2021, Analysis of Community Satisfaction Regarding the Service of the Transportation Service Parking Officer in Bojonegoro City with the Ordinal Logistics Regression Method. Thesis, Department of Statistics, Faculty of Science and Technology, University of Nahdlatul Ulama Sunan Giri. Main Advisor Alif Yuanita Kartini, M.Si and Advisor Denny Nurdiansyah, M.Sc. Community service satisfaction is a form of feeling that arises after receiving a service provided by an agency or institution, both private and public, either directly or indirectly to assess how well the quality of service has been received and felt by customers and service users at the time and place of service. certain place. Ordinal Logistics Regression is a form of method used to measure and analyze a level of community satisfaction with a service provided by an agency or institution that will be investigated by making a variable level of community satisfaction and then making a questionnaire sheet aimed at people who use the services of officers transportation service parking in the city of Bojonegoro. From the results of the tests that have been carried out, the Tangibel variable has a significant effect of 0.020 or 20%, which means it has a large enough influence on the results of the Community Satisfaction Survey on Parking Service Parking Officers at the Transportation Office in the city of Bojonegoro.

Keywords: Community Satisfaction, Parking Officers, Ordinal Logistics Regression

**UNUGIRI**  
BOJONEGORO



## ABSTRAK

Winnarko, Muhammad Teguh Deddy 2021, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terkait Pelayanan Petugas Parkir Dinas Perhubungan di Kota Bojonegoro dengan Metode Regresi Logistik Ordinal*. Skripsi, Jurusan Statistika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri. Pembimbing Utama Alif Yuanita Kartini, M.Si dan Pembimbing Pendamping Denny Nurdiansyah, M.Si. Kepuasan pelayanan masyarakat adalah bentuk perasaan yang timbul setelah mendapat suatu jasa layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau Lembaga baik swasta maupun negeri baik secara langsung maupun tidak langsung untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang telah di terima dan dirasakan oleh pelanggan dan pengguna jasa pada waktu dan tempat tertentu. Regresi Logistik Ordinal adalah sesuatu bentuk metode yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis suatu tingkat kepuasan masyarakat pada suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau lembaga yang akan diteliti dengan cara membuat variabel tingkat kepuasan masyarakat untuk kemudian dibuatkan lembaran kuesioner yang ditujukan pada masyarakat yang menggunakan jasa petugas parkir dinas perhubungan dikota Bojonegoro. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan bahwa variabel Tangibel memiliki pengaruh signifikansi sebesar 0,020 atau 20% yang berarti memiliki pengaruh cukup besar pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Parkir Petugas Parkir Dinas Perhubungan dikota Bojonegoro.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Petugas Parkir, Regresi Logistik Ordinal



**UNUGIRI**  
BOJONEGORO

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK INGGRIS.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK INDONESIA.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Dasar Teori.....	8
2.2 Kerangka Teori.....	11
2.2.1 Pelayanan Parkir Umum.....	11
2.2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1.3 Dasar - dasar Kulaitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Regresi Logistik.....	14

2.2.2.1 Model Regresi Logistik.....	16
2.2.2.2 Interpretasi Parameter dalam Model Regresi Logistik.....	17
2.2.2.3 Asumsi-asumsi Regresi Logistik.....	18
2.2.3 Regresi Logistik Ordinal.....	18
2.2.3.1 Model Logit Kumulatif.....	19
2.2.3.2 Metode Kemungkinan Maksimum.....	20
2.2.3.3 Fungsi Likelihood.....	21
2.2.3.4 Uji Statistik D.....	22
2.2.3.5 Uji Keberartian Model.....	22
2.2.3.6 Uji Keberartian Parameter Secara Parsial.....	23
2.2.4 Interpretasi Model.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2 Variabel Penelitian.....	24
3.3 Metode Analisis.....	29
3.3.1 Penyusunan Instrumen.....	29
3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.3.3 Uji Multikolinearitas.....	33
3.3.4 Pengambilan, Entry dan Verifikasi.....	33
3.3.5 Analisis Deskriptif.....	34
3.3.6 Pembuatan dan Pendugaan Model Regresi Logistik.....	34
3.3.7 Pengujian Parameter.....	34
3.3.7.1 Metode Deviance.....	34
3.3.7.2 Uji Statistik G.....	35
3.3.7.3 Uji Wald.....	35
3.3.7.4 Uji Koefisien Determinasi.....	36
3.4 Interpretasi Model.....	36

3.5 Diagram Alir.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Uji Validitas, Reliabilitas dan Multikolineritas Kuisoner....	38
4.1.1. Uji Validitas.....	38
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.1.3 Uji Multikolinearitas.....	41
4.2 Deskripsi Responden.....	42
4.3 Model Regresi.....	57
4.3.1 Sampling Stratifikasi.....	60
4.4 Pengujian Parameter Model Regresi.....	58
4.4.1 Uji Keباikan Model (Goodness of Fit).....	59
4.4.2 Uji Keberartian Model.....	59
4.4.3 Uji Wald.....	60
4.4.4 Koefisien Determinasi Model.....	61
4.5 Interpretasi Model.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Variabel Penelitian .....	24
3.2 Skala Penilaian.....	30
3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	30
4.1 Hasil Uji Validitas.....	38
4.2 Uji Reliabilitas.....	41
4.3 Uji Multikolinearitas.....	42
4.4 Model Regresi.....	57
4.5 Uji Kebaikan Model.....	59
4.6 Uji Statistik G.....	59
4.7 Uji Wald.....	60
4.8 Koefisien Determinasi.....	61

# DAFTAR BAGAN

Bagan

Halaman

3.1 Diagram Alir Penelitian .....

8



**UNUGIRI**  
**BOJONEGORO**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kurva Model Regresi.....	16
4.1 Tabel Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2 Tabel Lingkaran Umur.....	43
4.3 Tabel Lingkaran Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.4 Tabel Lingkaran Penampilan Petugas Parkir.....	44
4.5 Tabel Lingkaran Kenyamanan Tempat.....	45
4.6 Tabel Lingkaran Kemudahan Tempat.....	45
4.7 Tabel Lingkaran Kedisiplinan Petugas Parkir.....	46
4.8 Tabel Lingkaran Kemudahan Akses Tempat Parkir.....	46
4.9 Tabel Lingkaran Penggunaan Alat Bantu dalam Memarkirkan Kendaraan.....	47
4.10 Tabel Lingkaran Kecermatan Petugas Parkir dalam Melayani Pelanggan.....	47
4.11 Tabel Lingkaran Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas..	48
4.12 Tabel Lingkaran Kemampuan Petugas Parkir dalam Menggunakan Alat Bantu.....	48
4.13 Tabel Lingkaran Keahlian Petugas Parkir dalam Menggunakan Alat Bantu.....	49
4.14 Tabel Lingkaran Merespon Setiap Pelanggan.....	49
4.15 Tabel Lingkaran Petugas Parkir Melakukan Pelayanan dengan Cepat.....	50
4.16 Tabel Lingkaran Petugas Parkir Melakukan Pelayanan dengan Tepat.....	50
4.17 Tabel Lingkaran Petugas Parkir Melakukan dengan Pelayanan dengan Cermat.....	51
4.18 Tabel Lingkaran Petugas Memberikan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat.....	51
4.19 Tabel Lingkaran Semua Keluhan direspon oleh Petugas...	52

4.20	Tabel Lingkaran Petugas memberikan Jaminan Tepat Waktu Pelayanan.....	52
4.21	Tabel Lingkaran Petugas memberikan Jaminan Biaya dalam Pelayanan.....	53
4.22	Tabel Lingkaran Petugas memberikan Jaminan Legalitas dalam Pelayanan.....	53
4.23	Tabel Lingkaran Petugas memberikan Jaminan Kepastian	54
4.24	Tabel Lingkaran Mendahulukan Kepentingan Pelanggan..	54
4.25	Tabel Lingkaran Petugas Melayani dengan Sikap Ramah..	55
4.26	Tabel Lingkaran Petugas Melayani dengan Sikap Santun..	55
4.27	Tabel Lingkaran Petugas Melayani dengan tidak Diskriminatif (Membeda-bedakan).....	56
4.28	Tabel Lingkaran Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan.....	56
4.29	Tabel Lingkaran Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	57





**UNUGIRI**  
BOJONEGORO



**UNUGIRI**  
BOJONEGORO



**UNUGIRI**  
BOJONEGORO



**UNUGIRI**  
BOJONEGORO