



HOME / ARCHIVES / VOL. 3 NO. 3 (2023): JURNAL RISET AKUNTANSI DAN BISNIS INDONESIA /  
Articles

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WARGA BINAAN DI BALAI REHABILITAS TERPADU PENYANDANG DISABILITAS DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (BRTPD DINAS SOSIAL DIY)

**Banindaru Sasono Handito**

Program Studi Manajemen, STIE Widya Wiwaha

**Muhammad Subkhan**

Program Studi Manajemen, STIE Widya Wiwaha

**DOI:** <https://doi.org/10.32477/jrabi.v3i3.782>

**Keywords:** Kualitas pelayanan, tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (perhatian), dan kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Warga Binaan Di Balai Rehabilitas Terpadu Penyandang Disabilitas Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta (BRTPD DINAS SOSIAL DIY). Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada dimensi serqual (service quality) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian). Sampel dalam penelitian ini adalah warga binaan Balai Rehabilitas Terpadu Penyandang Disabilitas Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 60 orang responden. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Seluruh item pertanyaan dalam kuesioner bersifat valid dan reliabel. Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah  $Y = 11,738 + 0,337 X_1 + 0,053 X_2 + 0,088 X_3 - 0,368 X_4 - 0,031 X_5$ . Berdasarkan hasil uji parsial, variabel tangible berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena t hitung lebih dari t tabel, yaitu 2,873 lebih dari 1,674 dengan signifikansi 0,006, variabel reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena t hitung kurang dari t tabel, yaitu 0,312 kurang dari 1,674 dengan signifikansi 0,757, variabel responsiveness

tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena  $t$  hitung kurang dari tabel, yaitu 0,609 kurang dari 1,674 dengan signifikansi 0,545, variabel assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena  $t$  hitung kurang dari  $t$  tabel, yaitu -1,884 kurang dari 1,674 dengan signifikansi 0,065, dan variabel empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena  $t$  hitung kurang dari  $t$  tabel yaitu -0,179 kurang dari 1,674 dengan signifikansi 0,859. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Warga Binaan Di Balai Rehabilitas Terpadu Penyandang Disabilitas Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 2,547 dengan signifikansi 0,038. Variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mampu menjelaskan kepuasan Warga Binaan Di Balai Rehabilitas Terpadu Penyandang Disabilitas Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 19,1%, sedangkan sisanya sebesar 80,9% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

## REFERENCES

---

- Assery, S., Tjahjono, H. K., Palupi, M., & Dzakiyullah, N. R. (2020). The role of conflict resolution on supply chain performance. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3).
- Assery, S., Tjahjono, H., & Palupi, M. (2015). Perencanaan Sumberdaya Manusia Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Perusahaan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(2), 419-428. Retrieved from <https://journal.umy.ac.id/index.php/mb/article/view/3740>
- Batinggi dan Badu Ahmad, (2009), *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CV Andi Offset
- Bungin, Burhan, (2011), *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media
- Chairul Saleh, Syeh Assery and Nur Rachman Dzakiyullah, 2018. Supply Chain: Partnership, Capability and Performance (A Case Study on Service Companies at Yogyakarta Indonesia). *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 13: 5391-5394. doi:<https://doi.org/10.36478/jeasci.2018.5391.5394>
- Chairul Saleh, Syeh Assery, Sabihaini and Sri Suryaningsum, 2017. Supply Chain Management in Service Companies (Case Study in Indonesia). *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12: 3858-3860. doi:<https://doi.org/10.36478/jeasci.2017.3858.3860>
- Dharmmesta dan T. Hani Handoko, (2000), *Manajemen. Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi & Trisnawati, (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*.
- Engel, J.F. et.al., (2012), *Perilaku Konsumen*. Tangerang: Binarupa Aksara

Eny Hikmawati dan Chataruna Rusmiyati, (2011), *Kebutuhan Pelayanan Sosial Penyandang Cacat*. Yogyakarta: Balai Besar Penelitian Pengembangan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial (B2P3KS)

Fandy, Tjiptono (2007), *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Ghozali, Imam, (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gunawan Adi W, (2003) *Genius Learning Strategy*. Jakarta: Gramedia. Pustaka Umum

Handi Irawan, (2002), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media.

Hayani, (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*

Kotler, Philip, (2006), *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, Jakarta: P.T. Indeks Gramedia

Kotler, Philip, (2010), *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, R. (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mowen, John C. Michael Minor, (2001), *Perilaku Konsumen (Jilid 1) Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga

Mulyadi dan Johny Setyawan (2001), *Sistem Perencanaan dan Pengendalian. Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat

Nirwana, (2004), *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*, Malang: Penerbit Dioma.

Novitasari, D., Laksmi Riani, A., Suyono, J., & Harsono, M. (2020). Organizational Context on Workplace Incivility and Turnover Intention. *WSEAS TRANSACTIONS ON BUSINESS AND ECONOMICS*, 17, 387–396. <https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.38>

Novitasari, D., Riani, A. L., Suyono, J., & Harsono, M. (2021). The moderation role of ethical leadership on organisational justice, professional commitment, and organisational citizenship behaviour among academicians. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 12(4). <https://doi.org/10.1504/IJWOE.2021.120718>

Nur Feriyanto, Syeh Assery, Chairul Saleh and Sri Suryaningsum, 2017. A Little Aspect of Misbehavior in Organization (Case Study in Indonesia). *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12: 3870-3872. doi:<https://doi.org/10.36478/jeasci.2017.3870.3872>

Parasuraman A, V.A. Zeithaml and L.L. Berry (1988), *SERQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64(1), pp. 12-40

Probosiwi. (2015), *Pedofilia Dan Kekerasan Seksual: Masalah. Dan. Perlindungan. Terhadap. Anak.* Yogyakarta: Balai Besar Penelitian Pengembangan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial (B2P3KS)

Purnama, Y. H., Tjahjono, H. K., Assery, S., & Dzakiyullah, N. R. (2020). The relationship of organizational justice on job satisfaction and job performance in banking company. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3).

Rahmat, Jalaludin, (2001), *Psikologi Komunikasi.* Bandung: PT Rosda Karya.

Retno Wulansari, (2020), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Cabang Pondok Ranji*

Robbins, P. Stephen, (2002), *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi.* Edisi Kelima S.S. Jakarta: Erlangga,

Subandi, S., & Hamid, M. S. (2021). STUDENT SATISFACTION, LOYALTY, AND MOTIVATION AS OBSERVED FROM THE SERVICE QUALITY. *Journal of Management and Islamic Finance*, 1(1).

<https://doi.org/10.22515/jmif.v1i1.3552>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suhartono, S., Sulastiningsih, S., Chasanah, U., Widiastuti, N. and Purwanto, W. (2023) "The Relationship of Leadership, Discipline, Satisfaction, and Performance: A Case Study of Steel Manufacture in Indonesia", *International Journal of Professional Business Review.* São Paulo (SP), 8(2), p. e01146. doi: 10.26668/businessreview/2023.v8i2.1146.

Sujarweni, V. W, (2014) *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Baru.

Syeh Assery, Heru Kurnianto Tjahjono, Achmad Sobirin and Arif Hartono, 2017. *Managing Conflict in the Supply Chain (Case Study: Telecommunication Company in Indonesia).* *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12: 5433-5436. doi:<https://doi.org/5433-5436.10.36478/jeasci.2017.5433.5436>

Taufik Ismail & Ramayan Yusuf, (2021), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung*

Tjiptono, F. dan Diana, A. (2004), *Total Quality Management.* Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi offset

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Wikaningtyas, S. U., Tjahjono, H. K., & Suprihanto, J. (2023). Turnover Intention Model: Self -Determination Theory Approach. *Quality - Access to Success*, 24(194). <https://doi.org/10.47750/QAS/24.194.20>

Yusuf Syamsu, (2002), *Psikologi Perkembangan Anak & Remaja.* Bandung: Remaja Rosdakarya

Zikmund, William G. et.al. (2003), *Customer Relationship Management: Integrating. Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and. Sons.



# JRABI

Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA

Volume 3 Nomer 3 September 2023

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara Abdurahman Saleh Malang, **Ary Subiyantoro, Himawan Agung Nugroho, Anggoro Setyo Mukti**

Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, **Widi Astuti, Meidi Syaflan**

Analisis Implementasi Sistem Minformasi Personel Di Akademi Militer, **Iwan Sarwono, Syeh Assery**

Evaluasi Implementasi Penatausahaan Aset Tetap Pemerintah Kabupaten Pacitan, **Zainal Arifin, Nur Widiastuti**

Pengaruh Harga Dan Saluran Distribusi Terhadap Volume Penjualan Gas LPG 3 Kg Pada Pangkalan Bumi Pelita Asri, **Nining Purwatiningsih, Yunita Fitri Wahyuningtyas**

Pengaruh Lingkungan Kerja Pada Loyalitas Karyawan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Mediasi Studi Kasus Pada Proyek Check Dam Ahuru Kota Ambon, **Sitti Rahma Rumadaul, Muhammad Mathori**

Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Leverage Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Manajemen Laba Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2020, **Pramesti Kemala Sari, Mudassetia Mudassetia, Achmad Marzuki**

Pengaruh Komite Audit Dan Kualitas Audit Terhadap Nilai Perusahaan Studi Kasus Pada Perusahaan Food And Beverage Di Bei Periode 2018-2022, **Khoirunnisa Cahya Firdarini**

Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Dan Pengeluaran Kas Dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Pengendalian Internal Studi Pada Koslo Hotel Yogyakarta, **Maria Margaretha Tifany Lebasue, Manendha Maganitri Kundala, Hasanah Setyowati**

Strategi Peningkatan Kinerja Personil Reserse Kriminal Dalam Menangani Perkara Di Polres Magelang Kota, **Harry Dwi Purnomo, Sofiaty Sofiaty, Jazuli Akhmad**

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Warga Binaan Di Balai Rehabilitas Terpadu Penyandang Disabilitas Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta (BRTPD Dinas Sosial DIY), **Banindaru Sasono Handito, Muhammad Subkhan**

Analisis Prediksi Kebangkrutan Dengan Menggunakan Metode Altman Z-Score Studi Empiris Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2021, **Welsi Anggraini, Sulastiningsih Sulastiningsih**

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Di Distro Polosanyk, **Irvan Yulian Hernandi, Muhammad Awal Satrio Nugroho**

Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Toko Mitra Anda, **Vivilia Astuti, Dila Damayanti**

Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Ukuran Perusahaan Dan Struktur Aset Terhadap Nilai Perusahaan Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi Periode 2017-2021, **Aris Susanto, Lilik Ambarwati**

Analisis Pemahaman Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tentang Pajak Penghasilan Pada Umkm Bekasi, **Achmad Dany, Priyastiyi Priyastiyi**

Pengaruh Pelaporan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Kinerja Keuangan, **Diah Lestari, Zulkifli Zulkifli**

Pengaruh Budaya Organisasi Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Grhatama Pustaka Yogyakarta, **Mia Aprilia, Uswatun Chasanah**

Analisis Pengaruh Promosi, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variable Intervening Shopee Food Di Yogyakarta, **Feri Lanandra, Suhartono Suhartono**

Pengaruh Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Alokasi Umum (DAU), Dana Alokasi Khusus (DAK), Dan Dana Bagi Hasil (DBH) Terhadap Belanja Modal Pada Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Periode 2017-2020, **Abellisa Aulia Devi, Achmad Tjahjono**



PUBLISHED

2023-09-28

HOW TO CITE

Sasono Handito, B., & Subkhan, M. (2023). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WARGA BINAAN DI BALAI REHABILITAS TERPADU PENYANDANG DISABILITAS DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (BRTPD DINAS SOSIAL DIY). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 3(3), 938 -. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v3i3.782>

More Citation Formats

ISSUE

[Vol. 3 No. 3 \(2023\): Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia](#)

SECTION

Articles

LICENSE

[Copyright \(c\) 2023 Banindaru Sasono Handito, Muhammad Subkhan](#)

[Make a Submission](#)

**INFORMATION**

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

**EDITORIAL POLICIES**

[Publication Ethic](#)

Editorial Team

---

Reviewer

---

Focus and Scope

---

Author Guidelines

---

Peer Review Process

---

Publication Frequency

---

Publication fee

---

Plagiarism Checker

---

Copyright Notice

---

Open Access Policy

---

Ethical Statement

---

Publisher

---

### ARTICLE TEMPLATE

---



### ISSN

---

eISSN 2808-1617

ISSN 2808-1617



### TOOLS

---

**zotero**

### INDEXING LIST

---



Support By

---



VISITORS

---



---

**Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis  
Indonesia**

Jl. Lowanu Sorosutan UH VI / 20, Sorosutan,  
Kota Yogyakarta, DIY 55162

Email: [jrabi@stieww.ac.id](mailto:jrabi@stieww.ac.id)

JRABI is licensed under a [Creative Commons](#)

[Attribution 4.0 International License](#)

Platform &  
workflow by  
**OJS / PKP**