

Laporan Hasil Penelitian

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WARGA JEMAAT PADA GEREJA
RESORT 1 BANUA NIHA KRISTEN PROTESTAN**

Oleh :
Dr. PANTAS H SILABAN SE MBA
OKLISMAN GULO
NPM : 1810101049



**UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
MEDAN
2019**

PENGESAHAN HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Warga Jemaat Pada Gereja Resort 1 Banua Niha
Kristen Protestan

Jenis Penelitian : Terapan

Ketua Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Dr. Pantas H Silaban, S.E., MBA.
- b. NIDN : 0116115901
- c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Golongan/Pangkat : IV A/ Pembina
- f. Program Studi : Magister Manajemen

Anggota Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Oklisman Gulo
- b. NPM : 1810101049

Lama Penelitian : 4 Bulan (Oktober s/d Desember 2019)

Lokasi Penelitian : Kota Gunung Sitoli

Biaya Penelitian : Rp. 5.000.000,- (Lima Juta Rupiah)

Sumber Biaya Penelitian : LPPM Universitas HKBP Nommensen

Medan, Desember 2019
Ketua Peneliti



Direktur Program Pascasarjana

Dr. Pantas H. Silaban, SE., MBA

Dr. Pantas H Silaban, SE.,MBA

ABSTRAK

Dalam penelitian ini diselidiki pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan warga jemaat baik secara parsial maupun secara simultan. Peneliti menetapkan 125 orang sampel dari warga jemaat pada Resort 1 BNKP Gunungsitoli. Data dikumpulkan dengan wawancara, daftar pertanyaan menggunakan skala likert dan terlebih dahulu diuji dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas, pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.0, dan dianalisis data dengan analisis regresi berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial bukti fisik, dan keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat pada Resort 1 BNKP Gunungsitoli, sedangkan ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat pada Resort 1 BNKP Gunungsitoli, sementara pengujian simultan menunjukkan bahwa secara serempak bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat pada Resort 1 BNKP Gunungsitoli.

Kata kunci: Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kepuasan

DAFTAR ISI

	Halama n
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Pustaka	15
2.1.1. Teori tentang Kualitas Layanan	15
2.1.2. Teori tentang Pendeta BNKP	21
2.1.3. Teori tentang Kepuasan	24
2.2. Penelitian terdahulu.....	30
2.3. Kerangka Berpikir	32
2.4. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis penelitian	35
3.2. Waktu dan lokasi penelitian	35
3.3. Populasi, Sampel, dan teknik pengambilan sampel	35
3.4. Metode Pengambilan sampel	36
3.5. Jenis Data penelitian	37

3.6. Metode Pengumpulan Data	37
3.7. Skala Pengukuran	37
3.8. Instrumen Penelitian.....	38
3.9. Uji Validitas dan Reabilitas	41
3.10. Uji Asumsi Klasik	43
3.11. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil penelitian	50
4.1.1. Deskripsi Objek penelitian.....	50
4.1.2. Penjelasan Responden Atas Variabel Penelitian..	64
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2. Pembahasan.....	76
4.2.1. Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	76
4.2.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	77
4.2.3. Uji Parsial (Uji t).....	78
4.2.4. Uji Serempak (Uji F).....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Skala likert untuk pengukuran ordinal	38
Tabel 3.2 Operasional Variabel	38
Tabel 4.1 Strategi dan Program Utama BNKP	57
Tabel 4.2 Data Jemaat di BNKP Resort 1	62
Tabel 4.3 Penjelasan Responden atas Variabel Bukti Fisik	64
Tabel 4.4 Penjelasan Responden atas Variabel Keandalan	65
Tabel 4.5 Penjelasan Responden atas Variabel Ketanggapan	67
Tabel 4.6 Penjelasan Responden atas Variabel Jaminan	68
Tabel 4.7 Penjelasan Responden atas Variabel Empati.....	69
Tabel 4.8 Penjelasan Responden atas Kepuasan Warga Jemaat	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonierisitas	74
Tabel 4.10 Analisis Deskripsi Penelitian.....	76
Tabel 4.11 Koefisien Determinan (Uji R^2).....	78
Tabel 4.12 Uji Parsial (Uji t)	79
Tabel 4.13 Uji Simultan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Jenjang Organisasi BNKP	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BNKP	61
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Resort di BNKP	64
Gambar 4.4 Uji Normal	72
Gambar 4.5 Uji Normal P-P Plot.....	73
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas panggilan Gereja. Allah menebus gereja-Nya supaya melakukan pekerjaan kudusNya (band.2 Tim.1:9). Gereja tidak diselamatkan *oleh* pelayanan tetapi diselamatkan *untuk* pelayanan. Rick Warren (2005:249) mengatakan bahwa ketika sebagian besar orang mendengar kata pelayanan mereka berpikir tentang gembala, pendeta, dan rohaniawan profesional, tetapi Allah berkata setiap anggota keluarga-Nya merupakan seorang pelayan. Di dalam Alkitab kata hamba (servant) dan pelayan (minister) adalah sinonim, seperti halnya service dan ministry. Menurut Donald Guthrie (1996:370-371) dalam uraiannya dikatakan bahwa harapan ini akan terwujud ketika menunjuk kepada makna *logos* yang berhubungan dengan dunia dan manusia (band. Yoh. 3:3;14). Dunia ini membutuhkan manusia untuk sebuah misi. Dasar dan tujuannya berpusat pada kehendak Yesus, sebab dalam misi Yesus standar dunia (kosmos) adalah standar pelayanan.

Tugas panggilan Gereja di tengah-tengah dunia ialah Marturia (kesaksian dan pelayanan), Koinonia (persekutuan dan keesaan) dan Diakonia (pengasihian yang holistik) belum berubah. Tugas universal ini sering disebut Tri Tugas Panggilan Gereja. Gereja mendasari seluruh bentuk panggilan dan pengutusannya untuk melaksanakan pelayanan berdasarkan Alkitab. Yesus telah memberi amanat (Matius 28:19-20), “Karena itu pergilah, jadikanlah semua bangsa murid-Ku dan baptislah mereka dalam nama Bapa dan Anak dan Roh Kudus...”. Yesus pernah

berdoa khusus untuk murid-murid dan semua orang percaya kepada-Nya (Yohanes 17:21), “Supaya mereka semua menjadi satu, sama seperti engkau ya Bapa di dalam Aku dan Aku di dalam Engkau agar mereka juga di dalam Kita, supaya dunia percaya bahwa Engkau yang telah mengutus Aku”. Bahkan Yesus memberi perintah (Matius 25:40), “Dan Raja itu menjawab mereka: Aku berkata kepadamu, sesungguhnya segala sesuatu yang kamu lakukan untuk salah seorang dari saudara-Ku yang paling hina ini, kamu telah melakukannya untuk Aku”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pesan Alkitab tentang tugas dan panggilan Gereja melalui para pelayan di tengah-tengah dunia ini sangat jelas dan tegas.

Pelayanan adalah panggilan gereja yang membutuhkan integritas para pelayannya. Rasul Paulus mengingatkan orang Kristen yang ada di Roma (Roma 16:17-18) dengan berkata: “Tetapi aku menasehatkan kamu, saudara-saudara, supaya kamu waspada terhadap mereka, yang bertentangan dengan pengajaran yang telah kamu terima, menimbulkan perpecahan dan godaan. Sebab itu hindarilah mereka! Sebab orang-orang demikian tidak melayani Kristus, Tuhan kita, melayani perut mereka sendiri dan dengan kata-kata mereka yang muluk-muluk dan bahasa mereka yang manis mereka menipu orang-orang yang tulus hatinya”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayan harus menjadi yang sungguh-sungguh tunduk kepada Kristus Sang pemilik Gereja. Setiap orang yang mengatasnamakan pelayan, tetapi mengajarkan ajaran yang menyimpang, mengganggu keutuhan jemaat dan tidak hadir untuk meneguhkan iman warga

jemaat maka sesungguhnya mereka bukan pelayan Kristus, tetapi pelayan untuk memuaskan keinginan diri sendiri.

Uraian di atas menyadarkan Gereja yang diutus Tuhan di tengah-tengah dunia ini harus sungguh-sungguh melakukan tugasnya. Tuhan menghendaki Gereja menunaikan tugas itu dengan tulus, bertanggungjawab dan setia sehingga berbuah dan buahnya itu tetap (bnd. Yohanes 15:16). Dengan kata lain, pelayanan yang dikehendaki Tuhan ialah pelayanan yang berwalitas. Oleh karena itu, kualitas pelayan sangat ditentukan oleh panggilan, hubungan personal dengan Tuhan dan integritas sebagai wujud iman yang sungguh-sungguh di dalam Tuhan. Yesus berkata, barangsiapa ingin menjadi besar di antara kamu hendaklah ia menjadi pelayanmu (Markus 10:43). Itu berarti kebesaran dan penghargaan di dapat bukan dengan mengecikan orang lain demi melayani diri sendiri, melainkan mengecilkan diri sendiri demi melayani orang lain. Pembuktiannya ialah bukanlah pelayanan apa yang dapat diperoleh melainkan pelayanan apa yang dapat diberikan.

Pada kenyataannya dunia cenderung menganggap hal ini sebagai sesuatu yang terlalu ideal untuk dilakukan. Namun kenyataan, sesungguhnya ini merupakan hal yang amat masuk akal. Malah prinsip ini diterapkan di luar gereja. Dapat dikatakan juga bahwa sesungguhnya hal ini merupakan prinsip utama bagi urusan hidup sehari-hari. Bruce Barton sebagaimana yang dikutip oleh Barclay (2006:426) dalam penafsirannya mengatakan bahwa dasar yang di atasnya sebuah perusahaan mobil bisa menjadi andalan bagi para pelanggannya adalah bahwa mereka sendiri bersedia merangkak di bawah mobil sesering mungkin dan

bersedia menjadi lebih kotor dibanding dengan para pesaing mereka. Dari perbandingan ini, secara sederhana mau menunjukkan bahwa pelayanan adalah perkara hidup sehari-hari. Sebab barangsiapa memberi pelayanan yang terbaik bagi khalayak umum akan mendapat sambutan positif dari mereka. Di satu pihak, manusia itu mau melakukan pekerjaan yang sedikit mungkin sedangkan berharap akan memperoleh imbalan yang sebanyak mungkin. Sementara dipihak lain, hanya kalau ada keinginan untuk memberi lebih banyak dari hidup ini daripada memperoleh maka hidup untuk diri sendiri dan untuk orang lain akan terasa membahagiakan dan menyenangkan (band. Kis. 20:35).

Di sisi lain, era sekarang sering disebut era globalisasi, era milenial dan industri *digital* semakin berkembang pesat. Dunia berada dalam era keterbukaan dan kecepatan informasi. Perubahan ini serba cepat, dinamis dan kompleks. Hal ini tidak hanya berdampak di lingkungan bisnis tetapi juga di lingkungan sosial dan keagamaan yakni Gereja. Kondisi ini mendorong semakin beragamnya kebutuhan warga jemaat, tentu sering dibarengi dengan berbagai tuntutan dan ekspektasi pelayanan seturut dengan perkembangan zaman. Hal ini membuat Gereja sebagai organisasi pelayanan sosial yang melayani publik perlu berbenah. Gereja merespon perkembangan itu dalam hubungannya dengan pelayanan yang harus optimal kepada warga jemaat. Warga jemaat yang semakin banyak, informasi yang semakin terbuka, pergumulan ditengah-tengah jemaat semakin kompleks tentu saja sejalan dengan itu kecenderungan kebutuhan pelayanan warga Jemaat yang berubah ke hal-hal yang lebih praktis di kekinian ini adalah

alasan mengapa Gereja mesti mengobarkan terus semangat panggilannya dan mengukur efesiensi dan efektifitas tugas pelayanannya di tengah-tengah dunia.

BNKP sebaagai gereja terpanggil untuk melaksanakan tugasnya di tengah-tengah dunia. Tata gereja BNKP tahun 2007 diuraikan bahwa setiap orang yang telah menjadi anggota BNKP mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dari gereja dan mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugas panggilan gereja. Para pelayan gereja diberikan Tuhan kepada gereja-Nya, supaya mereka memberitakan dan menyaksikan kasih karunia keselamatan kepada umat-Nya. Pelayan adalah anggota BNKP yang terpanggil untuk melayani tugas gerejani tertentu seperti: pendeta, guru jemaat, satua niha keriso, evangelis, dan diaken. Uraian ini menegaskan bahwa para pelayanlah yang paling bertanggungjawab untuk mewujudkan visi dan misi BNKP yang melayani dan menjadi berkat di tengah-tengah dunia.

Pendeta adalah salah satu profesi pelayanan. Dalam jabatan pelayanan tertentu ia ditetapkan atau dipilih. Bagi sebagian besar warga gereja, Pendeta adalah pelayan utama karena fungsinya. Ia adalah seorang pemimpin atau gembala umat Allah yang serba bisa dalam segala hal. Ia diyakini memiliki kadar spritualitas yang tinggi dan perilaku yang suci bersih. M.H. Bolkestein sebagaimana dikutip oleh Abineno (1979:113) mengatakan bahwa, “Jabatan Pendeta adalah jabatan khusus berdiri dan berhadap-hadapan dengan jemaat dalam melaksanakan pemberitaan Firman Tuhan dan Sakramen”. Lebih lanjut ia menguraikan bahwa lewat penahbisan seorang anak manusia telah mengaku siap melayani di hadapan Tuhan dan jemaat dan berhak memangku jabatan Pendeta.

Selanjutnya ia mengutip pernyataan Martin Luther yang berkata bahwa jabatan pendeta adalah jabatan pusat dalam Gereja, sebagai utusan dan saksi Allah di dunia. Jadi jabatan Pendeta adalah jabatan yang ditetapkan Allah untuk melayani yang memberi diri untuk orang lain.

Pendeta di BNKP adalah seseorang yang telah dipanggil dan dipilih Tuhan serta kepadanya dipercayakan untuk melayani Firman Allah sesuai dengan kesaksian Alkitab dan Peraturan BNKP. Pendeta tersebut dalam kehidupan sehari-hari menunjukkan kesetiaan dan penyerahan diri kepada Yesus Kristus dan kepada Pelayanan Jemaat, hidup menurut buah-buah Roh (band. Galatia 5:22-23). Ia harus menempuh pendidikan teologia yang tidak bertentangan dengan Pengakuan Iman Rasuli yang diterima dan diakui oleh BNKP. Selanjutnya, ia harus menempuh latihan persiapan kependetaan (masa vikariat) dan dinyatakan lulus menurut ketentuan yang berlaku di BNKP sehingga ditahbiskan menjadi Pendeta dengan kemampuan jasmani dan rohani yang memadai untuk menghadapi tuntutan dari tugasnya sebagai Pendeta.

Seiring dengan proses penyiapan tenaga pelayan di BNKP, saat itu patut dibanggakan karena para Pendeta di BNKP semakin bertambah kuantitasnya. Ordinasinya Pendeta terakhir di BNKP pada bulan 2 November 2019, jumlah pendeta di BNKP adalah **603** orang. Walaupun jumlah pendeta di BNKP sudah mulai banyak, namun masih ditemui beberapa kendala dalam rangka mewujudkan pelayanan yang maksimal seturut dengan visi melayani dan menjadi berkat. Menurut BPHMS BNKP (PUPB 2017-2022) hal tersebut dipengaruhi oleh keragaman latar-belakang pendidikan teologi yang dapat mempengaruhi

paradigma dalam memahami, merumuskan dan menjabarkan program bersama, baik menyangkut teologi maupun bentuk-bentuk pelayanan. Masih terbatas para pendeta di BNKP dalam penguasaan dan penerapan manajemen dalam memperlancar kegiatan pelayanan dan dalam mengatasi berbagai masalah. Keterbatasan dalam melayani (pemberitaan firman, pastoral, dll). Terdapatnya keinginan para pendeta untuk bekerja di lembaga lain, yang disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: motivasi atau panggilan menjadi pendeta masih rendah, kapasitas tidak memadai, rapuhnya komitmen pelayanan, juga terkait dengan rendahnya kesejahteraan yang didapatkan di jemaat, terutama di jemaat pedesaan, dan lain sebagainya. Adanya kendala dalam penempatan (warga tak menerima atau pendeta tak mau melayani di pedesaan). Juga keterbatasan gereja dalam memikirkan kesejahteraan dan perhatian lainnya terhadap para pelayan gereja”, baik semasih aktif maupun ketika memasuki masa emeritus.

Selain hal tersebut di atas, terdapat fenomena yang menarik terkait dengan keberadaan para Pendeta di BNKP saat ini di lapangan. Di satu pihak ada persoalan terkait dengan personal para Pendeta. Ada para pendeta yang kurang gairah bahkan ada ketidakpuasan dalam pelayanan. Hal ini terkait dengan proses penempatan, situasi tempat pelayanan dan peluang yang terbatas untuk mengembangkan diri. Banyak Pendeta yang mengurndurkan diri dari tempat pelayan dengan berbagai alasan atau terdapat para Pendeta yang beralih fokus pelayanan. Belum lagi persoalan sebagian Pendeta yang belum sepenuhnya memahami arah dan spirit pelayanan BNKP sebagai organisasi gereja.

Sementara di sisi lain tanpa mengabaikan aspek oikumenis, BNKP di kelilingi oleh denominasi lain yang datang dengan pendekatan dan metode pelayanan yang berbeda. Pelayanan dikemas sedemikian rupa seolah-olah warga jemaat diperhadapkan pada sebuah “menu” pelayanan yang baru. Pelayanan yang ditampilkan sering terasa pelayanan tersebut lebih terasa, lebih dekat dan lebih relevan dalam kehidupan warga jemaat. Kondisi ini memang bisa menjadi ancaman atau minimal tantangan, karena pada kenyataannya tidak bisa dipungkiri ada warga jemaat yang meninggalkan gerejanya dan pindah di gereja-gereja ini. Tentu BNKP mesti berbenah dan mengambil sisi positif dari kondisi ini yakni mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada warga jemaat.

Pada dasarnya secara umum kualitas pelayan merupakan kunci utama penekanan dalam tugas dan panggilan Pendeta di BNKP. Hal ini sangat tersirat dalam visi BNKP. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan memenuhi harapan warga jemaat. Apabila layanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayan yang baik dan memuaskan sering dilihat dari kualitas layanan yang dilakukan Pendeta yang nampak dalam pelayanan khotbah pemberitaan Firman, pastoral dan pendampingan warga yang bermasalah, kenyamanan dan ketendangan beribadah dan fasilitas yang disediakan oleh gereja. Pelayanan yang baik dan memuaskan mendorong warga jemaat semakin semangat datang beribadah, melibatkan diri dalam pelayanan gereja, memberi persembahan, aktif dalam persekutuan dan

menjadi pribadi yang sungguh-sungguh beriman di tengah-tengah masyarakat melalui keteladan dan perbuatan baik.

Sementara di pihak lain, jabatan pendeta sampai saat ini masih merupakan titik sentral dalam pelayanan dan kepemimpinan dalam jemaat. Oleh karena itu jemaat memiliki pandangan, ekspektasi dan citra tertentu mengenai pendeta. Spiritualitas Pendeta harus tangguh dalam arti Pendeta harus memiliki kepribadian yang jelas dan ketekunan/kecintaannya dalam pelayanan. Ia harus memiliki integritas perilaku, tutur kata dan sikap yang dapat diterima oleh jemaat secara umum. Kesetiaan atau ketaatan pada tugas tidak diragukan lagi. Sebenarnya target utama bukanlah jabatan pendeta, melainkan komitmen pelayanan. Singkatnya, tidak ada jemaat yang tidak merindukan adanya seorang pendeta. Namun jemaat sering berhati-hati dalam menerima seorang pendeta. Jemaat mengharapkan pelayanan yang sungguh-sungguh dari seorang Pendeta. Tidak jarang warga jemaat menyampaikan kekecewaan karena pelayanan dan keteladan Pendeta kurang maksimal. Pendeta yang diharapkan ialah Pendeta yang tidak hanya hadir tetapi nyata ditengah-tengah jemaat. Pendeta yang tidak hanya mengikuti program yang sudah ada, tetapi Pendeta yang mampu merancang dan mengorganisir Pelayanan. Pendeta yang tidak hanya melaksanakan pelayanan tetapi yang punya kreatif dalam pelayanan. Pendeta yang tidak hanya datang menenangkan, menghibur dan meneguhkan iman jemaat, tetapi Pendeta yang menginspirasi dan memotifasi jemaat. Itu berarti jika diperhadapkan dengan kenyataan bagaimana efektifitas dan efisiensi pelayanan Pendeta kepada warga jemaat sering ada ruang yang berbeda antara harapan warga Jemaat dengan kenyataan pelayanan para Pendeta di BNKP

Resort 1 BNKP adalah salah satu dari 60 Resort yang ada di BNKP. Resort 1 BNKP merupakan perwujudan persekutuan sebanyak 25 Jemaat yang bergabung dalam wilayah Resort 1 BNKP. Selain melaksanakan tugas pokok pelayanan di bidang kerohanian, Resort 1 BNKP juga berperan serta dalam berbagai aspek pembangunan demi perbaikan kehidupan masyarakat serta berperan aktif dalam gerakan oikumenis di wilayahnya secara khusus di Kota Gunungsitoli. Gereja yang tergabung di Resort 1 BNKP pada umumnya hidup dalam suasana perkotaan. Resort ini satu-satunya Resort di BNKP dimana semua jemaatnya dipimpin oleh seorang Pendeta dan ada sebagian kecil dipimpin oleh Jemaat. Setiap tahunnya Jemaat-jjemaat tersebut melaksanakan pelayanannya sesuai dengan program tahunan menurut 5 bidang dalam PUPB BNKP. Para pendeta sebagai ketua Majelis di setiap jemaat mempunyai fungsi, tugas dan tanggungjawab melaksanakan pelayanan di setiap jemaat. Seluruh pelayanan diharuskan menjawab tantangan, pergumulan dan harapan warga jemaat dimana ia melayani. Pelayanan yang dilaksanakan di Resort 1 BNKP diharapkan terus berkembang dan menjadi teladan di seluruh Resort lainnya yang ada di BNKP.

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat dilakukan oleh Gereja dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa pelayanan yang erat kaitannya dengan kepuasan warga jemaat. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh warga jemaat adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, dan hasil yang memuaskan. Menurut Lupiyoadi (2014:2016) mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam menilai

kinerja pelayanan sebuah perusahaan atau lembaga jasa. Penilaian kualitas tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena kualitas pelayanan itulah yang akan menentukan kepuasan konsumen. Jika dikaitkan dengan Gereja maka kepuasan warga jemaat juga merupakan unsur penting dalam menjalankan suatu program pelayanan. Setiap pelayan dalam menjalankan pelayanan pasti berlomba-lomba memberikan kepuasan untuk warga jemaatnya. Dalam pelayanan di Resort 1 BNKP, salah satu cara untuk memuaskan atau menjawab harapan warga jemaat adalah dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Para Pendeta BNKP Terhadap Kepuasan Warga Jemaat BNKP Pada Resort 1 Gunungsitoli**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun beberapa rumusan masalah yang dapat dirumuskan di dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1?
2. Apakah keandalan(*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1?

3. Apakah ketanggapan(*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1?
4. Apakah jaminan(*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1?
5. Apakah empati (*emphaty*)berpengaruh terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1?
6. Apakah bukti langsung (*tangibles*), keandalan(*reliability*), ketanggapan(*responsiveness*), jaminan(*assurance*), empati(*emphaty*) berpengaruh secara bersama-samaan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan(*reliability*) terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1
3. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan(*responsiveness*) terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan(*assurance*) terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1
5. Untuk mengetahui pengaruh empati(*emphaty*)terhadap terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1

6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*), keandalan(*reliability*), ketanggapan(*responsiveness*), jaminan(*assurance*), empati(*emphaty*) secara bersama-sama terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman untuk melanjutkan Pelayanan sebagai Pendeta BNKP.

2. Para Pendeta BNKP

Supaya Pendeta BNKP membenahi diri agar pelayanan di setiap jemaat dimana Pendeta ditempatkan berkwalitas dan memberi layanan maksimal kepada Jemaat, mengingat kualitas pelayanan sangat mempengaruhi pertumbuhan iman warga jemaat.

3. Sinode BNKP

Supaya ada sumbangsih pemikiran kepada pimpinan Gereja BNKP untuk penyesuaian kebijakan penyiapan tenaga pelayan, pemberdayaan atau pendampingan Pendeta di BNKP. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan kepada BPHMS BNKP sebagai pimpinan organisasi BNKP dalam manajemen sumber daya pelayan di BNKP, bagaimana mengembangkan panggilan, integritas dan kompetensi para Pendeta, sehingga kualitas pelayanan meningkat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian lain, yang ingin meneliti objek yang sama.

5. Dunia akademis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan khasanah ilmu pengetahuan, artinya dapat memperkuat teori-teori untuk merespon penelitian terdahulu serta menambah referensi bagi peneliti lain, yang ingin meneliti tentang kemungkinan faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Pendeta di setiap gereja. Para Pendeta BNKP, supaya membenahi diri agar pelayanan Pendeta di BNKP berkualitas dan memberi layanan maksimal kepada Jemaat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN RUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu bentuk layanan yang memberikan hasil, baik yang berupa kualitas layanan maupun kualitas jasa, dalam penyajiannya yang dilakukan oleh setiap perusahaan apalagi lembaga Gereja sangat beragam, tetapi tujuan pada dasarnya sama yakni dengan kepuasan pelanggan atau kepuasan umat (warga jemaat). Dengan kata lain kualitas yang diterima oleh setiap warga jemaat dapat dirasakan, karena kualitas tersebut disajikan kepada warga jemaat tergantung dari kualitas yang diterima oleh suatu Gereja.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan Gereja agar dapat bertahan dan memperoleh kepercayaan warga jemaat. Pelayanan tidak hanya sekedar untuk melayani, tetapi merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama dalam jangka panjang dengan prinsip yang memberi pertumbuhan. Bila berbicara pelayanan gereja maka pelayanan yang berkualitas adalah bagaimana mengerti keinginan warga jemaat dan mampu memberikan nilai tambah dimata warga jemaat tentang pelayanan sehingga menumbuhkan iman. Untuk memperjelas uraian tersebut, maka peneliti akan mengemukakan pengertian kualitas menurut beberapa ahli dari aspek pelayanan publik secara umum, sebagai berikut :

Menurut Wyckof (1988) dalam Tjiptono (2018:268) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dengan pengendalian

atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Menurut Kotler (1997) dalam Hardiyansyah (2018:49) mengatakan bahwa “*quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*” Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2018:49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Tjiptono (2012:157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Destiana (2018) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan lingkungan yang dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan kepada konsumen, karena konsumen merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan.

Menurut Parasuraman (2002) dalam Sangadji, Sopiah (2013) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu :

1. Bukti Fisik (*tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya). Menurut Tjiptono, (2012:175) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan.

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan

fisik yang dapat dilihat. Indikator dari bukti fisik (*tangibles*) yaitu: Fasilitas, kebersihan, dan penampilan pelayan/pegawai.

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pelayan/pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (keandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pelayan/pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dan terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja. Indikator dari Keandalan (*reliability*) yaitu : kemampuan pelayan, kesiapan pelayan, ketepatan dan kualitas pelayanan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut Tjiptono (2012: 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pelayan/pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Indikator dari ketanggapan (*responsiveness*) yaitu : pelayan tanggap dan pelayanan cepat.

4. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pelayan/pegawai suatu perusahaan atau lembaga pelayanan sosial untuk menumbuhkan rasa

percaya para pelanggan atau warga jemaat kepada perusahaan atau gereja. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pelayan/pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pelayan/pegawai sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pelayan/pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Indikator dari jaminan (*assurance*) yaitu : penyajian pelayanan, penguasaan bentuk pelayanan, penguasaan teknis pelayanan dan sikap pelayan.

5. Empati (*emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan atau warga jemaat dengan berupaya memahami keinginan mereka. Dimana suatu Gereja diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang warga jemaat, memahami kebutuhan warga jemaat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian seluruh perangkat pelayanan yang

nyaman bagi warga jemaat. Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Berarti empati dalam suatu gereja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pelayan. Indikator dari empati (*emphaty*) yaitu: pelayanan fokus, inisiatif pelayan dan pelayanan tanpa memandang status sosial.

2.1.2 Pendeta BNKP

Para pelayan gereja diberikan Tuhan kepada gereja-Nya, supaya mereka memberitakan dan menyaksikan kasih karunia keselamatan kepada umat-Nya. Pelayan adalah anggota BNKP yang terpanggil untuk melayani tugas gerejani tertentu seperti: pendeta, guru jemaat, satua niha keriso, evangelis, dan diaken. Dengan menerima tugas pelayanan yang dipercayakan dan dilimpahkan kepadanya, melalui peneguhan, penahbisan setiap pelayan gereja terikat pada firman Allah yang disaksikan di dalam Alkitab, Pengakuan Iman yang diterima di BNKP dan Tata Gereja serta peraturan yang berlaku di BNKP. Sesuai dengan

bidang tugas pelayanan masing-masing, fungsi para pelayan itu sama pentingnya dan saling melengkapi dalam persekutuan dengan para sesama pelayan. Adanya para pelayan sebagaimana dimaksud di atas, tidak mengurangi imamat orang percaya dalam menunaikan tugas panggilan gereja di BNKP.

Menurut peraturan BNKP tentang pelayan, kependetaan ialah suatu cara dan bentuk pelayanan Firman Allah oleh Gereja yang dipercayakan kepada seseorang sesuai dengan kesaksian Alkitab dan Peraturan BNKP. Pendeta yang dimaksud ialah seseorang yang telah dipanggil dan dipilih Tuhan serta kepadanya dipercayakan untuk melayani Firman Allah sesuai dengan kesaksian Alkitab dan Peraturan BNKP.

Selanjutnya dalam pertauran tersebut dijelaskan fungsi, tugas dan tanggung jawab Pendeta di BNKP. Pendeta berfungsi sebagai pemberita firman, gembala, pemimpin, pengajar, pelayan sakramen, diakonat, dan fungsi lain sebagaimana yang ada dalam Alkitab. Dari fungsi tersebut diuraikan tugas pokok seorang pendeta BNKP ditengah-tengah jemaat yakni membimbing dan mendampingi warga gereja, perkunjungan pastoral, pelayanan pribadi, pembinaan warga gereja yang melanggar tertib gereja, memberitakan firman Tuhan, pelayanan sakramen, yaitu: Baptisan dan Perjamuan Kudus, pelayanan peneguhan sidi, pelayanan pemberkatan nikah, pelayanan kebaktian penguburan, dan pelayanan peneguhan para pelayan. Tugas pelayan tersebut diatas merupakan tugas utama pendeta dan dalam keadaan tertentu dapat dilimpahkan pelaksanaannya kepada pelayan lainnya. Selain itu, Pendeta juga mempunyai tanggungjawab yakni mengembangkan dan membina Pendidikan Injili melalui Sekolah Minggu,

katekisasi sidi, katekisasi bagi orang dewasa, pembinaan para pelayan dan warga gereja, mengembangkan pelayanan pengasih (diakonia) dan memelihara dan mengawasi keuangan dan harta milik BNKP dimana ia ditempatkan.

Lebih lanjut, Pendeta BNKP mempunyai hak dan kewajiban seorang Pendeta berhak:

- (1) Menerima gaji dan tunjangan sesuai dengan Peraturan-peraturan yang berlaku di BNKP.
- (2) Menerima Pensiun menurut Peraturan yang berlaku di BNKP.
- (3) Menjalani cuti 12 hari kerja dalam satu tahun setelah memperoleh persetujuan dari BPHMS.
- (4) Menjalani cuti hamil paling lama tiga bulan dengan tetap memperoleh gaji/tunjangan setelah memperoleh persetujuan dari BPHMS.
- (5) Mendapat rumah dinas dan fasilitas lain sesuai dengan kemampuan Jemaat / Resort.
- (6) Menempuh pendidikan lanjutan/khusus menurut kebutuhan BNKP atas dasar Keputusan BPHMS.
- (7) Memberikan penjelasan di dalam Persidangan BPMS berkenaan dengan Keputusan yang menyangkut dirinya bila yang bersangkutan memintanya.

Demikian juga seorang Pendeta berkewajiban:

- (1) Mematuhi Keputusan dan Peraturan-peraturan yang berlaku di BNKP.

- (2) Mendukung kelancaran dan ketertiban pelayanan di BNKP.
- (3) Melaksanakan tugas pelayanan sebagaimana mestinya.
- (4) Memegang rahasia pelayanan (rahasia jabatan).
- (5) Bertempat tinggal di tempat kedudukan Pendeta dan menghuni rumah pelayan (rumah dinas) yang telah ditentukan.
- (6) Memelihara dan membina persekutuan dan kerjasama dengan sesama Pendeta melalui wadah Rapat Kerja Pendeta di BNKP.
- (7) Membina dan memelihara administrasi pelayanan gereja
- (8) Menyerahterimakan kepada penggantinya atau yang diunjuk oleh BPHMS setelah mempertanggungjawabkan segala inventaris/harta milik dan keuangan BNKP bilamana ia dipindahkan, diberhentikan atau dipensiunkan.

2.1.3 Kepuasan Warga Jemaat

Pada dasarnya tujuan dari suatu pelayanan adalah untuk menciptakan sebuah kondisi warga jemaat yang merasa puas akan pelayanan gereja. Terciptanya kepuasan warga jemaat dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pelayan gereja dan warga menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pertumbuhan iman dan terciptanya loyalitas warga jemaat pada institusi gereja, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang memberi *image* dan citra positif tentang pelayanan gereja.

Kepuasan warga jemaat merupakan suatu bukti bahwa warga jemaat merasa nyaman dengan pelayanan maupun jasa yang diberikan gereja saat datang di gereja. Hal ini juga sebagai bentuk bahwa harapan warga jemaat telah terpenuhi sehingga warga jemaat merasa puas dan akan kembali ke gereja tersebut. Kepuasan warga jemaat sangat perlu untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi perkembangan sebuah gereja bahkan kesetiaan warga jemaat kepada Gereja dalam jangka panjang. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kepuasan, berikut peneliti sajikan definisi-definisi yang dikemukakan menurut para ahli :

Menurut Mowen dan Minor (2002) dalam Sudaryono (2016:78) kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

Menurut Crow et., all(2003) dalam Priansa (2017:197) menyatakan bahwa kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2005) dalam Sangadji, Sopiah (2013:180) kepuasan konsumen merupakan “*customer’s evaluation of a product or services in terms of whether that product or services has met their needs and expectation*”. Konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang

dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut defenisi di atas bahwa kepuasan dipersepsikan sebagai hasil dari sebuah penilaian konsumen setelah menggunakan suatu produk yang dibandingkan dengan harapan.

Menurut Brown (1992) dalam Sudaryono (2016:79) berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus- menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain dari mulut ke mulut.

Menurut Purwaningsih (2013) kepuasan wisatawan merupakan hasil interaksi antara pengalaman dan ekspektasi wisatawan sebelum dan sesudah suatu layanan. Menurut defenisi diatas bahwa kepuasan wisatawan tersebut dapat dipertimbangkan sebagai nilai mengenai kualitas hasil dari destinasi pariwisata, misalnya perlakuan dan pelayanan yang dirasakan wisatawan terhadap destinasi pariwisata, tetapi tidak hanya hasil pada akhir pengalamannya.

Bambang, Anwari dan Heru(2014) kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat dimana seseorang merasakan hasil dari membandingkan penampilan yang

dirasakan dari produk-produk dan hubungannya dengan harapan seseorang tersebut.

2.1.3.1 Faktor- faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Untuk mencapai sebuah kepuasan, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan bagi pelanggan itu sendiri. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Tjiptono dan Candra (2011) dalam Priansa (2017:209) adalah:

1. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

2. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

3. Promosi

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan mamfaat produk dan jasa

tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

4. Lokasi

Tempat merupakan bagian dan atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

5. Pelayanan karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

6. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

7. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan

Menurut Tjiptono (2012:37), ada beberapa indikator kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

1. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
 - a) jasa yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - b) pelayanan karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - c) fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
 - a) berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - b) berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
 - c) berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a) menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk/jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
- b) menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk/jasa yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- c) menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

2.2 Penelitian Terdahulu

Setelah memaparkan konsep kualitas pelayanan dan kepuasan, pada sub bab ini peneliti memaparkan penelitian terdahulu, untuk memperkuat konsep bahwa kualitas pelayanan Pendeta berpengaruh terhadap kepuasan warga jemaat. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Stevianus (2014) Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan	X1 : Atraksi Wisata X2 : Fasilitas X3: Kualitas Pelayanan	Hasil penelitian ini terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung

	Jakarta	Y : Kepuasan Pengunjung	
2	Stella Alvianna (2017) Analisi Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang	X1 : Harga X2 : Produk X3 : Kualitas Layanan Y : Kepuasan Wisatawan	Terdapat pengaruh harga, produk, dan kualitas layanan secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan
3	Geradin Rehhta (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Swiss- Belhotel Ambon	X1 : Bukti Fisik X2 : Keandalan X3 : Daya Tanggap X4 : Jaminan X5 : Empati Y : Kepuasan Wisatawan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kelima variabel independen yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan wisatawan pada Swiss- Belhotel Ambon
4	Maricha Permata Putri (2015), Pengaruh Kualitas	X1 : Bukti Fisik X2 : Keandalan	Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel

	Jasa Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Gua Pindul	X3 : Daya Tanggap X4 : Jaminan X5 : Empati Y : Kepuasan Pengunjung	yang terdapat pada penelitian ini meliputi bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (reponsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty), terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul.
--	---	---	--

2.3 Kerangka Berpikir

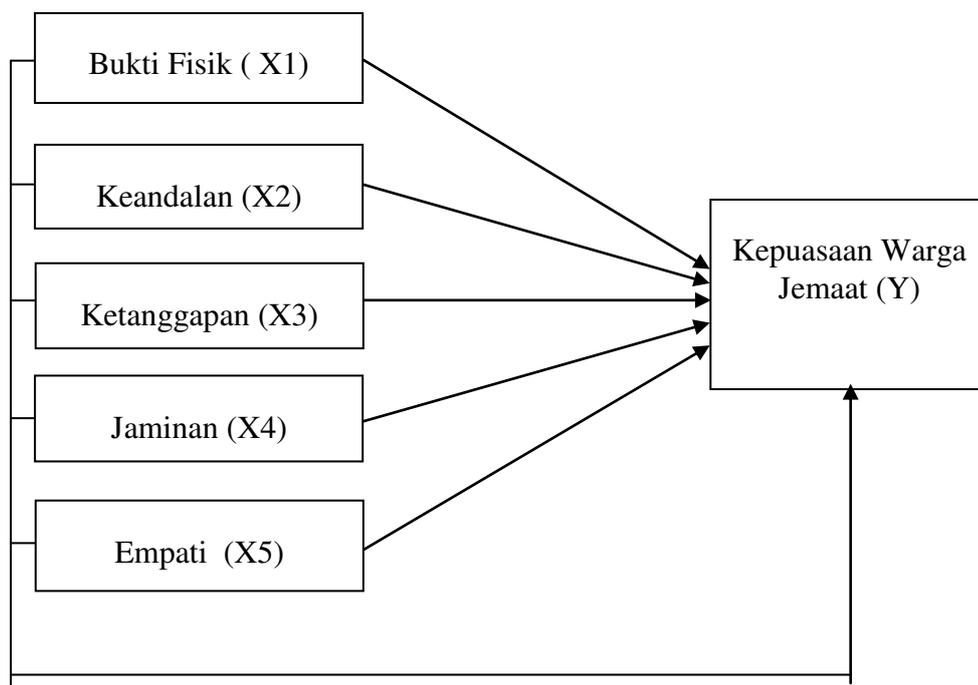
Gereja yang menginginkan agar gerejanya dapat beroperasi secara terus menerus harus mampu memberikan kepuasan terhadap setiap warga jemaat. Kepuasan warga jemaat merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Apabila yang dirasakan warga jemaat melebihi dari apa yang diharapkan, hal tersebut berarti warga jemaat telah terpenuhi kepuasannya. Jika warga jemaat telah merasa puas, biasanya akan terus mengikuti kegiatan gereja atau merekomendasikan kepada pihak lain akan kegiatan gereja tersebut tersebut .

Keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan terbukti dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Stevianus (2014) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan dimensi bukti fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Geradin Rehhta (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kelima variabel independen yakni Kualitas Pelayanan Dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada Swiss-belhotel Kota Ambon.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Stella Alvianna (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh harga dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pemikiran pada penelitian ini secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Rumusan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya perlu diuji secara empiris. Hipotesis sangat penting sebagai petunjuk dalam pengumpulan data dan analisa data yang diperlukan dan disamping itu juga dipergunakan sebagai alat untuk menghubungkan anantara data yang satu dengan data yang lain dalam penelitian. Jadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat.
2. Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat.
4. Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat.
5. Empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat.
6. Dimensi kualitas pelayanan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, dengan pendekatan asosiatif, yaitu bertujuan untuk menghubungkan dua variabel atau lebih untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel independen dan variabel dependen berdasarkan primer yang diperoleh secara sistematis. Penelitian pendekatan asosiatif ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan Pendeta terhadap kepuasan warga jemaat.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah di Resort 1 BNKP, khususnya di Gunungsitoli. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2019 sampai dengan selesai.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah warga jemaat yang menjadi anggota jemaat di wilayah Resort 1 BNKP Gunungsitoli.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi (Kuncoro, 2013:118). Dalam penelitian ini sampel adalah warga jemaat BNKP yang telah berkunjung minimal 2 kali pada gereja-gereja yang ada di wilayah Resort 1 BNKP. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa pertimbangan, menurut Ferdinand dengan “ukuran sampel yang sesuai adalah antara 100-200. Ferdinand menyebutkan bahwa “pedoman ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator kali 5 sampai 10. Bila terdapat 18 indikator, besarnya sampel adalah 100-200”. Bila dihitung dari jumlah indikator maka jumlah sampel penelitian ini adalah minimal 90 orang untuk itu penelitian menetapkan jumlah sampel 125 orang

3.4 Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, menurut ahli, yaitu Mudrajat Kuncoro dalam teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah dari salah satu desain sampel nonprobabilitas yaitu *purposive sampling*, dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Karakteristik anggota sampel yang dimaksudkan adalah :

1. Warga jemaat pergi ke gereja minimal 2 kali

2. Pernah menggunakan sarana dan prasarana pelayanan di wilayah Resort 1 BNKP Gunungsitoli

3.5 Jenis Data Penelitian

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi secara langsung oleh warga jemaat yang pernah bergereja di wilayah Resort 1 BNKP Gunungsitoli) dengan frekuensi lebih dari sekali.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia atau dikumpulkan oleh pihak tertentu yang berkepentingan atau memiliki tujuan tertentu dan sudah ada interpretasi didalamnya. Data yang digunakan terutama untuk mendukung landasan-landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan berupa artikel, jurnal, buku, dan data internet yang berkaitan dengan jumlah warga jemaat.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan teknik survei melalui penyebaran kuesioner. Dalam melaksanakan metode ini, peneliti akan terjun langsung guna mendapatkan data yang diperlukan karena metode ini menggunakan kontak antara peneliti dengan responden.

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Dalam skala ini terdapat skala pengukuran likert, cara inilah yang dilakukan penulis untuk meneliti kuesioner. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa instrument atau pertanyaan. Berikut adalah ukuran dari setiap skor

Tabel 3.1

Skala likert untuk pengukuran ordinal

Pilihan jawaban	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

3.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian juga digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.2**Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Bukti Langsung (X1)	kemampuan Gereja dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.	1. Fasilitas 2. Penampilan Pelayan 3. Kebersihan	Skala Likert
2	Keandalan (X2)	kemampuan Gereja untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya	1. Kemampuan pelayan 2. Kesiapan pelayan 3. Ketepatan 4. Kualitas pelayanan	Skala Likert
3	Ketanggapan (X3)	suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan	1. Pelayan tanggap 2. Pelayanan cepat	

		<p>pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada warga jemaat, dengan penyampaian informasi yang jelas.</p>		Skala Likert
4	Jaminan (X4)	<p>pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para Pendeta di gereja untuk menumbuhkan rasa percaya para warga jemaat kepada gereja.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Ibadah 2. Penguasaan program pelayanan 3. Sikap pelayan 	Skala Likert
5	Empati (X5)	<p>memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan fokus 2. Inisiatif pelayan 3. Pelayanan tanpa 	Skala Likert

		pribadi yang diberikan kepada para warga jemaat dengan berupaya memahami keinginan konsumen.	memandang status sosial	
6	Kepuasan Wisatawan (Y)	perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler dan Keller 2009:138-139)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Skala Likert

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu koefisien. Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan coefficient correlation pearson dalam SPSS. Jika dinilai signifikansi (P Value) > 0,05, maka tidak terjadi hubungan yang signifikan. Sedangkan, apabila nilai signifikan (P Value) < 0,05, maka terjadi hubungan yang signifikan.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliable). Alat ukur dinyatakan reliabel jika memberikan pengukuran yang sama, meski dilakukan berulang kali dengan asumsi tidak adanya perubahan pada apa yang diukur.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai cronbach alpha (α). suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha (α) > 0,6 yaitu bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda dengan menghasilkan kesimpulan yang sama. tetapi sebaliknya bila alpha < 0,6 maka dianggap kurang handal, artinya bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

3.10 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian – pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terhadap beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni uji Normalitas, uji Heteroskedastisitas, dan uji Multikolinieritas. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.10.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik mempunyai distribusi yang normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan cara :

1) Melihat *Normal Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya diplotkan sedangkan distribusi normal akan membentuk garis diagonal. Apabila data distribusi normal maka plot data akan mengikuti garis diagonal.

2) Melihat Histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi normal. Kriteria uji normalitas :

Apabila $p\text{-value} (P_v) > \alpha (0,05)$ artinya data berdistribusi normal

Apabila $p\text{-value} (P_v) < \alpha (0,05)$ artinya data tidak berdistribusi normal

3.10.2 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *Variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya gejala Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antar SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah *studentized*.

3.10.3 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinieritas, salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *multicollinearity* adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/tolerance$. Nilai *cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0.1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10.

3.11 Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Berganda. Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh antara variabel bebas bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) terhadap variabel terikat (kepuasan warga jemaat). Di dalam menganalisis data ini, penulis menggunakan bantuan aplikasi *software* SPSS *windows*. Adapun persamaan regresinya adalah:

$$Y_i = \alpha + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + b_3X_{3i} + b_4X_{4i} + b_5X_{5i} + e;$$

Keterangan :

α = Konstanta

Y = Kepuasan

x1 = Bukti Fisik(*tangibles*)

x2 = Keandalan (*reliability*)

x3 = Ketanggapan (*responsiveness*)

x4 = Jaminan(*assurance*)

x5 = Empati(*empathy*)

b1 = Koefisien regresi variabel Bukti Fisik

b2 = Koefisien regresi variabel Keandalan

b3 = Koefisien regresi variabel Ketanggapan

b4 = Koefisien regresi variabel Jaminan

b5 = Koefisien regresi variabel Empati

e = Galat (*disturbance error*)

3.11.1 Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

t = distribusi t

r = koefisien korelasi parsial

r^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

H₀ : Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (*tangibles, reliability, Responsiveness, assurance, empathy*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Warga Jemaat Resort 1 BNKP Gunungsitoli).

H₁ : Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (*tangibles, reliability, Responsiveness, assurance, empathy*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Warga Jemaat Resort 1 BNKP Gunungsitoli).

Kriteria pengambilan keputusan :

- a) H_0 ditolak dan H_1 diterima : bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas signifikan (p-value) dari $< \alpha 0,05$.
- b) H_0 ditolak dan H_1 diterima : bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas signifikan (p-value) dari $> \alpha 0,05$.

3.11.2 Uji Simultan (Uji-F)

Dalam penelitian ini, Uji F merupakan uji serentak atau mengetahui variabel bebas (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kepuasan Warga Jemaat Resort 1 BNKP di Gunungsitoli).

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)(n-k-1)}$$

R^2 = Koefisien determinasi

k = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota data

H_0 : tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kepuasan Warga Jemaat Resort 1 BNKP di Gunungsitoli).

H1 : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kepuasan Warga Jemaat Resort 1 BNKP di Gunungsitoli).

kriteria pengambialn keputusan :

- a) H₀ ditolak dan H₁ diterima : bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau probabilitas signifikan (F-value) dari nilai $t < \alpha = 0,05$
- b) H₀ diterima dan H₁ ditolak : bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau probabilitas tidak signifikan (F-value) dari nilai $t > \alpha = 0,05$

3.11.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar memberikan penjelasan variabel bebas (*tangibles, reliability, Responsiveness, assurance, empathy*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Warga Jemaat Resort 1 BNKP di Gunungsitoli). Jika R^2 semakin mendekati satu maka menjelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang besar. Sebaliknya jika R^2 mendekati nol maka hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang kecil. Penelitian ini menggunakan aplikasi software SPSS for windows.

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Kd = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- a. Jika Kd mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent lemah.
- b. Jika Kd mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent kuat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1.1. Sejarah Singkat BNKP

BNKP merupakan persekutuan orang percaya kepada Tuhan atau persekutuan orang kristen yang pertama kali lahir di Nias. BNKP merupakan hasil pemberitaan Injil dari dua badan misi Internasional yaitu Rhenish Mission Genootschap (RMG) Germany dan badan misi Netherlands Luthers Genootschap (LNG) Belanda. Rhenish Mission yang mengutus Denninger dan misionaris lainya datang dan melaksanakan pekabaran Injil di kepulauan Nias sejak 27 September 1865. Tanggal tersebut diperingati sebagai hari kedatangan berita Injil di Nias, dan BNKP memakai waktu tersebut sebagai hari berdirinya BNKP. Dua puluh tahun kemudian, Netherlands Luthers Genootschap mengutus Johannes Kersten yang tiba di Pulau-pulau Batu pada tanggal 25 Februari 1889 dan melayani secara khusus masyarakat Nias yang berdomisili di Pulau Tello dan pulau-pulau sekitarnya. Walaupun menghadapi berbagai tantangan, dengan pertolongan Tuhan, misionaris berhasil memberitakan Injil keselamatan kepada masyarakat Nias.

Bagi orang Nias (*Ono Niha*) Denninger adalah *Rasul pertama* yang datang membawa Berita Injil kepada *Ono Niha*. Ia lahir pada tanggal 4 Desember 1815 di kampung halamannya di Berlin – Jerman. Setelah ia menamatkan sekolah yang

kini setara dengan SMA (Senior high school), ia memasuki ketrampilan teknis, yakni “teknik pembersihan Cerobong Asap”. Ia tertarik pada kegiatan gerejawi, terlebih-lebih karena waktu itu di daerahnya terjadi semacam “*kebangunan rohani*” oleh gerakan Pietisme. Hatinya terus bergolak, karena merasa terpanggil untuk pergi kepada bangsa-bangsa di luar Jerman, khususnya suku bangsa yang belum mendengar berita tentang Yesus.

Setelah menamatkan pendidikan di Seminari Barmen, pada tahun 1847 di suatu kebaktian pengutusan di gereja besar yang ada di Barmen, ia dilantik dan diutus menjadi misionaris di Borneo (Kalimantan). Pada waktu itu ia berumur 30 tahun. Ia sungguh bersemangat melaksanakan tugas tersebut. Ia pergi dan bergabung dengan misionaris lainnya di Kalimantan. Ia harus melintasi sungai yang panjang di daerah hilir sekitar sungai-sungai *murung, Kapuas, Kahayan dan Barito*.

Setelah 12 tahun Denninger melayani di Borneo, perkembangan misi sudah mulai menunjukkan kemajuan. Akan tetapi pada tahun 1859 terjadi suatu peristiwa berdarah dengan adanya “Pemberontakan Hidayat”, yang menyerang seluruh orang asing, tanpa kecuali, baik kolonial maupun misionaris. Denninger dan keluarganya bersama dengan misionaris lainnya harus melarikan diri karena dikejar dan nyaris dibunuh oleh penduduk Dayak menuju Jawa. (Di antara mereka ada 4 orang Misionaris, 3 orang isteri misionaris dan 2 orang anak - sempat dibunuh pada peristiwa pemberontakan penduduk Dayak tersebut).

Tidak lama kemudian, Denninger menerima perintah dari pusat RMG di Wuppertal bahwa ia harus pergi segera membantu pelayanan Pekabaran Injil di Tanah Batak yang dimulai oleh Nommensen (Tiba di Tanah Batak tanggal 7 Oktober 1861). Denninger direncanakan melayani di daerah Barus. Sehingga pada tanggal 20 Oktober 1861 ia bertolak dari Batavia menuju Padang dan tiba di Padang pada tanggal 21 November 1861. Sayangnya ia tidak bisa melanjutkan perjalanan ke Tanah Batak, dan harus tinggal di Padang untuk beberapa lama, karena istrinya “sakit keras, terkena racun”.

Peristiwa di Borneo dan penderitaan di Padang – telah membawa “berkat” bagi *Ono Niha*. Sebab setelah beberapa tahun di Padang, ia melihat dengan jelas kondisi dan penduduk daerah Padang, dan melihat golongan yang berbeda dari umumnya, yakni *Ono Niha yang ada* di Padang. Pada waktu itu, Denninger memperkirakan jumlah *Ono niha di Padang sekitar* 3000 orang. Suatu jumlah yang cukup besar, karena jauh sebelumnya telah terjadi urbanisasi serta adanya praktek “jual-beli tenaga kerja” dari Nias.

Denninger tertarik dan melihat hal tersebut sebagai ladang penginjilan yang disediakan oleh Allah. Sehingga, sambil merawat isterinya, Denninger melakukan percakapan dan belajar bahasa Nias kepada Ono Niha yang ada Padang. Ia menganggap pelayanan tersebut sebagai permulaan Pekabaran Injil di Nias. Dari pelayanan yang dilaksanakannya di Padang, dilaporkan bahwa Denninger membaptis 1 orang melayu pada akhir tahun 1862 bernama **Karl Bidin**. Setahun kemudian, yakni pada tahun 1863, ia berhasil

membaptis orang Nias pertama, yakni seorang perempuan bernama *Ara (tidak ada data tentang marganya)* yang nama baptisnya **Gertruida Christina**.

Setelah dua tahun berada di Padang untuk merawat isterinya, sambil melakukan pelayanan Pekabaran Injil, Denninger merasa bahwa sangat lebih baik apabila pelayanan misi dilaksanakan langsung kepada *Ono Niha di Nias*. Sehingga ia mengarahkan perhatian untuk ke Nias. Dalam upaya ini, ia mengajukan permohonan kepada RMG di Barmen dan juga kepada Gubernur Jenderal di Batavia. Upaya itu semakin memberi titik terang karena pemerintah Belanda di Den Haag telah meminta kepada RMG untuk mengutus missionaris ke Pulau Nias. Bermodalkan izin dari Gubernur Jenderal dari Batavia tertanggal 13 Agustus 1865, maka Denninger dan keluarganya bertolak dari Padang menuju Nias. Ia tiba di Nias dengan kapal kayu pada tanggal **27 September 1865**. Inilah yang dijadikan sebagai awal kedatangan Berita Injil di Pulau Nias. Gereja-gereja di Nias, merayakan kedatangan berita Injil ini setiap tahun sebagai bulan misi.

Setelah sampai di Pulau Nias, Denninger melaksanakan kunjungan dan percakapan dengan orang-orang Nias. Ia melaksanakan pelayanan dengan berbagai cara, sehingga setelah kurang lebih sembilan tahun, baru ada yang tergerak hatinya dan menerima Yesus sebagai juruslamat mereka. Memang sulit, tetapi pada akhirnya, hati orang Nias terbuka untuk Injil. Masyarakat asal **Hilina'a dan Onozitoli** sebanyak 25 orang (termasuk keluarga Salawa Yawaduha) memberi diri dibaptis pada kebaktian Paskah, tanggal 5 April 1874 di Gereja (Lods) Gunungsitoli. Pembaptisan ini dilaksanakan oleh

Denninger (untuk 12 orang) dan oleh Kramer (bagi 13 orang). Inilah orang Nias yang ada di Nias yang pertama sekali menerima Injil dan memberi diri dibaptis menjadi Kristen.

Setelah baptisan pertama itu, Denninger yang sudah berumur 60 tahun mulai menderita penyakit, sehingga ia pergi cuti ke Batavia pada tahun 1875. Ia tinggal di rumah menantunya. Pada awalnya hanya rencana cuti dan masih ada keinginan melanjutkan pelayanan Missi, namun karena penyakit yang parah dan tak terobati, akhirnya L.E. Denninger meninggal dunia pada tanggal 22 Maret 1876, serta dikebumikan di kuburan dekat anaknya tinggal, yakni di wilayah Bogor.

Sesudah itu banyak para misionaris datang dan pekabaran Injil semakin luas. Banyak orang Nias yang bertobat. Singkatnya, terbentuk sebuah organisasi gereja di Nias yakni BNKP. Melalui Persidangan Sinode yang pertama pada tanggal 8 s.d. 11 November 1936 di Gunungsitoli, gereja Tuhan di Pulau Nias dan pulau-pulau sekitarnya berdiri dengan resmi sebagai satu sinode dengan nama “Banua Niha Keriso Protestan” (disingkat: BNKP), yang mendapatkan penetapan pemerintah RI tahun 1938, yang dicatat dalam lembaran negara No. 138 YO.14 Desember 1948 No. 1857/18/AK/48. sedangkan gereja Tuhan di Pulau-pulau Batu juga terus bertumbuh dan melembaga menjadi “Banua Keriso Protestan” (disingkat: BKP), yang kemudian menjadi satu dengan BNKP pada Persidangan Sinode ke-25/1960 BNKP yang berlangsung di Ombolata.

Pada perkembangan selanjutnya, BNKP dalam menunaikan tugas panggilannya, turut serta di dalam gerakan oikumene sebagaimana terwujud di

dalam Persekutuan Gereja-gereja di Indonesia (PGI), Christian Conference of Asia (CCA), United Evangelical Mission (UEM), Lutheran World Federation (LWF), dan di dalam Dewan Gereja-gereja se-Dunia (DGD), World Council of Churches (WCC), serta persekutuan oikumene lainnya. BNKP sebagai Gereja terpanggil untuk menyaksikan dan memberitakan tindakan Allah yang menyelamatkan, yang berpusat di dalam diri Yesus Kristus demi keselamatan umat manusia dan segala makhluk. Kesaksian dan pelayanan dalam rangka menyatakan penyelamatan Allah dilaksanakan melalui pemberitaan dan perbuatan nyata, baik sebagai perorangan maupun sebagai persekutuan atau lembaga gereja.

4.1.1.2. Visi Misi dan Tujuan BNKP

Untuk melanjutkan pelaksanaan panggilan BNKP sebagai gereja yang bermarturia, berkoinonia dan berdiakonia; maka Visi BNKP ialah “BNKP Melayani dan Menjadi Berkat”. Untuk mencapai visi ini disusun Rencana Program Umum Pelayanan BNKP (PUPB) setiap lima tahun. Saat ini sedang menjalankan PUPB periode 2017 s.d. 2022. PUPB ini yang memberi arah atau pedoman yang jelas bagi BNKP secara menyeluruh. PUPB ini berisi pokok-pokok tugas panggilan BNKP, kondisi dan permasalahan BNKP, visi, misi, strategi pelayanan dan pokok-pokok penjabaran program.

Untuk mewujudkan visi tersebut maka disusun lima misi utama yakni *kesatu*, meningkatkan Spiritualitas Umat dengan menjadikan KELUARGA sebagai jantung misi atau basis pelayanan; *kedua*, mengembangkan Sumber Daya

(Pelayan dan Warga) yang berkualitas dan beriman melalui pelayanan pendidikan dan pengajaran; *ketiga*, mengakar-teguhkan keakraban dalam Persekutuan baik internal maupun yang sifatnya eksternal; *keempat*, Meningkatkan solidaritas dalam memperjuangkan perdamaian, keadilan dan keutuhan ciptaan melalui gerakan Diakonia dan Spiritualitas keugaharian, dan kelima, menatalayan keuangan dan harta milik dalam menuju kemandirian dana.

Misi ini dirancang berdasarkan pengkajian kondisi dan permasalahan yang telah, sedang dan akan dihadapi oleh BNKP, serta dengan mempertimbangkan potensi dan kesempatan yang ada, baik di dalam maupun potensi dan kesempatan dari luar. Landasan penyusunannya adalah Alkitab dan Tata Gereja BNKP serta bertolak dari kenyataan praksis (yang sedang dialami) dan diantisipasi akan berbagai perubahan di masa mendatang. Tujuannya adalah untuk memberi arah bagi transformasi BNKP dalam memenuhi tugas panggilannya di tengah-tengah dunia. BNKP sadar bahwa sebagai gereja yang dipanggil dan diutus kembali di tengah-tengah dunia untuk melaksanakan misi Tuhan: misio dei, misio Kristus yakni bersaksi, bersekutu dan melayani. Melayani dan menjadi berkat adalah sebuah dambaan yang sudah, sedang dan akan menjadi kenyataan di tengah-tengah dunia. Hal ini sesuai dengan tujuan BNKP dalam tata gereja yakni BNKP bertujuan menyaksikan Injil Yesus Kristus kepada segala makhluk melalui persekutuan, kesaksian dan pelayanan seutuhnya. Itu berarti, yang ditunggu oleh dunia ialah BNKP yang melayani dan menjadi berkat kepada siapapun, dimanapun, kapanpun dan bagaimanapun.

Tabel 4.1. Strategi dan Program Utama BNKP

No	Strategi	Program Utama
(1)	<p>(1) Menciptakan ibadah yang hidup dan dapat membangun kerohanian serta meningkatkan keimanan keluarga.</p> <p>(2) Meningkatkan pembinaan dan pendampingan keluarga</p> <p>(3) Meningkatkan Pembinaan Warga Gereja (kategorial dan profesi).</p>	<p>1) Penataan Ibadah dan Bina Keluarga</p> <p>2) Pembinaan Warga Gereja (kategorial dan profesi)</p> <p>3) Pelayanan Pastoral</p> <p>4) Pemberitaan Firman Tuhan (Khotbah/PA, Evangelisasi dan Pekabaran Injil)</p>
(2)	<p>(1) Meningkatkan wawasan, ketrampilan, kinerja dan pendidikan tenaga yang ada di BNKP.</p> <p>(2) Mengkader tenaga-tenaga handal yang siap melayani di desa dan di kota serta mampu membawa perubahan.</p> <p>(3) Memberdayakan serta meningkatkan lembaga-lembaga pembinaan dan pelatihan yang ada di BNKP.</p>	<p>1) Bina Para Pelayan (Pendeta, Guru Jemaat, Evangelis, Diaken) dan lembaga-lembaga yang menanganai pelayanan, kepemimpinan dan organisasi</p> <p>2) Bina Profesi (pemerintahan, politik, ekonomi dan kebudayaan)</p> <p>3) Bina Kaum Awam</p> <p>4) Pengembangan Pendidikan formal (PAUD/TK – Perguruan Tinggi)</p> <p>5) Program Beasiswa</p>
(3)	<p>(1) Melanjutkan penataan organisasi yang rapi, harmoni di</p>	<p>1) Persekutuan Internal (Keluarga, Lingkungan, Jemaat, Resort dan</p>

	<p>semua level (jemaat-resort-sinodal), yang menunjang pencapaian visi dan misi</p> <p>(2) Meningkatkan keikut-sertaan BNKP dalam kegiatan oikumenis baik yang bersifat local, nasional, regional, maupun internasional.</p>	<p>sinodal)</p> <p>2) Penataan Organisasi, administrasi dan manajemen</p> <p>3) Persekutuan Pelayan</p> <p>4) Persekutuan dengan yang lain dalam kegiatan gerejani dan social kemasyarakatan</p> <p>5) Persekutuan Oikumenis</p> <p>6) Dialog dan Kerukunan</p> <p>7) Hubungan Gereja dengan Negara/pemerintah</p>
(4)	<p>(1) Meningkatkan lembaga-lembaga diakonia di BNKP untuk mampu melakukan pelayanan diakonia, baik yang sifatnya kharitatif, maupun reformatif dan transformative.</p> <p>(2) Bekerjasama dengan berbagai pihak, baik pemerintah maupun non-pemerintah dalam melaksanakan pembangunan masyarakat.</p>	<p>1) Pelayanan Diakonia Kharitatif, mencakup Panti Asuhan, panti Jompo, Orangtua asuh, pengembangan asrama.</p> <p>2) Pelayanan Diakonia Reformatif, mencakup pengembangan mikro-kredit (LKM), pengembangan pertanian, peternakan dan perkebunan, pelayanan kesehatan masyarakat, HIV-AIDS, dan penanggulangan penyakit masyarakat.</p> <p>3) Pelayanan Diakonia Transformatif, mencakup</p>

		pembangunan dan politik, Perdamaian, Keadilan dan Keutuhan Ciptaan, dan spiritualitas keugaharian
(5)	<p>(1) Mengkaji dan memformulasikan sistem keuangan yang baik dan menunjang pelayanan di seluruh BNKP.</p> <p>(2) Meningkatkan pengembangan dan pemanfaatan asset BNKP.</p> <p>(3) Melaksanakan dan optimalkan program Dana Abadi dengan mencari terobosan baru.</p> <p>(4) Memantapkan manajemen keuangan di seluruh BNKP.</p> <p>(5) Mengupayakan jaringan baik di dalam maupun di luar.</p>	<p>1) Penatalayanan Persembahan dan Persepuluhan</p> <p>2) Penatalayanan Administrasi dan manajemen keuangan</p> <p>3) Pengembangan asset secara professional melalui Badan Usaha Milik Gereja</p> <p>4) Penatalayanan Dana Kemandirian melalui “DANA ABADI” dan Dewan Penyantun (perpuluhan warga yang berkeadaan)</p> <p>5) Penatalayanan Kesejahteraan Pelayan</p> <p>6) Penatalayanan Kemitraan.</p> <p>7) Pembenahan sarana-prasarana</p>

Sumber: PUPB BNKP 2017-2022

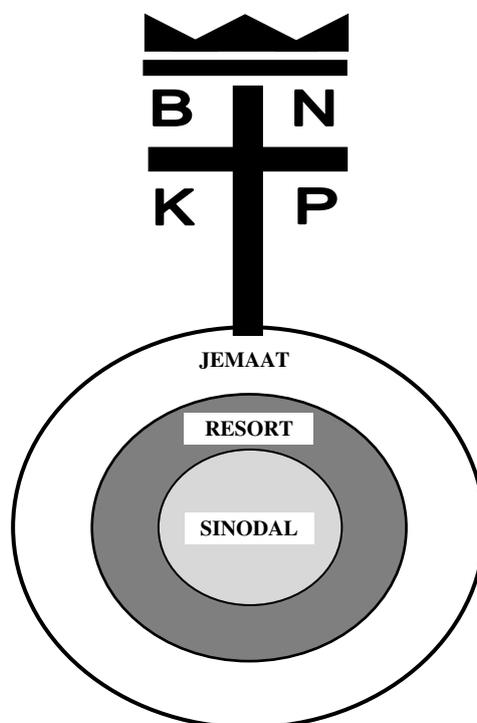
Misi, strategi dan program utama yang telah ditetapkan diuji ketercapaiannya melalui program tahunan di setiap level atau unit pelayanan. Dalam hal perancangan program tersebut, visi inilah yang menjadi arah bersama

dan semua lembaga, unit pelayan, level organisasi yang berada di bawah naungan BNKP selama lima tahun.

4.1.1.3. Struktur Organisasi BNKP

BNKP sebagai organisasi sosial yang melayani publik memiliki sistem pemerintahannya. BNKP memilih sistem Presbiterial – Sinodal – yang diakonat dan koinonia yakni kepemimpinan presbiter yang dipusatkan secara kolektif kolegal. Dalam Tata gereja BNKP (Tata Gere BNKP: 2007) di jelaskan bahwa BNKP memiliki 3 jenjang organisasi yakni Sinodal, Resort dan Jemaat.

Berdasarkan sistem tersebut di atas maka jenjang organisasi BNKP adalah sebagai berikut:

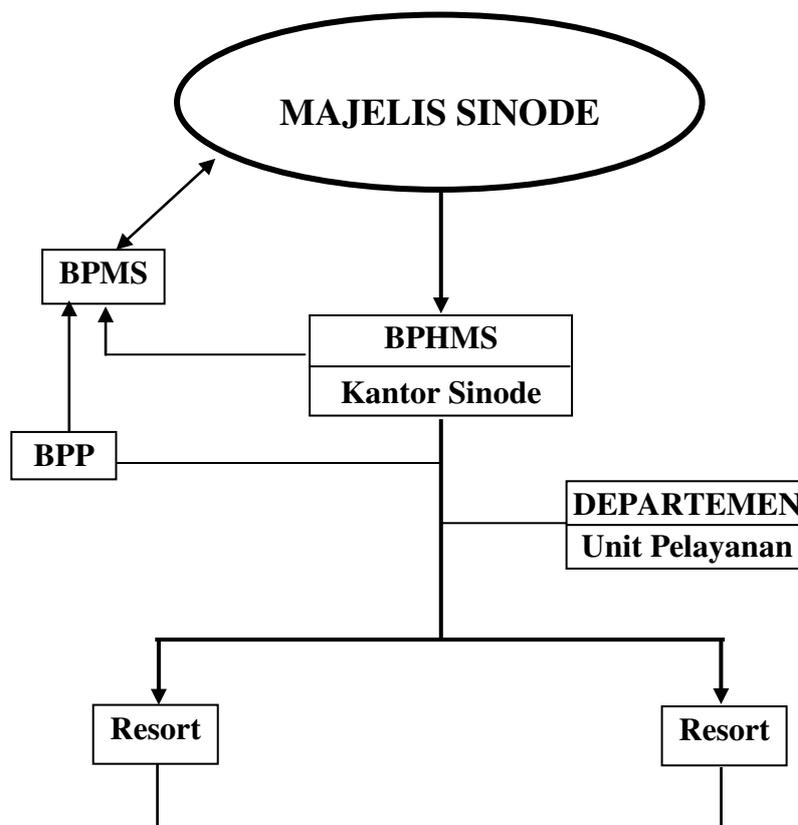


Gambar 4.1

Jenjang Organisasi BNKP

Jenjang tersebut di atas menunjukkan sistem pengorganisasian BNKP. Jemaat adalah wujud kesatuan BNKP yang hadir untuk menjalankan misinya di tempat tertentu dan merupakan persekutuan dari keseluruhan anggota BNKP di tempat itu. Jemaat berfungsi sebagai wadah untuk mewujudkan tri-tugas panggilan gereja kepada seluruh warga BNKP dalam kehidupan sehari-hari sesuai dengan Program Umum Pelayanan BNKP. Resort adalah wujud dan wadah persekutuan BNKP yang hadir dan melaksanakan misinya di wilayah Kecamatan, Kabupaten dan Kota yang merupakan persekutuan dari keseluruhan Jemaat BNKP di wilayah itu. Resort berfungsi sebagai pelaksana tri tugas panggilan gereja dan yang mengorganisir dan mengkoordinir persekutuan Jemaat BNKP di wilayahnya. Sedangkan Sinode adalah perwujudan persekutuan orang kudus dalam penghayatan dan penampakan keesaan gereja adalah lembaga tertinggi di BNKP.

Adapun struktur pengorganisasian di BNKP sebagai berikut:



Gambar 4.2
Struktur Organisasi BNKP

BNKP Resort 1 yang terdiri dari 24 Jemaat berada di wilayah Kota Gunungsitoli dan 1 jemaat berada di wilayah Kabupaten Nias Utara. Jadi pada umumnya gambaran pelayanan BNKP Resort 1 berada di Gunungsitoli. Setiap Jemaat dilayani oleh seorang Pendeta Jemaat. Karena tuntutan pelayanan, ada beberapa jemaat yang mempunyai Pendeta Fungsional. Jemaat-jemaat yang tergabung dalam wilayah pelayanan BNKP Resort 1 adalah sebagaimana terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.2. Data Jemaat di BNKP Resort 1

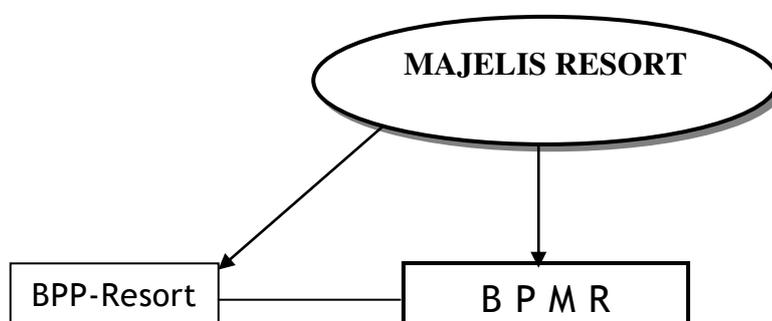
NO	Nama Jemaat	NIG	Jlh Jiwa	Nama Pendeta Jemaat dan Pendeta Fungsional
1	Moawo	0137	1.376	Pdt. Yaniati Saoiyago, B.Th Pdt. Sokhizato Harefa, S.Th
2	Orudua Sibohou	0138	1.487	Pdt. Luluhati Telaumbanua Pdt. Yarni Damai Waruwu, S.Th
3	Mado Laoli I	0139	542	Pdt. Muliadi Zai, S.Th
4	Mado Laoli II	0140	194	Pdt. Leni Elvianis Gulo, S.Th
5	Kota Gunungsitoli	0141	5.696	Pdt. Fonaso Mendrofa, S.Th Pdt. Eka Sri Marniat Zendrato, S.Th Pdt. Yenidar Duha, S.Th Pdt. Anugerah Jaya Larosa, S.Th

				Pdt. Mintaria Lombu, S.Th, M.Min
6	Hilimbaruzo	0142	181	Pdt. Kamaludin Zai, S.Th
7	Hatisationa	0143	400	Pdt. Herianus Telaumbanua, S.Th
8	Denninger	0151	1.202	Pdt. Ketetapan Nehe, S.Th
9	Hilihao	0153	1.376	Pdt. Suryanto Lase, S.Th
10	Hilina'a	0154	810	Pdt. Yusman Harefa, S.Th
11	Hosiana	0164	1.971	Pdt. Martinus Zega, S.Th Pdt. Marlina Nehe, S.Th
12	Fadoro	0165	1.268	Pdt. Elvi Mingsen K. Ziliwu, S.Th
13	Tumori	0174	697	Pdt. Arozawato Nazara, M.Div
14	Lowalangida Zatulo	0178	1.193	Pdt. Intani Sederhana Zendrato, S.Th
15	Turia Rofa	0179	841	Pdt. Rebeka Daeli, S.Th
16	Maranatha	0180	234	Pdt. Agus Kurniawati Harefa, S.Th
17	Emanuel	0181	67	Pdt. Yuliadi Lahagu, S.Th
18	Onowaembo	0182	716	Pdt. Desiara Nazara, S.Th
19	Tetehosi	0237	1.197	Pdt. Arozato Telaumbanua, S.Th, M.Min
20	Madala	0753	1.208	Pdt. Yarman Zai, S.Th Pdt. Lisnawati Harefa, S.Th, M.Min
21	Betesa	0853	371	Pdt. Merlia Nazara, S.Th
22	Syalom	0872	258	Pdt. Agustaria Telaumbanua, S.Th
23	Bukit Sion	0882	228	Pdt. Darmawati Zega, S.Th
24	Betieli	0982	326	Pdt. Ardis Mulianita Buulolo, S.Th
25	Pers. Gideon	1153	187	Pdt. Tehesokhi Baese, S.Th (Plt)

Sumber: Perikopen BNKP tahun 2019

BNKP Resort 1 dipimpin oleh Majelis Resort. Resort dilayani oleh seorang Pendeta Resort yang disebut Praeses. Majelis Resort terdiri dari Praeses, semua ketua Majelis Jemaat, semua ketua Badan Pekerja Majelis Jemaat, satu orang Satu orang Satua Niha Keriso dari masing-masing Jemaat dan satu orang utusan warga dari setiap Jemaat. Untuk melaksanakan tugas sehari-hari Majelis Resort, dibentuk Badan Pekerja Majelis Resort (BPMR). Struktur organisasi di Resort sebagaimana yang terlihat dalam gambar berikut:

STRUKTUR ORGANISASI RESORT DI BNKP



Gambar 4.3

Struktur Organisasi Resort di BNKP

4.1.2. Penjelasan Responden Atas Variabel Penelitian

4.1.2.1. Penjelasan Responden Atas Variabel Bukti fisik

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel Bukti fisik (X_1) adalah seperti pada Tabel 4.3 yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.3

Penjelasan Responden atas Variabel Bukti Fisik

Item Pertanyaan	Sangat	Tidak	Kurang	Setuju	Sangat
------------------------	---------------	--------------	---------------	---------------	---------------

	Tidak Setuju		Setuju		Setuju				Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Jumlah meja dan kursi cukup untuk warga jemaat beribadah	1	0,80	20	16,00	12	9,60	67	53,60	25	20,00
Fasilitas lengkap, bersih dan dalam keadaan baik	1	0,80	26	20,80	27	21,60	50	40,00	21	16,80
Para Pendeta berpenampilan rapi dan bersih	1	0,80	6	4,80	14	11,20	64	51,20	40	32,00
Berseragam senada (sama)	0	0,00	9	7,20	15	12,00	65	52,00	36	28,80
Kebersihan gedung gereja dan toilet	7	5,60	44	35,20	27	21,60	38	30,40	9	7,20
Peralatan kebaktian pada umumnya bersih	0	0,00	31	24,80	34	27,20	49	39,20	11	8,80

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa pilihan yang paling banyak dipilih oleh warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli adalah pilihan setuju, namun demikian dalam tabel diatas diketahui bahwa yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju jumlahnya juga cukup banyak, situasi ini menjelaskan bahwa bukti fisik di BNKP Resort 1 Gunungsitoli masih kurang baik atau kurang memadai saat ini yang mencakup jumlah kursi yang belum memadai, kebersihan lingkungan gereja dan juga penampilan pendeta yang belum maksimal secara fisik.

4.1.2.2. Penjelasan Responden Atas Variabel Keandalan

Tanggapan/jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan peneliti untuk variabel keandalan (X_2) adalah seperti pada Tabel 4.4 yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.4.

Penjelasan Responden atas Variabel Keandalan

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Para Pendeta memiliki kemampuan yang baik dalam melayani	4	3,20	28	22,40	16	12,80	40	32,00	36	28,80
Para pendeta mampu menyajikan pelayanan dengan cepat	3	2,40	30	24,00	19	15,20	60	48,00	12	9,60
Penyiapan dan penyajian pelayanan ibadah yang sangat baik	3	2,40	27	21,60	19	15,20	61	48,80	14	11,20
Memberikan penanganan pelayanan dengan cepat	1	0,80	43	34,40	14	11,20	55	44,00	11	8,80
Memberikan pelayanan yang sesuai dengan permohonan warga jemaat	1	0,80	26	20,80	24	19,20	51	40,80	21	16,80
Ketepatan waktu pelayanan yang baik	2	1,60	15	12,00	33	26,40	53	42,40	21	16,80
Semua bentuk pelayanan dinikmati dengan baik	3	2,40	39	31,20	26	20,80	37	29,60	19	15,20
Tampilan atau penyajian pelayanan yang dipersiapkan sangat menarik	10	8,00	37	29,60	26	20,80	43	34,40	8	6,40

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa bahwa keandalan di BNKP Resort 1 Gunungsiitoli masih jauh dari kata baik walaupun pilihan jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah pilihan setuju namun pilihan tidak setuju dan sangat setuju sangat banyak dipilih oleh warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsiitoli, jumlah yang banyak tersebut sebagai informasi bahwa warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsiitoli

banyak yang menganggap bahwa pelayanan di BNKP Resort 1 Gunung Sitoli belumlah handal.

Penanganan yang cepat masih menjadi salah satu indikator yang sangat buruk di BNKP Resort 1 Gunungsitoli dimana sangat banyak 34,4% responden menjawab tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Penanganan selama ini cenderung kurang cepat dilakukan oleh pelayan gereja menjadi situasi yang menunjukkan indicator tersebut tidak baik. Selain itu ketepatan waktu juga menjadi salah satu situasi yang kurang baik saat ini dilaksanakan oleh pelayan gereja di BNKP Resort 1 Gunungsitoli.

4.1.2.3. Penjelasan Responden Atas Variabel Ketanggapan

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan variabel ketanggapan (X_3) adalah seperti pada Tabel 4.5 yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.5.

Penjelasan Responden atas Variabel Ketanggapan

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Selalu menginformasikan proses pelayanan dengan baik kepada warga jemaat	7	5,60	10	8,00	18	14,40	71	56,80	19	15,20
Siap sedia melayani dengan ramah	2	1,60	18	14,40	30	24,00	59	47,20	15	12,00
Para Pendeta memenuhi	3	2,40	32	25,60	20	16,00	51	40,80	19	15,20

permintaan pelayanan sesuai dengan urutan permintaan										
Warga jemaat tidak terlalu lama menunggu kehadiran Pendeta dalam melaksanakan pelayanan.	4	3,20	30	24,00	20	16,00	46	36,80	25	20,00

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Tabel 4.5 yang menunjukkan tabulasi jawaban responden terhadap pertanyaan/pernyataan tentang variabel ketanggapan menjelaskan bahwa pilihan jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah pilihan pilihan setuju yang menunjukkan bahwa pelayanan tanggap terhadap warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli, namun demikian masih ada masalah dalam ketanggapan ini khususnya mengenai pelayanan yang sesuai urutan permintaan dimana ada sekitar 25,6% responden yang memilih tidak setuju terhadap pertanyaan tersebut yang menjelaskan bahwa pendeta di BNKP Resort 1 Gunungsitoli tidak melayani sesuai urutan, namun masih ada factor yang lain yang seharusnya tidak dipertimbangkan.

4.1.2.4. Penjelasan Responden Atas Variabel Jaminan

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan variabel jaminan (X_4) adalah seperti pada Tabel 4.6 yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.6.

Penjelasan Responden atas Variabel Jaminan

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
------------------------	----------------------------	---------------------	----------------------	---------------	----------------------

	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan da toilet gereja	3	2,40	40	32,00	27	21,60	49	39,20	6	4,80
Jika pelayanan Pendeta tidak sesuai dengan harapan warga jemaat, Gereja (BPMJ) mau menggantinya	9	7,20	24	19,20	26	20,80	49	39,20	17	13,60
Seluruh Pendeta menguasai bentuk pelayanan yang di lakukan	2	1,60	36	28,80	27	21,60	52	41,60	8	6,40
Para Pendeta selalu menginformasikan bentuk pelayanan terbaru	9	7,20	35	28,00	31	24,80	40	32,00	10	8,00
Para Pendeta memiliki sikap yang dapat dipercaya	1	0,80	10	8,00	15	12,00	64	51,20	35	28,00
Para Pendeta ramah dan sopan dalam berkomunikasi	1	0,80	11	8,80	16	12,80	57	45,60	40	32,00

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Tabel 4.6 diatas menunjukkan masih ada beberapa hal yang tidak menjamin pelayanan dengan baik di BNKP Resort 1 Gunungsitoli mulai dari lingkungan gereja khususnya toilet yang tidak selalu bersih, dan juga tidak ada jaminan bahwa pendeta menguasai seluruh bentuk pelayanan di BNKP Resort 1 Gunungsitoli. Hal ini mengakibatkan jaminan mendapat banyak respon yang kurang positif dari warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli.

4.1.2.5. Penjelasan Responden Atas Variabel Empati

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan variabel empati (X_4) adalah seperti pada Tabel 4.7 yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.7.

Penjelasan Responden atas Variabel Empati

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Para Pendeta memberikan perhatian secara khusus kepada warga jemaat	4	3,20	31	24,80	29	23,20	47	37,60	14	11,20
Para Pendeta memberikan pelayanan dengan penuh perhatian	1	0,80	34	27,20	26	20,80	53	42,40	11	8,80
Para Pendeta mampu membantu warga jemaat yang kebingungan memilih jenis pelayanan yang diikuti	7	5,60	38	30,40	17	13,60	51	40,80	12	9,60
Para Pendeta memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan warga jemaat	3	2,40	30	24,00	27	21,60	55	44,00	10	8,00
Melayani tanpa memandang warga jemaat dengan sepenuh hati	15	12,00	28	22,40	24	19,20	39	31,20	19	15,20
Melayani pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	16	12,80	32	25,60	19	15,20	38	30,40	20	16,00

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Tabel 4.7 diatas menunjukkan masih empati pelayanan gereja di BNKP Resort 1 Gunungsitoli belumlah maksimal beberapa hal yang menjadi sorotan antara lain Para Pendeta belum mampu membantu warga jemaat yang kebingungan memilih jenis pelayanan yang diikuti, hal ini menunjukkan bahwa pendeta tidak memberikan empati yang baik kepada jemaat yang kebingungan bahkan sering menghiraukan mereka dan hanya mengerjakan tugasnya secara normal seperti berkotbah dan lain-lain, namun tidak memberikan perhatian terhadap hal-hal kecil yang menunjukkan empati pendeta tersebut terhadap jemaat.

4.1.2.6. Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan jemaat

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli (Y) adalah seperti pada Tabel 4.8 yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.8
Penjelasan Responden atas Variabel Kepuasan jemaat

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pelayanan di gereja ini sudah sesuai dengan harapan	14	11,20	28	22,40	23	18,40	42	33,60	18	14,40
Biaya administrasi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2	1,60	9	7,20	22	17,60	76	60,80	16	12,80
Pengalaman para Pendeta mendorong untuk berkunjung kembali	3	2,40	24	19,20	28	22,40	54	43,20	16	12,80
Saya berkeinginan untuk berkunjung kembali ke gereja karena pelayanan yang diberikan memuaskan	5	4,00	21	16,80	45	36,00	40	32,00	14	11,20

Pelayanan para Pendeta di BNKP Resort 1 patut dijadikan teladan dan layak direkomendasikan menjadi tempat studi banding	3	2,40	25	20,00	28	22,40	50	40,00	19	15,20
Menyarankan teman untuk datang beribadah di gereja-gereja yang ada diwilayah BNKP Resort 1	0	0,00	22	17,60	36	28,80	37	29,60	30	24,00

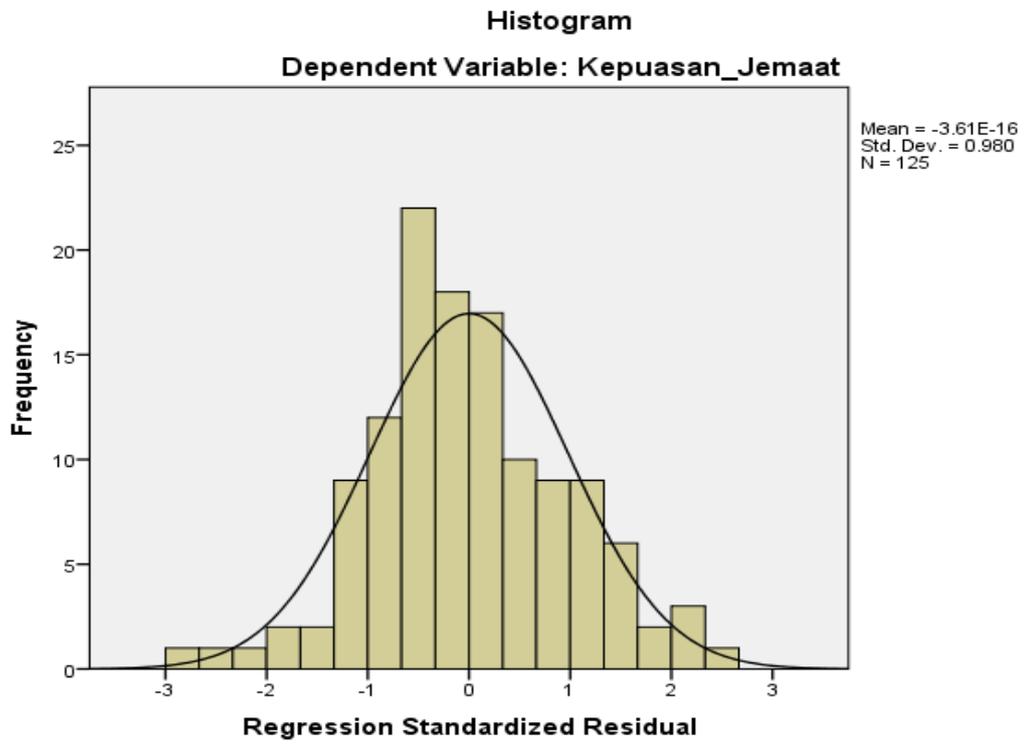
Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Pilihan responden yang disajikan pada Tabel 4.8. diatas menunjukkan bahwa kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli belumlah tergolong tinggi, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya responden yang memilih jawaban kurang setuju dan juga tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa banyak warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli yang merasakan pelayanan di jemaat-jemaat yang berada di wilayah BNKP Resort 1 Gunungsitoli tidak sesuai dengan harapan mereka, yang artinya ada hal-hal atau situasi yang membuat jemaat kecewa. Pengalaman pendeta juga tidak selamanya menjadikan pendeta tersebut dapat dan bersedia memberikan pelayanan yang memuaskan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli.

4.1.3. Uji Asumsi Klasik

4.1.3.1. Uji Normalitas

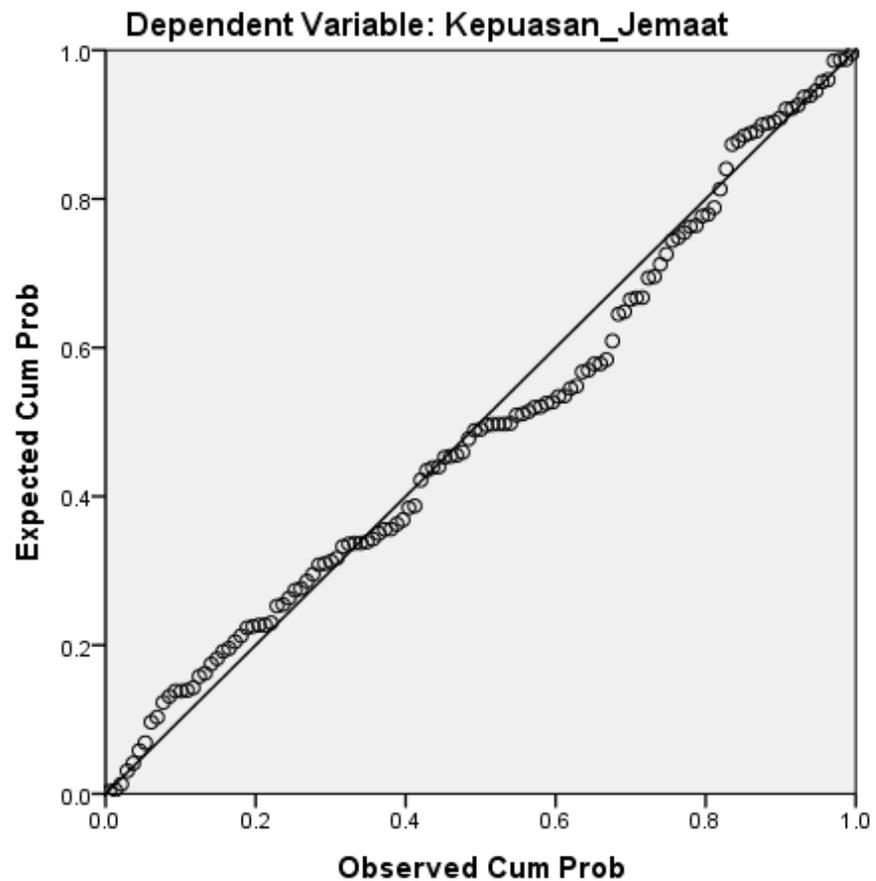
Uji normalitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat tampilan grafik Histogram dan Grafik P-P Plot, tampilan grafik histogram terdapat pada Gambar 4.4 dimana grafik ini memberikan pola distribusi normal karena menyebar secara merata ke kiri dan ke kanan.



Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Gambar 4.4: Uji Normal

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Gambar 4.5
Uji Normal P-P Plot

Pada gambar 4.5 grafik P-P Plot diatas ini terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari grafik ini dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.1.3.2. Uji Multikolonierisitas

Pengujian multikolonierisitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolonierisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikonierisitas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ($Tolerance < 0.10$) dan (2) *Variance inflation faktor* ($VIF > 10$).

Berdasarkan Tabel 4.7 di bawah ini terlihat nilai VIF untuk variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai *tolerance*-nya lebih besar dari 0.10, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini tidak saling berkolerasi atau tidak ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Hasil pengujian terlihat pada Tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolonierisitas

Coefficients^a

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.696	1.234		1.374	.172		
Bukti_Fisik	.084	.092	.074	.912	.363	.315	3.177
1 Keandalan	.087	.056	.132	1.569	.119	.289	3.465
Ketanggapan	.499	.109	.342	4.570	.000	.367	2.724
Jaminan	.223	.092	.217	2.424	.017	.256	3.913

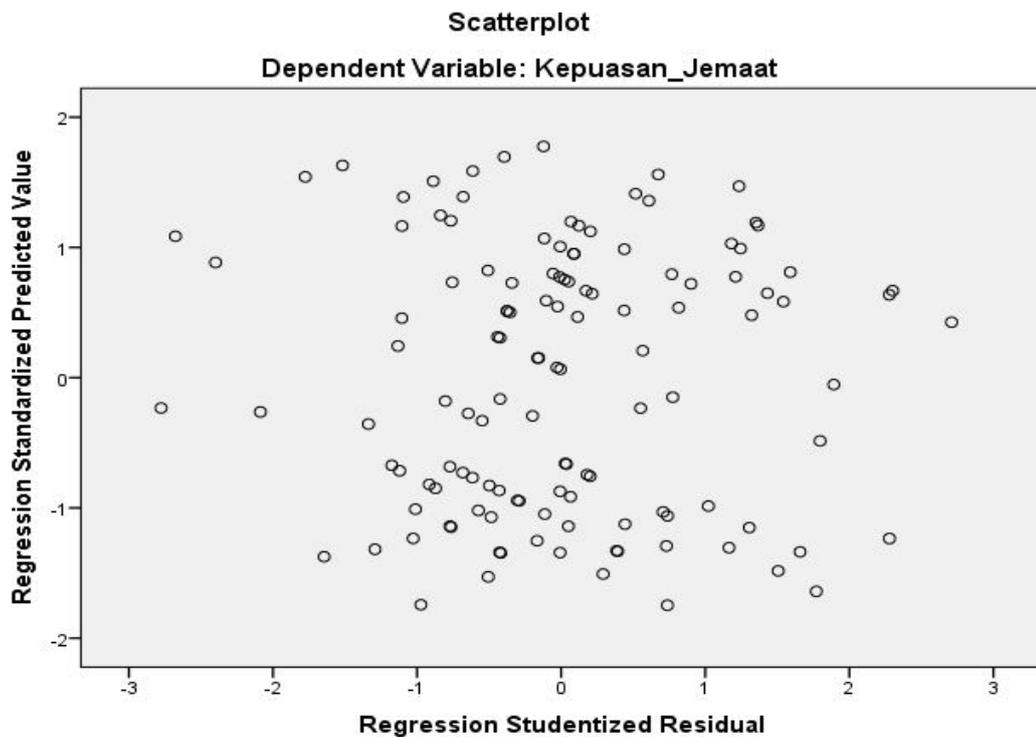
Empati	.168	.073	.201	2.295	.023	.267	3.741
--------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan_Jemaat

Sumber : Hasil Penelitian, 2019 (data diolah)

4.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik* yaitu semua gangguan memiliki varians yang sama, Gujarati (2005). Salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan gambar scatterplot, apabila titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka 0, serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan model regresi terhindar dari masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian terlihat pada Gambar 4.4 dibawah ini :



Sumber : Hasil Penelitian, 2019 (data diolah)

Gambar 4.6

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.6 di atas dari hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka 0, serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terdapat unsur heteroskedastisitas.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil analisis deskriptif, menunjukkan nilai tertinggi (*maximum*), nilai terendah (*minimum*), rata-rata (*mean*) dan standar deviasi dari setiap variabel yang diteliti untuk hipotesis, baik itu variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta variabel terikat yaitu kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli. Hasil analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.10.
Analisis Deskripsi Penelitian

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bukti_Fisik	125	12	30	21.69	4.317
Keandalan	125	13	40	27.04	7.044
Ketanggapan	125	6	20	14.06	3.357
Jaminan	125	10	29	20.70	4.768

Empati	125	8	30	19.36	5.871
Kepuasan_Jemaat	125	11	30	20.74	4.898
Valid N (listwise)	125				

Sumber : Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari Tabel 4.10 di atas terlihat bahwa rata-rata variabel X_1 bukti fisik sebesar 21,69 nilai tertinggi sebesar 30 dan nilai terendah sebesar 12, sedangkan nilai standar deviasi sebesar 4,317. Rata-rata variabel X_2 (keandalan) sebesar 27,04 nilai tertinggi sebesar 40 dan nilai terendah sebesar 13 sedangkan standar deviasinya sebesar 7,044. Rata-rata variabel X_3 (ketanggapan) sebesar 14,06 nilai tertinggi sebesar 20 dan nilai terendah sebesar 6 sedangkan standar deviasinya sebesar 3,357. Rata-rata variabel X_4 (jaminan) sebesar 20,70 nilai tertinggi sebesar 29 dan nilai terendah sebesar 10 sedangkan standar deviasinya sebesar 4,768 Rata-rata variabel X_5 (empati) sebesar 19,36 nilai tertinggi sebesar 30 dan nilai terendah sebesar 8 sedangkan standar deviasinya sebesar 5,871. Rata-rata variabel Y (kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli) sebesar 20,74 nilai tertinggi sebesar 30 dan nilai terendah sebesar 11 sedangkan stándar deviasinya adalah 4,898.

4.2.2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu variasi variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dalam menerangkan variasi variabel terikatnya

yaitu kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli. Nilai koefisien determinasi R^2 dapat dilihat dalam Tabel 4.11:

Tabel 4.11
Koefisien Determinan (Uji R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.869 ^a	.756	.745	2.472	1.696

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti_Fisik, Ketanggapan, Keandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Jemaat

Sumber : Hasil Penelitian, 2019 (data diolah)

Nilai R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0,756 atau 75,6% yang menunjukkan kemampuan variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dalam menjelaskan variasi yang terjadi kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli 75,6%, sedangkan sisanya sebesar 24,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

4.2.3. Uji Parsial (Uji t)

Sama halnya dengan pengujian hipotesis uji F di atas maka untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli secara parsial dilakukan uji t. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi alpha 5% .

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dengan kriteria keputusan adalah:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 diterima atau H_1 ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 ditolak atau H_1 diterima

Atau

Jika nilai sig $<$ alfa 5% H_0 ditolak atau H_1 diterima

Jika nilai sig $>$ alfa 5% H_0 diterima atau H_1 ditolak

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai konstanta adalah sebesar 1,696 dan nilai koefisien masing-masing variabel adalah sebesar 0.084 untuk X_1 , 0,087 untuk X_2 , sebesar 0,499 untuk X_3 sebesar 0,223 untuk X_4 dan sebesar 0,168 untuk X_5 . Maka model regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,696 + 0.084 X_1 + 0,087 X_2 + 0,499X_3 + 0,223 X_4 + 0,168X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan jemaat

X_1 = Bukti fisik

X_2 = Keandalan

X_3 = Ketanggapan

X_4 = Jaminan

X_5 = Empati

E = Error

Tabel 4.12
Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.696	1.234		1.374	.172		
Bukti_Fisik	.084	.092	.074	.912	.363	.315	3.177
Keandalan	.087	.056	.132	1.569	.119	.289	3.465
Ketanggapan	.499	.109	.342	4.570	.000	.367	2.724
Jaminan	.223	.092	.217	2.424	.017	.256	3.913
Empati	.168	.073	.201	2.295	.023	.267	3.741

a. Dependent Variable: Kepuasan_Jemaat

Sumber : Hasil Penelitian, 2019 (data diolah)

Dari Tabel 4.12 di atas ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel bukti fisik (0,912) lebih kecil dibandingkan dengan t_{tabel} (2,02) atau nilai sig (0,363) lebih besar dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 diterima dan H_1 ditolak untuk variabel Bukti fisik. Dengan ketentuan tersebut maka Bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli yang artinya bahwa bukti fisik yang kurang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli tidak terlalu banyak dipengaruhi oleh bukti fisik dimana bukti fisik yang buruk tidak

akan menurunkan kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli secara signifikan.

2. Nilai t_{hitung} untuk variabel keandalan (1,569) lebih kecil dibandingkan dengan t_{tabel} (2,02) atau nilai sig (0,119) lebih besar dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 diterima dan H_1 ditolak untuk variabel keandalan. Dengan ketentuan tersebut maka keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli yang artinya bahwa keandalan bukanlah variabel yang berperan besar dalam menurunkan kepuasan warga jemaat BNKP pada Resort 1 Gunungsitoli, pengaruh yang tidak signifikan tersebut bukan berarti bahwa keandalan rendah pada BNKP Resort 1 Gunungsitoli namun menunjukkan peran keandalan yang tidak signifikan di BNKP Resort 1 Gunungsitoli dalam meningkatkan kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli.
3. Nilai t_{hitung} untuk variabel ketanggapan (4,570) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (2,02) atau nilai sig (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel ketanggapan. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli. Dengan kata lain bahwa ketanggapan dapat memberikan peran yang besar dalam meningkatkan kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli, pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli dalam penelitian ini

adalah positif dan signifikan hal ini tidak memberikan arti bahwa ketanggapan di BNKP Resort 1 Gunungsitoli sudah tinggi namun menunjukkan arah dan signifikansi dimana arahnya menunjukkan bahwa jika ketanggapan meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli dan sebaliknya penurunan ketanggapan akan diikuti juga dengan penurunan kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli, sementara pengaruh yang signifikan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan keandalan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan yang cukup tinggi.

4. Nilai t_{hitung} untuk variabel jaminan (2,424) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (2,02) atau nilai sig (0,017) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel jaminan. Dengan demikian maka variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli, yang artinya bahwa jaminan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan ataupun menurunkan kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli, sehingga jaminan menjadi variabel yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan BNKP Resort 1 Gunungsitoli dalam usaha meningkatkan kepuasan warga jemaat, karena selain meningkatkan kepuasan pengaruh yang positif tersebut juga menjelaskan bahwa penurunan jaminan akan diikuti juga dengan penurunan kepuasan secara signifikan.

5. Nilai t_{hitung} untuk variabel empati (2,295) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (2,02) atau nilai sig (0,023) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel empati. Dengan demikian maka variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli. Situasi tersebut menjelaskan bahwa variabel empati adalah variabel yang harus diperhatikan oleh pimpinan BNKP Resort 1 Gunungsitoli karena dari hasil pengujian tersebut empati yang baik akan mengakibatkan peningkatan kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli secara signifikan dan juga penurunan empati akan diikuti dengan penurunan kepuasan secara signifikan artinya bahwa empati yang kurang baik akan berperan besar dalam meningkatkan ketidakpuasan atau kekecewaan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli.

4.2.4. Uji Serempak (Uji F)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan apabila nilai sig lebih kecil dari alpa 5% maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Tabel 4.13
Uji Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2247.193	5	449.439	73.557	.000 ^b
Residual	727.095	119	6.110		
Total	2974.288	124			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Jemaat

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti_Fisik, Ketanggapan, Keandalan, Jaminan

Sumber : Hasil Penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas ini dapat diketahui bahwa $F_{hitung} = 73,557$ dan $F_{tabel} = 2,29$ dari perhitungan tersebut maka nilai F_{hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} dan nilai signifikan adalah 0.000 lebih kecil dari nilai alpha 0.05, sehingga keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan diterimanya hipotesis alternatif maka hal ini menunjukkan variabel bebas bukti fisik X_1 , keandalan X_2 , Ketanggapan X_3 , Jamkinan X_4 , dan Empati X_5 mampu menjelaskan keragaman dari variabel terikat yaitu kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli (Y) maka dalam hal ini variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli
2. Secara parsial keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli
3. Secara parsial ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli.
4. Secara parsial jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli.
5. Secara parsial variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli.
6. Secara serempak bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli.

7. Nilai R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0,756 atau 75,6% yang menunjukkan kemampuan variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dalam menjelaskan variasi yang terjadi kepuasan warga jemaat BNKP Resort 1 Gunungsitoli 75,6%, sedangkan sisanya sebesar 24,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan dan kesimpulan diatas maka diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan BNKP dalam hal ini Badan Pekerja Harian Majelis Sinode (BPHMS) BNKP disarankan:
 - a. Supaya dalam proses penyiapan calon Pendeta BNKP menghasilkan pendeta-pendeta yang memahami dan memiliki kualitas layanan publik menyangkut *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati).
 - b. Supaya para Pendeta yang sedang aktif dalam pelayanan saat ini supaya diberi pelatihan secara periodik untuk meningkatkan penguasaan dan kompetensi terkait tugas-tugas pokok para pendeta di jemaat.
 - c. Supaya dibuat sistem atau pola pemberdayaan dan pengawasan kinerja Pendeta dengan memperhatikan indikator kualitas layanan terkait

tugas-tugas pokok Pendeta sebagai bahan dalam rangka mutasi Pendeta sehingga menjawab kebutuhan jemaat.

2. Bagi para Pendeta BNKP di Resort 1 supaya meningkatkan kualitas layanan dengan selalu memperhatikan *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati) karena hal ini berpengaruh signifikan dalam kepuasan warga jemaat, minat beribadah serta pertumbuhan iman.
3. Bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti tentang kepuasan jemaat perlu meneliti variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan jemaat selain yang sudah dibahas dalam penelitian ini seperti dogma, konfesi dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aynatusobik, M. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Daging Ayam Potong CV Daging jaya Abadi Kartoharjo Nganjuk. *Jurnal Simki-Ekonomi Vol. 01 No. 11*
- Barclay, William, 1996. *Pemahaman Alkitab Setiap Hari: Injil Markus*. Jakarta: BPK-GM
- BNKP, 2007. *Tata Gereja Tahun 2007*. Teluk Dalam: Sidang Sinode
- Darwin Lumbantobing (dkk), *Gerakan Persekutuan Eskatologis* (Pematangsiantar: STT HKBP)
- Dea Daulika, Heppy Millanyani. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Aston Primera Pasteur Bandung, *Jurnal Ilmiah*, Vol. 2, No. 3, 2015
- Dedy Hariyanto, Nindira Untarini. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriot Surabaya, *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 2. No. 4, 2014
- Destiana Baestie. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatra Utara, *JOM FISIP*, Vol. 5, No.1 2018.<https://www.neliti.com/publications/205894/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-tamu-di-hotel-Niagara-Parapat>.
- Dwitama, S.A, et.al. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen D'Stupid Baker Spazio Surabaya, *Jurnal Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Petra*.
- Gerson, Richard F., 2002, *Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Prestasi Pustaka Publisher: Jakarta
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Royalty*. Penerbit Erlangga: Jakarta
- Guthrie, Donald, 1996. *Teologi Perjanjian Baru 1*. Jakarta: BPK-GM
- Guthrie, Donald, 1996. *Teologi Perjanjian Baru 2*. Jakarta: BPK-GM
- Guthrie, Donald, 1996. *Teologi Perjanjian Baru. 3* Jakarta: BPK-GM
- Irawan, Handi, 2004,10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elexmedia Komputindo: Jakarta
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada: Jakarta

- Kertajaya, H, 1999, *Marketing Plus Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyodi, Rambat dan Hamdani, A., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta
- Martin, William B., *Quality Customer Service : Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*. Alih Bahasa Bonifacius Sindyarta. PPM: Jakarta
- Mowen, John C. dan Micahel Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*. Jilid 1, Edisi Kelima. Erlangga: Jakarta
- Nainggolan, Ebet, 2012, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas*
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1991. "Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale". *Journal of Retailing*, Vol;. 67 No. 4 (Winter), pp. 420-450
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1994. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Future Research,." *Journal of Marketing*, Vol;. 58 (January), pp. 111-124.

- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta
- Supranto., J. 1997. “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*”. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen : Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. *Pemasaran Startegik*. Yogyakarta, ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang
- Walz, Edgar, 2006. *Bagaimana Mengelola Gereja Anda: Pedoman bagi Pendeta dan Pengurus awam* (Jakarta:BPK-GM)
- Walker, G.S.M., 1992. *Layan atau Pelayanan dalam J.D.Douglas Ensiklopedi Alkitab Masa Kini* (Jakarta: YKBK-OMF)

Lampiran

ANGKET/ KUESIONER

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pendeta Terhadap Kepuasan Warga Jemaat BNKP Pada Resort 1 Gunungsitoli

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sadara/i untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

1. Identitas Responden

- a. Usia :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Pekerjaan :
- d. Sudah berapa kali datang beribadah di gereja :

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Mohon memberikan tanda checklist (x) pada jawaban yang tersedia.
- b. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- c. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.
- d. Setelah melakukan pengisian, mohon saudara mengembalikannya kepada yang menyerahkan kuesioner.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju	:5
TS : Tidak Setuju	:4
RR : Ragu- Ragu	:3
S : Setuju	:2
SS : Sangat Setuju	:1

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>						
1	Jumlah meja dan kursi cukup untuk warga jemaat beribadah					
2	Fasilitas lengkap, bersih dan dalam keadaan baik					
3	Para Pendeta berpenampilan rapi dan bersih					
4	Berseragam senada (sama)					
5	Kebersihan gedung gereja dan toilet					
6	Peralatan kebaktian pada umumnya bersih					
<i>Realibility (Keandalan)</i>						
1	Para Pendeta memiliki kemampuan yang baik dalam melayani					
2	Para pendeta mampu menyajikan pelayanan dengan cepat					
3	Penyiapan dan penyajian pelayanan ibadah yang sangat baik					
4	Memberikan penanganan pelayanan dengan cepat					
5	Memberikan pelayanan yang sesuai dengan permohonan warga jemaat					
6	Ketepatan waktu pelayanan yang baik					
7	Semua bentuk pelayanan dinikmati dengan baik					

8	Tampilan atau penyajian pelayanan yang dipersiapkan sangat menarik					
Responsiveness (Ketanggapan)						
1	Selalu menginformasikan proses pelayanan dengan baik kepada warga jemaat					
2	Siap sedia melayani dengan ramah					
3	Para Pendeta memenuhi permintaan pelayanan sesuai dengan urutan permintaan					
4	Warga jemaat tidak terlalu lama menunggu kehadiran Pendeta dalam melaksanakan pelayanan.					
Assurance (Jaminan)						
1	Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan dan toilet gereja					
2	Jika pelayanan Pendeta tidak sesuai dengan harapan warga jemaat, Gereja (BPMJ) mau menggantinya					
3	Seluruh Pendeta menguasai bentuk pelayanan yang dilakukan					
4	Para Pendeta selalu menginformasikan bentuk pelayanan terbaru					
5	Para Pendeta memiliki sikap yang dapat dipercaya					
6	Para Pendeta ramah dan sopan dalam berkomunikasi					
Empathy (Empati)						
1	Para Pendeta memberikan perhatian secara khusus kepada warga jemaat					

2	Para Pendeta memberikan pelayanan dengan penuh perhatian					
3	Para Pendeta mampu membantu warga jemaat yang kebingungan memilih jenis pelayanan yang diikuti					
4	Para Pendeta memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan warga jemaat					
5	Melayani tanpa memandang warga jemaat dengan sepenuh hati					
6	Melayani pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial					
Kepuasan Warga Jemaat						
1	Pelayanan di gereja ini sudah sesuai dengan harapan					
2	Biaya administrasi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					
3	Pengalaman para Pendeta mendorong untuk berkunjung kembali					
4	Saya berkeinginan untuk berkunjung kembali ke gereja karena pelayanan yang diberikan memuaskan					
5	Pelayanan para Pendeta di Resort 1 BNKP patut dijadikan teladan dan layak direkomendasikan menjadi tempat studi banding					
6	Menyarankan teman untuk datang beribadah di gereja-gereja yang ada di wilayah Resort 1 BNKP					

Lampiran 2. Hasil Pengujian

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.869 ^a	.756	.745	2.472	1.696

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti_Fisik, Ketanggapan, Keandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Jemaat

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2247.193	5	449.439	73.557	.000 ^b
	Residual	727.095	119	6.110		
	Total	2974.288	124			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Jemaat

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti_Fisik, Ketanggapan, Keandalan, Jaminan

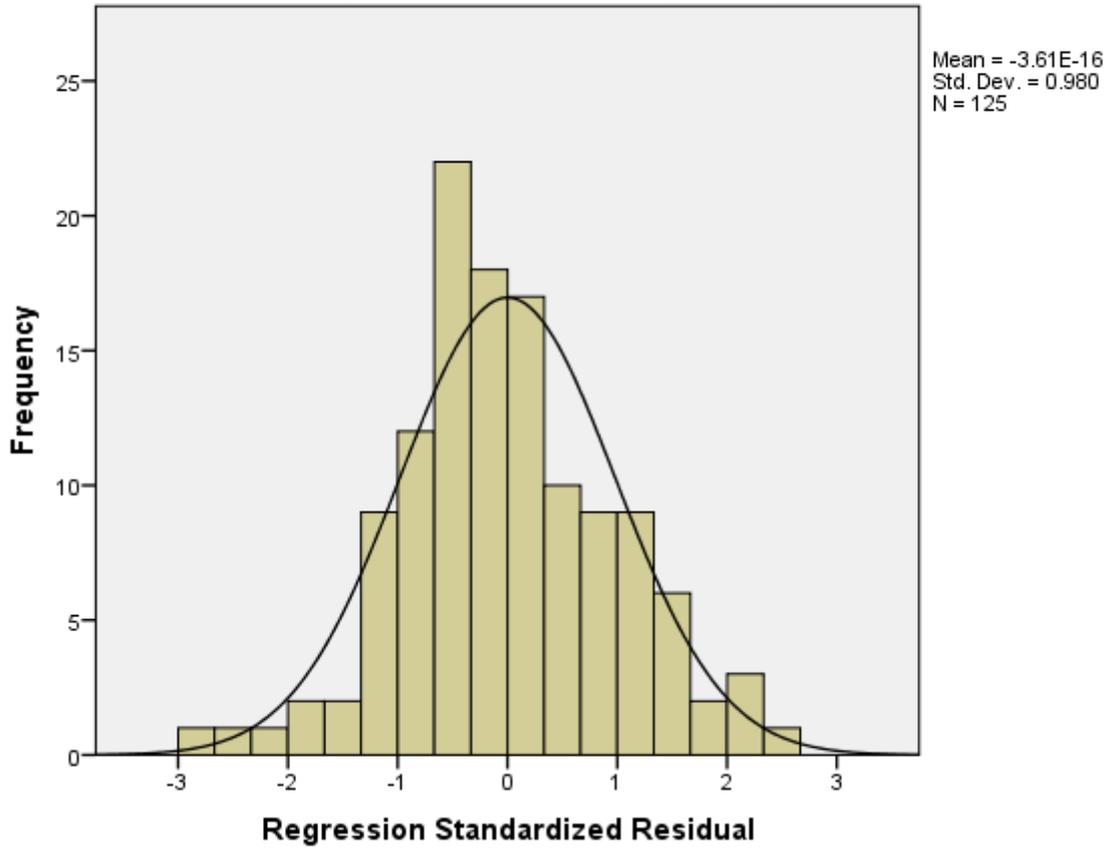
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.696	1.234		1.374	.172	
	Bukti_Fisik	.084	.092	.074	.912	.363	.315
	Keandalan	.087	.056	.132	1.569	.119	.289
	Ketanggapan	.499	.109	.342	4.570	.000	.367
	Jaminan	.223	.092	.217	2.424	.017	.256
	Empati	.168	.073	.201	2.295	.023	.267

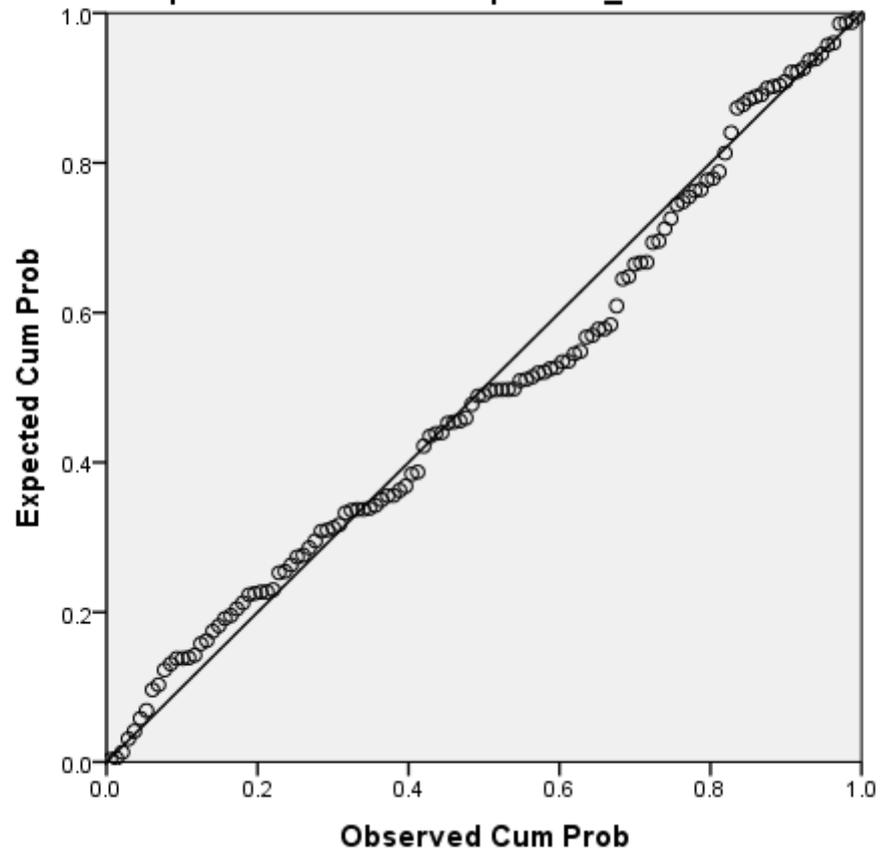
a. Dependent Variable: Kepuasan_Jemaat

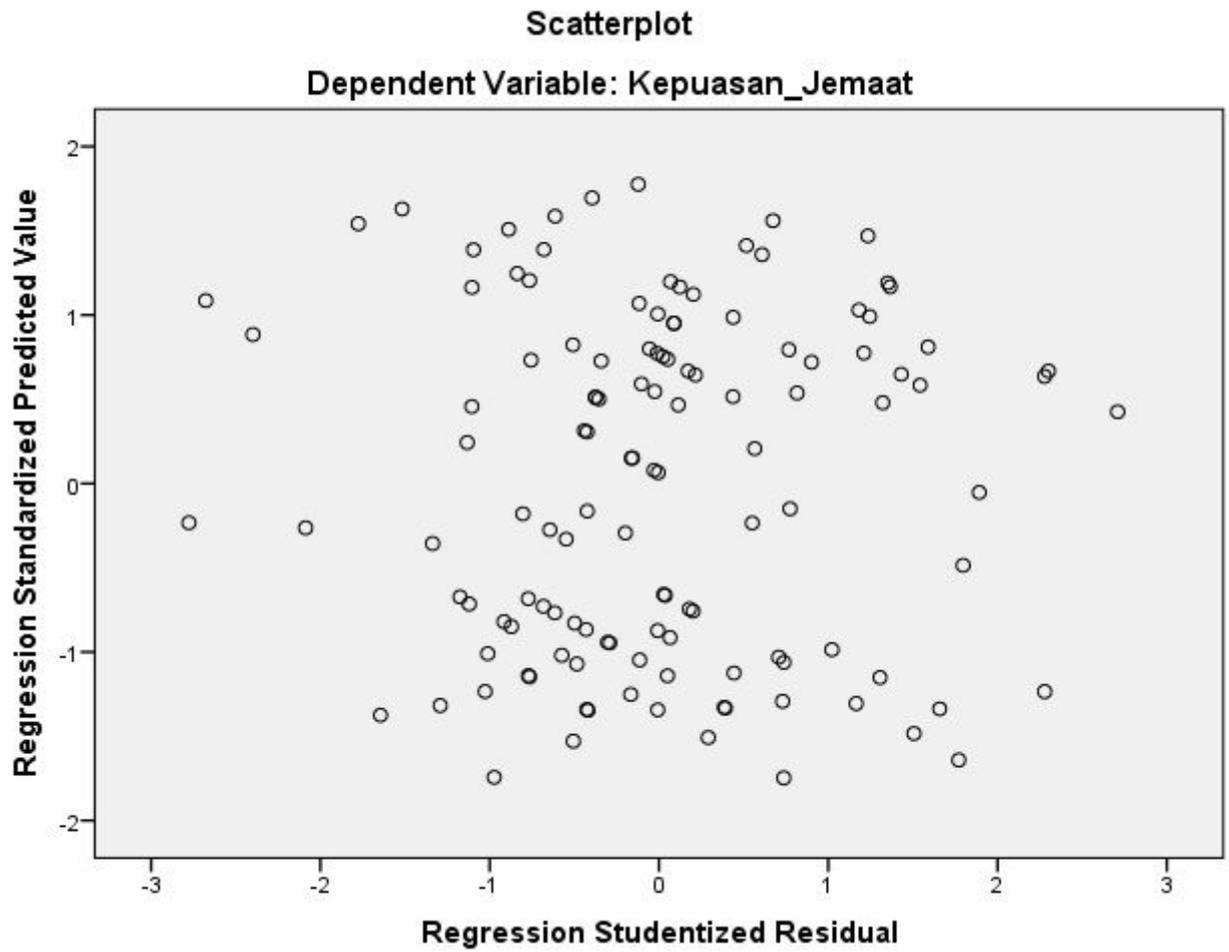
Histogram

Dependent Variable: Kepuasan_Jemaat



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan_Jemaat





Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bukti_Fisik	125	12	30	21.69	4.317
Keandalan	125	13	40	27.04	7.044
Ketanggapan	125	6	20	14.06	3.357
Jaminan	125	10	29	20.70	4.768
Empati	125	8	30	19.36	5.871
Kepuasan_Jemaat	125	11	30	20.74	4.898
Valid N (listwise)	125				