

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YAYASAN BANTUAN HUKUM

Fitria Putri Azizah¹
fitria.putrii1220@gmail.com

¹Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Balitar

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at the Bestari Putra Rajawali Legal Aid Foundation in Blitar Regency. Sampling in this study used probability sampling with a simple random sampling method, which is a sampling technique that provides an equal opportunity for each member of the population to be selected as a sample. The sample consisted of 38 respondents selected using a simple random sampling technique from a population of 60 consumers. Data were collected through a questionnaire based on the SERVQUAL model and Tjiptono's (2016) satisfaction indicators. The t-test results showed a calculated t value of 13.837, greater than the t-table of 1.688 with a significance of $0.001 < 0.10$. The regression equation obtained was $\hat{Y} = 1.144 + 0.318X$. The coefficient of determination (R^2) of 0.842 indicated that service quality was able to explain 84.2% of the variation in customer satisfaction. It was concluded that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Legal Aid, Blitar Regency, Consumer Satisfaction, Service Quality, The Bestari Putra Rajawali Foundation.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan metode simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel berjumlah 38 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling dari populasi 60 konsumen. Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan model SERVQUAL dan indikator kepuasan Tjiptono (2016). Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 13,837 lebih besar dari t tabel 1,688 dengan signifikansi $0,001 < 0,10$. Persamaan

regresi yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 1,144 + 0,318X$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,842 menunjukkan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 84,2% variasi kepuasan konsumen. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Bantuan Hukum, Kabupaten Blitar, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Yayasan Bestari Putra Rajawali.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu keberhasilan suatu organisasi, termasuk organisasi yang bergerak di bidang layanan hukum. Organisasi layanan hukum memiliki peran strategis dalam menjamin akses keadilan bagi masyarakat, terutama bagi kelompok yang tidak memiliki cukup sumber daya untuk mengakses sistem hukum secara mandiri. Layanan yang berkualitas bukan sekadar memenuhi kebutuhan konsumen secara formal, melainkan juga harus mampu memberikan kepuasan yang nyata kepada pihak yang dilayani (Tri Indah, 2022). Data dari Badan Penolong Hukum Nasional (BPHN) mencatat bahwa jumlah permintaan bantuan hukum di Indonesia terus meningkat setiap tahun, mencapai lebih dari 60.000 permohonan pada tahun 2022 (BPHN, 2022). Namun, keterbatasan sumber daya membuat banyak lembaga bantuan hukum

kesulitan menangani seluruh permohonan secara efektif. Selain itu, World Justice Project (2023) mencatat bahwa Indeks Supremasi Hukum Indonesia masih berada pada level menengah, khususnya dalam hal akses keadilan perdata. Kondisi ini menegaskan urgensi peningkatan kualitas pelayanan lembaga bantuan hukum sebagai bagian dari upaya mewujudkan sistem peradilan yang adil dan merata.

Kepuasan konsumen merupakan indikator utama keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi yang dimiliki. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan konsumen merasa puas, yang selanjutnya akan mendorong loyalitas dan rekomendasi positif dari

mulut ke mulut. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2016) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi ini telah terbukti secara empiris sebagai alat ukur yang valid dan reliabel untuk mengevaluasi kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk layanan jasa hukum.

Penelitian Khairani dan Nasution (2023) pada usaha dagang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan korelasi yang sangat kuat ($r = 0,880$). Hasil serupa juga ditemukan oleh Rahmawati dkk. (2024) pada sektor katering serta Tim Peneliti (2025) pada sektor jasa umum, yang memperkuat konsistensi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen lintas sektor. Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali yang berlokasi di Kabupaten Blitar merupakan lembaga nirlaba yang menyediakan layanan bantuan hukum dan nasihat hukum kepada masyarakat umum. Dalam menjalankan fungsinya, yayasan ini menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan tenaga kerja, keterbatasan sumber daya, dan

kompleksitas permasalahan hukum yang ditangani. Permasalahan yang kerap muncul mencakup lambatnya penanganan kasus, komunikasi yang kurang efektif antara staf dan konsumen, serta minimnya informasi mengenai perkembangan proses penanganan perkara. Menurut Adi Suminto (2017) menyebutkan perananan penting dalam kegiatan sosial dan kemanusiaan berprioritas terhadap kualitas mutu sumber daya manusia, karena dalam konteks nyata yang bersentuhan langsung dengan kehidupan sekitar kita dan keseharian kita.

Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan konsumen dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga bantuan hukum. Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum juga menegaskan bahwa negara wajib menjamin hak setiap individu untuk mendapatkan akses yang adil dan setara terhadap layanan hukum, sehingga kualitas layanan bukan sekadar aspek organisasional, melainkan merupakan tanggung jawab hukum. Meskipun kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sudah cukup banyak di sektor bisnis komersial, penelitian yang berfokus pada lembaga bantuan hukum nonprofit masih sangat

terbatas. Kebaruan penelitian ini terletak pada objek kajian berupa lembaga bantuan hukum (yayasan) yang memiliki karakteristik berbeda dari sektor bisnis, khususnya dalam dominasi dimensi assurance dan empathy yang bersifat trust-based. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang menghasilkan data berupa angka dan dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mengukur secara objektif seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan, yaitu dari bulan Februari hingga Mei 2026, di Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar yang berjumlah 60 orang selama enam bulan operasional

yayasan. Pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan formula Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 38 responden. Seluruh responden merupakan konsumen yang telah menggunakan layanan yayasan sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan skala Likert dengan lima pilihan jawaban (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Kuesioner terdiri dari 20 butir pernyataan: 15 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X) yang mencakup lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Tjiptono, 2016), dan 5 pernyataan untuk variabel kepuasan konsumen (Y) berdasarkan indikator Tjiptono (2016) meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Kuesioner disebarikan melalui Google Forms. Metode observasi juga digunakan untuk memperoleh gambaran umum kondisi pelayanan di lapangan.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, mencakup: (1) uji validitas dengan korelasi Product Moment Pearson, (2)

uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha, (3) uji asumsi klasik meliputi uji normalitas kolmogorov Smirnov test dan uji heteroskedastisitas Glejser, (4) analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh variabel X terhadap Y, serta (5) uji hipotesis melalui uji t parsial dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 38 orang, yang seluruhnya (100%) pernah menggunakan layanan Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 21 responden (55%) berjenis kelamin perempuan dan 17 responden (45%) berjenis kelamin laki-laki, menunjukkan bahwa konsumen perempuan lebih banyak menggunakan layanan yayasan. Ditinjau dari kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 26–35 tahun sebanyak 12 orang (32%), diikuti usia 36–50 tahun sebanyak 11 orang (29%), usia 15–25 tahun sebanyak 10 orang (26%), dan usia di atas 50 tahun sebanyak 5 orang (13%). Data ini menunjukkan bahwa pengguna layanan bantuan hukum didominasi oleh kelompok usia produktif.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Frekuensi	Presentase(%)
Jenis Kelamin		
Laki - Laki	17 Orang	45%
Perempuan	21 Orang	55%
Total	38 Orang	100%
Usia		
15–25 tahun	10 Orang	26%
26–35 tahun	12 Orang	32%
36–50 tahun	11 Orang	29%
> 50 tahun	5 Orang	13%
Total	38 Orang	100%

Sumber: Data Olahan, 2026

2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No. Item	r <u>hitung</u>	r <u>tabel</u>	<u>Keterangan</u>
X.1	0,774	0,271	Valid
X.2	0,869	0,271	Valid
X.3	0,780	0,271	Valid
X.4	0,787	0,271	Valid
X.5	0,759	0,271	Valid
X.6	0,794	0,271	Valid
X.7	0,774	0,271	Valid
X.8	0,805	0,271	Valid
X.9	0,787	0,271	Valid
X.10	0,702	0,271	Valid
X.11	0,738	0,271	Valid
X.12	0,724	0,271	Valid
X.13	0,759	0,271	Valid
X.14	0,642	0,271	Valid
X.15	0,798	0,271	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 2 hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan (X), hasil output dapat dilihat bahwa untuk mengetahui apakah hasil

pengujian tersebut valid atau tidak, maka nilai tersebut dibandingkan dengan rtabel, jika rhitung > rtabel maka dinyatakan data tersebut valid, maka untuk rtabel sebesar 0,271. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel kualitas pelayanan (X) yang di olah menggunakan SPSS dinyatakan valid.

3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,873	0,271	Valid
Y.2	0,845	0,271	Valid
Y.3	0,905	0,271	Valid
Y.4	0,894	0,271	Valid
Y.5	0,883	0,271	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 3 hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan, hasil output dapat dilihat bahwa untuk mengetahui apakah hasil pengujian tersebut valid atau tidak, maka nilai tersebut dibandingkan dengan rtabel, jika rhitung > rtabel maka dinyatakan data tersebut valid, maka untuk rtabel sebesar 0,271. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel kepuasan konsumen (Y) yang

di olah menggunakan SPSS dinyatakan valid.

4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
,949	15

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 4 dari hasil uji reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan maka didapatkan nilai cronbach's alpha secara keseluruhan sebesar 0,949 yang artinya uji tersebut reliabel, karena apabila nilai cronbach's alpha 0,949 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel atau reliabilitasnya dapat diterima.

5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
,925	5

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 5 dari hasil uji reliabilitas untuk variabel kepuasan konsumen maka didapatkan nilai cronbach's alpha secara keseluruhan sebesar 0,925 yang artinya uji tersebut reliabel, karena apabila nilai cronbach's alpha $0,925 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel atau reliabilitasnya dapat diterima.

6. Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu diuji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan metode Shapiro-Wilk. Berdasarkan hasil pengujian, variabel kualitas pelayanan (X) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,223 dan variabel kepuasan konsumen (Y) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,534. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa data kedua variabel berdistribusi normal.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas (Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20755388
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.060
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig	.916
99% Confidence Interval		Lower Bound .909
		Upper Bound .923
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo sample with starting seed 926214481		

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2026

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,506, yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi dan model layak digunakan untuk analisis regresi.

Tabel 7 Hasil Uji Glejse

Coefficients ^a					
Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2.854	2.072		1.377	.177
Kualitas Pelayanan	-.023	.034	-.111	-.672	.506

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2026

7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil analisis disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.144	1.557		,735	,467
Kualitas Pelayanan	,318	,023	,917	13.837	<,001

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 1,144 + 0,318X$$

Nilai konstanta sebesar 1,144 mengindikasikan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X) bernilai nol, maka kepuasan konsumen (Y) tetap memiliki nilai sebesar 1,144. Hal ini menunjukkan adanya faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan yang turut memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,318 bermakna bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen

sebesar 0,318 satuan. Nilai koefisien yang positif mengonfirmasi bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen bersifat searah.

8. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.144	1.557		,735	,467
Kualitas Pelayanan	,318	,023	,917	13.837	<,001

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2026

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1 = 38 - 1 - 1 = 36$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,10$ (two-tailed), sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,688. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 13,837, yang jauh lebih besar dari t tabel 1,688. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,001 lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0,10$. Berdasarkan kedua kriteria tersebut, H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar. Besarnya

nilai t hitung yang melampaui t tabel secara substansial mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut sangat kuat dan bukan merupakan hasil kebetulan.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,917 ^a	,842	,837	,96372

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,917 yang menunjukkan korelasi sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Nilai R Square (R^2) sebesar 0,842 bermakna bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 84,2% variasi yang terjadi pada kepuasan konsumen Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar. Sisanya sebesar 15,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti citra lembaga, kepercayaan konsumen, aksesibilitas layanan, maupun faktor situasional lainnya. Nilai R^2 yang tinggi ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki daya prediksi yang sangat baik.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana terhadap 38 responden yang merupakan konsumen yang pernah menggunakan jasa layanan hukum pada yayasan tersebut. Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan regresi $Y = 1,144 + 0,318X$. Nilai konstanta sebesar 1,144 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X) bernilai nol atau tidak ada, maka kepuasan konsumen (Y) tetap memiliki nilai sebesar 1,144. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan yang turut memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen meskipun dalam nilai yang terbatas. Sementara itu, nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,318 bermakna positif, yang

berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,318 satuan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumennya.

Hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memperoleh nilai t hitung sebesar 13,837 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,688 ($df = 36$, $\alpha = 0,10$). Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan yaitu $\alpha = 0,10$. Berdasarkan kedua kriteria pengujian tersebut, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar. Besarnya nilai t hitung yang jauh melampaui t tabel mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sangat kuat dan tidak terjadi secara kebetulan, melainkan merupakan hubungan yang nyata dan dapat diandalkan secara statistik.

Adapun berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R sebesar 0,917 yang menunjukkan korelasi yang sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Nilai R Square (R^2) sebesar 0,842 atau 84,2% bermakna bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel kepuasan konsumen sebesar 84,2%. Sisanya sebesar 15,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti citra lembaga, kepercayaan konsumen, harga layanan, maupun faktor situasional lainnya. Nilai R^2 yang tinggi ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki daya prediksi yang sangat baik dalam menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut secara bersama-sama

membentuk persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan. Dalam konteks Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar, penerapan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut terbukti secara empiris memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan layanan bantuan hukum.

Temuan ini juga mendukung pandangan Kotler & Keller (2016) yang mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi yang dimiliki. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang baik di Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar telah berhasil memenuhi dan melampaui ekspektasi konsumen, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tercermin dari nilai koefisien determinasi sebesar 84,2%. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak yayasan telah berhasil mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan

secara konsisten sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Hasil penelitian ini turut memperkuat dan sejalan dengan temuan-temuan dari penelitian terdahulu yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di berbagai sektor jasa. Konsistensi temuan tersebut semakin memperkuat validitas dan generalisabilitas hasil penelitian ini, meskipun dilakukan pada konteks organisasi yang spesifik yaitu lembaga bantuan hukum. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan fenomena yang berlaku secara luas di berbagai jenis organisasi jasa, termasuk pada lembaga bantuan hukum seperti Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar.

Secara praktis, hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi manajemen Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar. Mengingat kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan kontribusi sebesar 84,2%, maka pihak yayasan perlu senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian,

diharapkan kepuasan konsumen dapat terus terjaga dan ditingkatkan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap yayasan.

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak yayasan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 84,2%, kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang menentukan kepuasan konsumen pada lembaga ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan yang berharga bagi pihak yayasan dalam upaya pengembangan dan peningkatan kualitas layanan bantuan hukum yang lebih baik di masa mendatang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Yayasan Bantuan Hukum Bestari Putra Rajawali Kabupaten Blitar. Hal ini dibuktikan

dengan nilai t hitung sebesar $13,837 > t$ tabel $1,688$ dan nilai signifikansi $0,001 < \alpha 0,10$, sehingga H_1 diterima. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 1,144 + 0,318X$, dengan koefisien determinasi R^2 sebesar $0,842$, yang berarti kualitas pelayanan mampu menjelaskan $84,2\%$ variasi kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan konsumen yang dirasakan.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar yayasan secara berkelanjutan meningkatkan seluruh dimensi SERVQUAL, khususnya keandalan dan daya tanggap melalui penerapan SOP yang terstruktur, serta jaminan dan empati melalui pelatihan kompetensi staf secara berkala. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan konsumen dan citra lembaga, memperluas cakupan sampel pada beberapa lembaga bantuan hukum, serta mempertimbangkan pendekatan mixed methods untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Suminto. 2017. *GAYA KEPEMIMPINAN TERMOTIVASI KEPUASAN KERJA (Metode Penelitian daerah)*. Tangerang. PT. Bestari Putra Rajawali.

- Agus Tri Indah, K. 2022. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bimba AIUEO pondok aren. Jurnal Akrab Juara*, 7(2), 120-133.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : BPFE Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2016. *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education.
- Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sugiyono. 2019. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Teddy Chandra. 2020. *Service Quality, Sonsumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty*. Malang. CV IRDH.
- Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Woen, N. G., & Santoso, S. 2021. *Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan harga. Jurnal Maksipreneur*, 10(2), 146-163.