

**PENGARUH INOVASI LAYANAN COACHING CLINIC TERHADAP
KEPUASAN “PEMOHON SIM” DI POLRES GRESIK**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

NUR NIKMATUS SHOLIHA

16712009

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

GRESIK

2023

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH INOVASI LAYANAN *COACHING CLINIC* TERHADAP
KEPUASAN “PEMOHON SIM” DI POLRES GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Mencapai Gelar Sarjana

Psikologi Pada Program Studi Psikologi

Universitas Muhammadiyah Gresik

Disusun Oleh:

NUR NIKMATUS SHOLIHA

16712009

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Skripsi

Dosen Pembimbing I,



Dr. Asri Rejeki, M. M., Psikolog

NIP. 1968012819990320001

Dosen Pembimbing II,



Prianggi Amelasasih, S.Psi, M.Si

NIP. 07111710203

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH INOVASI LAYANAN *COACHING CLINIC* KEPUASAN “PEMOHON
SIM” DI POLRES GRESIK**

**Disusun Oleh :
NUR NIKMATUS SHOLIHA
16712009**

Telah disidangkan dan dipertahankan dihadapan para Dewan Penguji Skripsi Universitas Muhammadiyah Gresik dan dapat diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Psikologi.




Disahkan Pada Hari : Selasa
Tanggal : 4 Januari 2022
Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Gresik

DEKAN



Awang Setiawan Wicaksono, M.Psi, Psikolog.
NIP : 198106302005011002

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO	JABATAN	NAMA	NIP	TANDA TANGAN
1.	Ketua	Idha Rahayuningsih, M.Psi.,Psikolog	07110606132	
2.	Sekretaris	Ima Fitri Sholichah, S.Psi., M.A	07111803216	
3.	Anggota	Dr. Asri Rejeki, M.M., Psikolog	1968012819990320001	

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Gresik, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Nikmatus Sholiha
NIM : 16712009
Email : nikmatus03@gmail.com
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis karya : Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gresik Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive RoyaltyFree Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH INOVASI COACHING CLINIK TERHADAP KEPUASAN
PEMOHON SIM DI POLRES GRESIK**

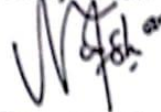
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gresik berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Gresik

Pada tanggal :

09 September 2023

Yang menyatakan



Nur Nikmatus Sholiha
NIM. 16712009

*) Karya Ilmiah: Tugas Akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

HALAMAN MOTTO

Perputaran zaman tidak akan pernah membuat wanita menyamai laki-laki. Wanita tetaplah wanita dengan segala kemampuan dan kewajibannya. Yang harus berubah adalah wanita harus mendapatkan pendidikan dan perlakuan yang lebih baik. Wanita harus sehat jasmani dan rohani, berakhlak dan berbudi pekerti luhur, taat beribadah yang kesemuanya hanya akan terpenuhi dengan mempunyai ilmu pengetahuan.

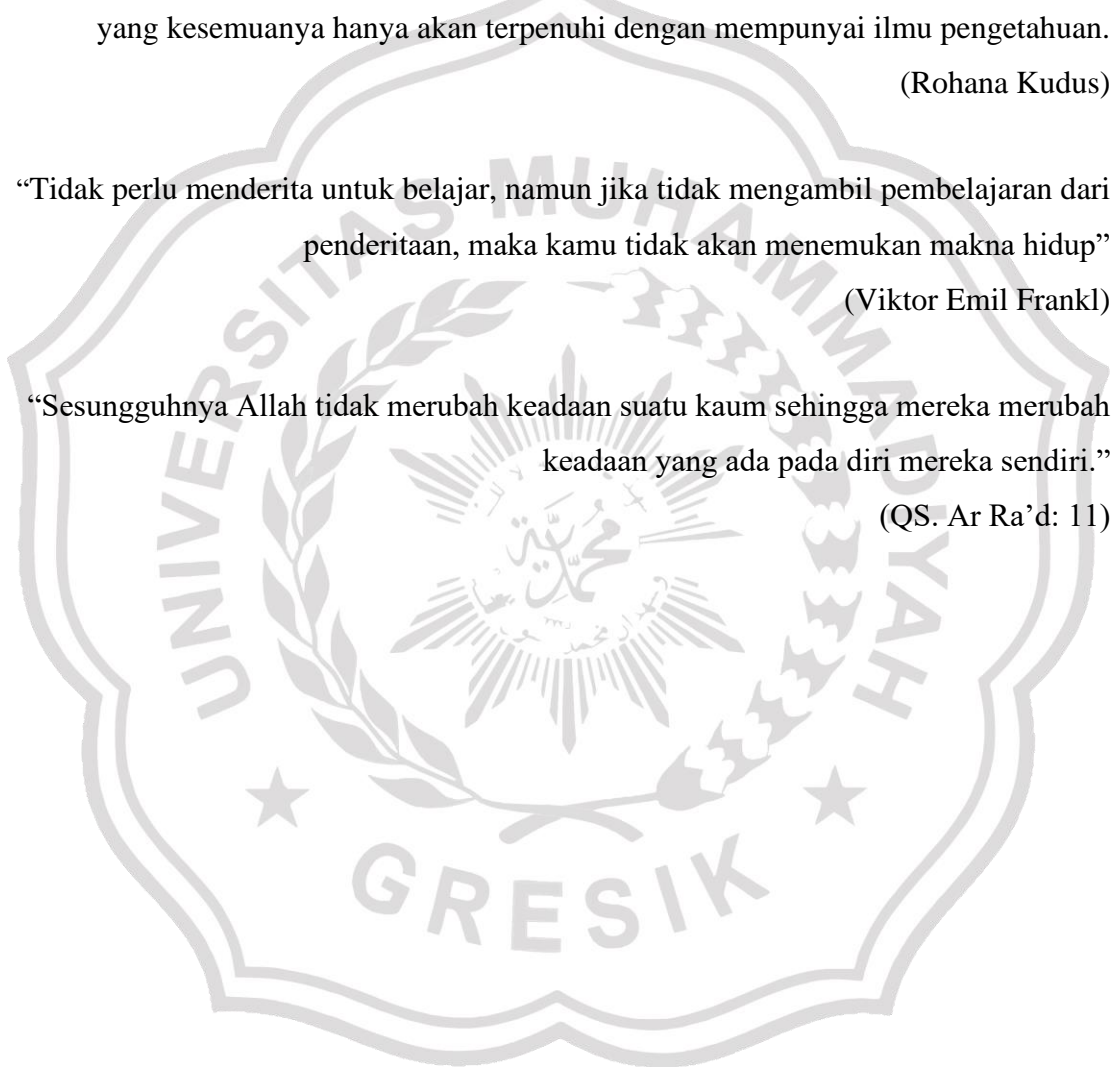
(Rohana Kudus)

“Tidak perlu menderita untuk belajar, namun jika tidak mengambil pembelajaran dari penderitaan, maka kamu tidak akan menemukan makna hidup”

(Viktor Emil Frankl)

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(QS. Ar Ra'd: 11)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah telah terselesaikan karya yang sederhana

ini, aku persembahkan kepada :

Ibu, Ayah, suami dan anakku tercinta yang telah menyayangiku sepenuh hati,

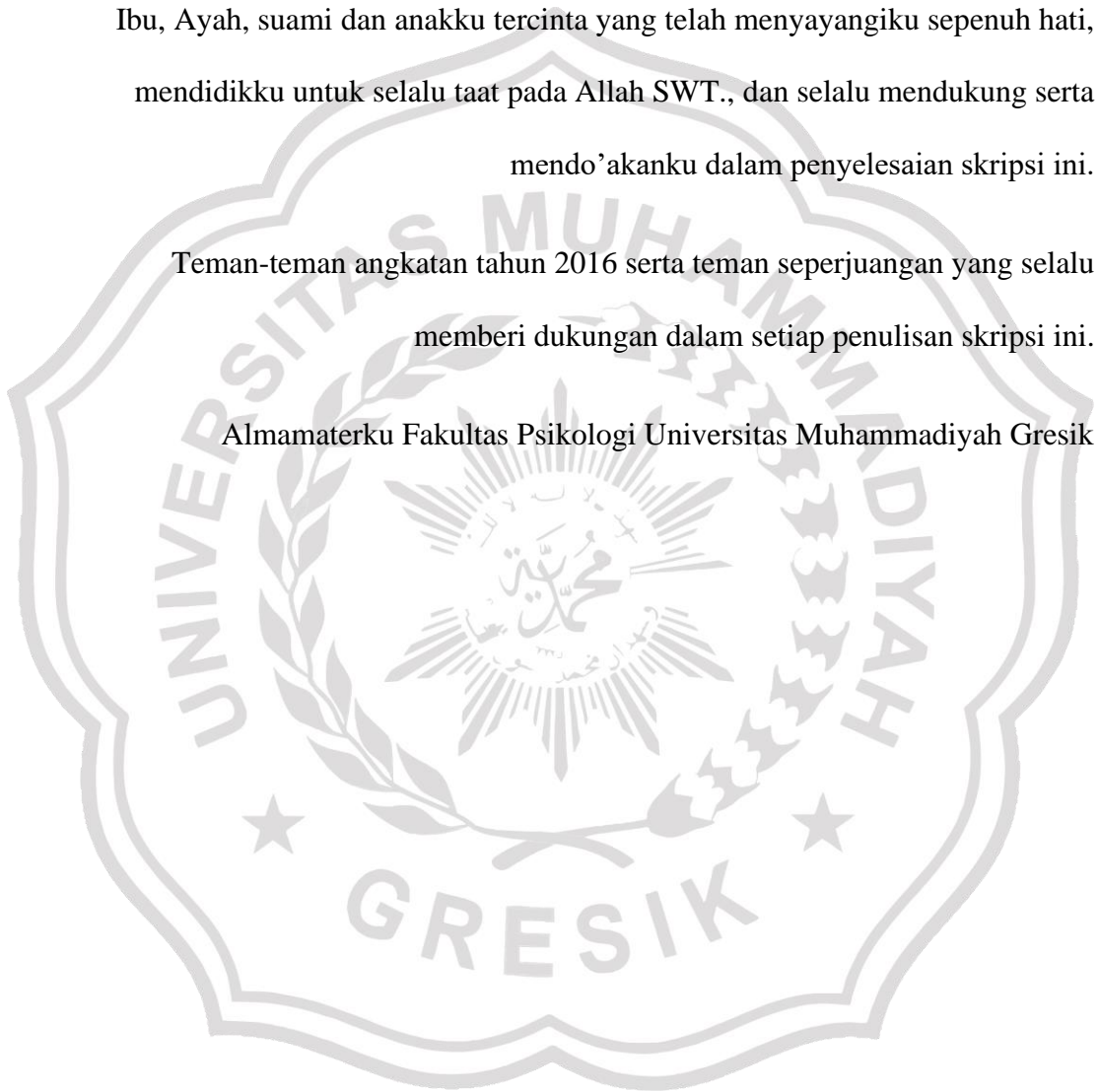
mendidikku untuk selalu taat pada Allah SWT., dan selalu mendukung serta

mendo'akanku dalam penyelesaian skripsi ini.

Teman-teman angkatan tahun 2016 serta teman seperjuangan yang selalu

memberi dukungan dalam setiap penulisan skripsi ini.

Almamaterku Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Nikmatus Sholiha

NIM : 16712009

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya skripsi yang berjudul “Pengaruh Inovasi Layanan *Coaching Clinic* Terhadap Kepuasan Pemohon SIM Di Polres Gresik” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan di instansi manapun, serta bukan karya orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Gresik, 14 Januari 2021



Nur Nikmatus Sholiha

16712009

KATA PENGANTAR

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan walaupun demikian penulis tetap berharap semoga penulisan skripsi ini berguna dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang psikologi. **“PENGARUH INOVASI COACHING CLINIC TERHADAP KEPUASAN PEMOHON SIM DI POLRES GRESIK”** maka penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Awang Setiawan Wicaksono, M.Psi., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Ibu Ima Fitri Sholichah, S.Psi., M.A selaku Kepala Prodi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Ibu Dr. Asri Rejeki, M.M., Psikolog selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa membimbing peneliti dengan sabar, memberikan motivasi, arahan, dan nasehat kepada peneliti sejak awal perkuliahan.
4. Ibu Prianggi Amelasasih, S.Psi., M.Si., selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa membimbing penelitian dengan sabar, memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti.
5. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan telah menjadi contoh yang baik bagi peneliti.
6. Bapak Aiptu Jailani S.H selaku Baur SIM di Satlantas Polres Gresik yang telah membantu dalam pengambilan data untuk penelitian.
7. Bapak dan ibu yang selalu menyanyangi dan mendoakan penulis di setiap waktu.
8. Duta Pramudya, dan Gronya Alesha. Suami dan anakku tercinta yang telah sabar serta mendoakanku tanpa lelah. Tanpa kalian penulis tidak akan sampai di titik ini.
9. Suhu-suhu tercinta Inggid, Darisma yang selalu membantu dan memberi *support* dan telah membantu penulis selama pembuatan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat di tempat kerja Apri ajeng, Ake Bagus, Ziyadatus dan yang lainnya. Sungguh bahagia telah mengenal kalian sebagai teman baik.
11. Semua pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan walaupun demikian penulis tetap berharap semoga penulisan skripsi ini berguna dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang psikologi.

Gresik, 14 Januari 2021

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.2 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.3 Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
2.2 Inovasi Layanan.....	20
2.2.1 Definisi Inovasi Layanan.....	20
2.2.2 Aspek-aspek Inovasi Layanan.....	30
2.2.3 Faktor-faktor Mempengaruhi Inovasi Layanan.....	31
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	44

2.5 Kerangka Konseptual	45
2.6 Hipotesis	45
BAB III : METODE PENELITIAN	46
3.1 Tipe Penelitian.....	46
3.2 Identifikasi Variabel	46
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
3.4 Populasi dan Teknik Sampling	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5.1 Instrumen Pengumpulan Data	49
3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	50
3.6.1 Validitas	51
3.6.2 Reliabilitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data	51
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
4.1.2 Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	55
4.1.3 Hambatan Dalam Penelitian.....	56
4.1.4 Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Pengukuran Validitas dan Reliabilitas	56
4.2.1 Uji Validitas	56
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.3 Hasil Uji Asumsi	59
4.3.1 Uji Normalitas	59
4.3.2 Uji Linieritas	60
4.4 Hasil Analisis Data Penelitian.....	61
4.5 Pembahasan	62
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran	66

Daftar Pustaka.....69
Lampiran.....72



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Hasil Wawancara dengan Pengurus SIM.....	2
Tabel 1.2 Keluhan Pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2016 - 2017.....	3
Tabel 1.3 Pemohon SIM yang gagal ujian praktek SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2019-2020	4
Tabel 3.1 <i>Blue Print</i> Skala Inovasi Layanan <i>Coaching Clinic</i>	49
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Masyarakat	50
Tabel 4.1 Subjek Menurut Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Subjek Menurut Usia.....	54
Tabel 4.3 Pendidikan Subjek.....	54
Tabel 4.4 Subjek Menurut Pekerjaan	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan <i>Coaching Clinic</i>	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat	58
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Skala Inovasi Layanan <i>Coaching Clinic</i>	59
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Skala Kepuasan Masyarakat	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana (Tabel <i>Model Summary</i>)	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Regresi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2016 – 2018.....	3
Gambar 2.1. Model Diskonfirmasi Harapan dari Kepuasan dan Ketidakpuasan	14
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian	7
Lampiran 2. Surat Telah Melakukan Penelitian	72
Lampiran 3. Kartu Berita Acara Bimbingan Skripsi	73
Lampiran 4. Tabulasi Skoring Variabel Inovasi Layanan <i>Coaching Clinic</i>	76
Lampiran 5. Tabulasi Skoring Variabel Kepuasan Pemohon SIM.....	88
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Inovasi Layanan <i>Coaching Clinic</i>	96
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pemohon SIM	98
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas	100
Lampiran 9. Hasil Uji linearitas	101
Lampiran 10. Hasil Uji Korelasi	102
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	103
Lampiran 12. Persetujuan <i>Expert Judgement</i>	104
Lampiran 13. Kuesioner Variabel Inovasi Layanan <i>Coaching Clinic</i> dan Kepuasan Masyarakat.....	106
Lampiran 14. Hasil Cek Plagiasi	115

ABSTRAK

Nur Nikmatus Sholiha (16712009). Pengaruh Inovasi Layanan *Coaching Clinic* terhadap Kepuasan “Pemohon SIM” di Polres Gresik.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji tentang pengaruh Inovasi *Coaching Clinic* terhadap Kepuasan Pemohon SIM di Kabupaten Gresik. Inovasi layanan *Coaching Clinic*, yakni mutu pembimbingan singkat dalam bentuk pelatihan atau sesi perorangan yang ditujukan untuk penguasaan pengetahuan dan kecakapan dalam berkendara dan berlalu lintas di jalan raya. Sedangkan Kepuasan pemohon SIM adalah perasaan puas atau tidak puas masyarakat terhadap inovasi pelayanan permohonan SIM yang diberikan Polres Gresik setelah masyarakat membandingkan manfaat inovasi tersebut dengan harapannya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jumlah populasi yang terdiri dari 133 pemohon SIM di Polres Gresik. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik sampling *purposive*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan taraf signifikan 5%. Sesuai dengan paparan hasil riset, bisa ditarik simpulan bahwa inovasi layanan *coaching clinic* berpengaruh terhadap kepuasan pada pemohon SIM di Polres Gresik. Besarnya pengaruh inovasi layanan *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM di Polres Gresik ditunjukkan oleh R square korelasi sebesar 96,7%. Tingkat inovasi layanan *coaching clinic* di Polres Gresik tergolong tinggi, begitu pula dengan kepuasan pemohon SIM di Polres Gresik juga tergolong tinggi.

Kata Kunci : *inovasi layanan coaching clinic, kepuasan pemohon SIM.*

ABSTRACT

Nur Nikmatu Sholiha (16712009) The Influence of Coaching Clinic Service Innovation on the Satisfaction of “Driver Licence Applicants” at the Gresik Police.

This study aims to examine the effect of the Coaching Clinic Innovation on the Satisfaction of Driver Licence Applicants in Gresik Regency. Coaching Clinic service innovation, namely the quality of short coaching in the form of training or individual sessions aimed at mastering knowledge and skills in driving and road traffic. Meanwhile, community satisfaction is a feeling of satisfaction or dissatisfaction with the innovation of the Driver Licence application service provided by the Gresik Police after the community compares the benefits of the innovation with their expectations. In this study, the method used is a quantitative method with a population consisting of 133 SIM applicants at the Gresik Police. In this case the researcher uses a purposive sampling technique. The data analysis technique used simple linear regression with a significant level of 5%. In accordance with the exposure of the research results, it can be concluded that the innovation of coaching clinic services has an effect on community satisfaction for Driver Licence applicants at the Gresik Police. The magnitude of the influence of coaching clinic service innovation on community satisfaction for Driver Licence applicants at the Gresik Police is shown by the R square correlation of 96.7%. The level of innovation in coaching clinic services at the Gresik Police is high, as is the satisfaction of the Driver Licence applicant community at the Gresik Police

Keywords: *coaching clinic service innovation, community satisfaction, Driver Licence applicant.*