
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEDAGANG KAKI LIMA NOTOHARJO

Mulyanto

e-mail: mulyanto@stie-aub.ac.id

Dosen prodi Magister manajemen

STIE adi Unggul Bhirawa Surakarta

Abstract

The policy structuring location five-foot trader set by the local government, of course has the effect or impact on the vendors themselves and also for the environment. based on two criteria are used, internal and external. Internal is how the impact on street vendors in terms of economic improvement, a sense of justice and that is how the relationship with the external environment. Impact on the environment implies a positive environment that is well-organized, with waste treatment market, greening around the relocation market, so the market environment will be beautiful and doesn't look shabby (environmentally friendly). While the negative impact of the decline in capital and revenue, increased operating costs, declining market activities (production, distribution and consumption), weakening of social networks (customers) and declining merchant opportunity to participate in social groups of non-formal. Therefore, further research required

From the research conducted showed that the quality of service significantly influence the arrangement of locations although its low and have strong and significant affect on working productivity of Notoharjo's five-foot trader Surakarta. And also the arrangement of locations has lower significant effect on working productivity although it's lower on Notoharjo's five-foot trader of Surakarta.

Keywords: *quality of service, working productivity, arrangement of location*

A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan Pedagang Kaki Lima atau disingkat PKL sudah bukan barang baru di negeri kita ini. Pendekatan – pendekatan yang dilakukan oleh Pemerintah, dalam hal ini Bupati atau Walikota dalam mengolah dan mengemas permasalahan PKL ini menjadi faktor penentu akan dibawa kemana permasalahan tersebut. Karena merekalah menurut amanat Undang – undang yang secara langsung bertugas menangani permasalahan ini yang itu seperti yang ada dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2012 pasal 8, yaitu mulai dari pendataan PKL; pendaftaran PKL; penetapan lokasi PKL; pemindahan PKL dan penghapusan lokasi PKL; dan peremajaan lokasi PKL. Juga secara tegas di tetapkan dalam Perda Kota Surakarta Nomor 3 tahun 2008 tentang Pengelolaan Pedagang Kaki Lima pasal 4 bahwa Walikota Surakarta berwenang untuk menetapkan, memindahkan dan menghapus lokasi PKL dengan memperhatikan kepentingan sosial, ekonomi, ketertiban dan kebersihan lingkungan

sekitarnya. Lalu pada akhirnya Pendekatan yang represif atau yang konstruktifkah yang dipilih oleh pemerintah daerah tentunya sudah dapat kita lihat melalui beberapa berita maupun tayangan di media baik media massa maupun elektronik.

Beberapa penghargaan baik tingkat nasional maupun internasional yang telah diraih pemkot Surakarta dalam penataan PKL adalah bentuk apresiasi dan bukti nyata Surakarta atau yang lebih dikenal dengan kota Solo sebagai suatu daerah yang cukup sukses dalam penanganan ketertiban kota. Keberhasilan Pemerintah kota dalam menata PKL di sejumlah titik di Solo dinilai baik. Walaupun hingga kini masih terdapat sejumlah persoalan terkait penataan PKL tersebut, terutama kondisi pasar-pasar yang menjadi tempat pasca relokasi PKL dari sejumlah kawasan.

Bila diolah dengan benar PKL (Pedagang Kaki Lima) merupakan salah satu penyumbang perputaran ekonomi di suatu daerah. Merubah PKL dari beban menjadi aset tentunya bukan perkara mudah. Walaupun

unit usahanya tergolong kecil tetapi PKL mempunyai potensi yang cukup besar untuk memberikan kontribusi terhadap penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di sektor penerimaan retribusi daerah seiring dengan kebutuhan daerah dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah. Di sisi negatif: PKL di samping merusak fasilitas umum dan lingkungan; merampas hak warga kota; PKL juga menimbulkan Potensi Konflik. Namun disisi lain, dari segi positif PKL merupakan: aset kota untuk diberdayakan; peluang kesempatan kerja dan; penyangga katup ekonomi informal. Sementara itu permasalahan PKL yang terlanjur kompleks tersebut tentunya menuntut suatu solusi adil atau *win win solution* baik bagi Pemerintah daerah, warga maupun PKL itu sendiri.

Kebijakan Penataan Lokasi PKL yang diatur oleh pemerintah daerah (Perda Kota Surakarta Nomor 3 tahun 2008) tentunya memiliki efek atau dampak bagi pedagang kaki lima itu sendiri dan juga bagi lingkungan. Dua kriteria yang digunakan yaitu internal dan eksternal. Internal yaitu bagaimana dampak terhadap PKL dalam hal peningkatan ekonomi, rasa keadilan dan eksternal yaitu bagaimana keterkaitannya dengan lingkungan. Dampak terhadap lingkungan memberikan implikasi yang positif yaitu tertatanya lingkungan dengan baik, dengan pengolahan limbah pasar, penghijauan sekitar pasar relokasi, sehingga lingkungan pasar menjadi asri dan tidak terlihat kesan kumuh (ramah lingkungan). Sedangkan dampak negatif yaitu menurunnya modal dan pendapatan, meningkatnya biaya operasional, menurunnya aktivitas pasar (produksi, distribusi dan konsumsi), melemahnya jaringan sosial (pelanggan) dan menurunnya kesempatan pedagang untuk ikut dalam kelompok-kelompok sosial non formal.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penataan lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta ?
2. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta ?
3. Apakah penataan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Produktivitas kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris bahwa:

1. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penataan lokasi PKL Notoharjo Surakarta.
2. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas kerja PKL Notoharjo Surakarta.
3. Variabel penataan lokasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.

D. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

Pengertian kualitas pelayanan sendiri berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2001:69), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Rangkuti (2002:18) menemukan bahwa pelayanan terhadap masyarakat mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan berbagai jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kriteria tersebut adalah:

- a. *Reliability* (Keandalan)
- b. *Responsiveness*
(CepatTanggap)
- c. *Assurance* (Jaminan)
- d. *Emphaty* (Empati)
- e. *Tangible* (Kasatmata)

2. Produktivitas Kerja

Konsep produktivitas menurut Sulistyani (2004:318) menyatakan bahwa konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan *output*.

Sedangkan dalam doktrin pada Konferensi Oslo, 1984, Muchdarsyah (2003:17), tercantum definisi produktivitas, yaitu: "suatu konsep yang bersifat universal yang bertujuan untuk menyediakan lebih banyak barang dan jasa untuk lebih banyak manusia, dengan

menggunakan sumber-sumber riil yang makin sedikit.”

Pendapat lain tentang produktivitas dikemukakan oleh Hasibuan (2003:94) adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan ketrampilan dari tenaga kerjanya. Dari beberapa pendapat tentang produktivitas diatas dapat disimpulkan dan ditekankan bahwa produktivitas kerja adalah jumlah produktivitas yang dihasilkan dibandingkan dengan waktu yang diperlukan untuk menghasilkan sejumlah produksi baik berupa barang maupun jasa.

3. Penataan Lokasi

Pengertian penataan PKL menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2012 adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui penetapan lokasi binaan untuk melakukan penetapan, pemindahan, penertiban dan penghapusan lokasi PKL dengan memperhatikan kepentingan umum, sosial, estetika, kesehatan, ekonomi, keamanan, ketertiban, kebersihan lingkungan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Lokasi PKL adalah tempat untuk menjalankan usaha PKL yang berada di lahan dan/atau bangunan milik pemerintah daerah dan/atau swasta. Jadi jelasnya penataan lokasi PKL upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui

penetapan lokasi, pemindahan, penertiban dan penghapusan lokasi PKL dengan memperhatikan aspek – aspek tertentu dan sesuai dengan peraturan perundang – undangan ke suatu tempat milik pemerintah atau swasta.

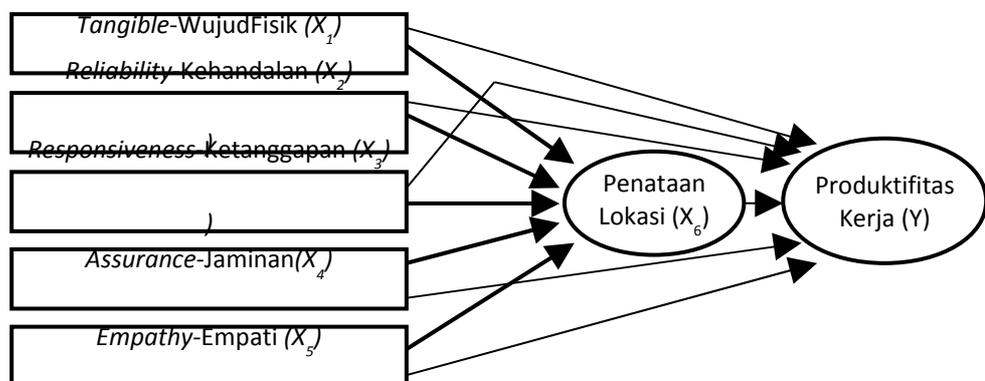
Hal ini diejawantahkan melalui Program “Penataan PKL dengan Kearifan Budaya” dengan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pengelolaan PKL sebagai dasarnya. Ada tiga Pendekatan Penataan PKL yang dilakukan oleh Pemerintahan Kota Surakarta yaitu : 1) Pendekatan Sosial Budaya ; 2) Pendekatan Ekonomi ; serta; 3) Pendekatan Normatif.

“Penataan *Zero Growth Population*” adalah Komitmen bersama dalam mewujudkan Kebijakan Pemerintah Kota Surakarta dalam hal Penataan PKL. Komitmen tersebut terbina antara legeslatif, muspida, masyarakat, SKPD terkait, instansi vertikal.

Konsep penatan Lokasi yang dibuat Pemkot surakarta adalah melalui Pembuatan Kawasan dan Kantong – kantong PKL melalui: relokasi, shelter, tenda dan gerobak. Dengan pertimbangan: Tempat berdagang, Jenis Dagangan, Waktu operasional, Ukuran/Jumlah barang dagangan.

E. Kerangka Konseptual

Berdasarkan hasil telaah pustaka dan penelitian terdahulu maka dapat dikembangkan kerangka pemikiran teoritis yang mendasari penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada gambar sbb:



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

Sumber: Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988), Tjiptono (2008)

F. Hipotesis

1. Diduga Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap penataan lokasi PKL Notoharjo Surakarta.

2. Diduga Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja PKL Notoharjo Surakarta.

3. Diduga Variabel penataan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.

G. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah metode *Quota Sampling*. Metode sampel kuota merupakan metode untuk memperoleh data yang ada saat penelitian dilakukan, syarat yang harus diperhatikan apabila sampel kuota diambil yaitu mengetahui ciri-ciri khusus dari setiap sampel yang ada. Dari informasi yang ada pada setiap sampel selanjutnya menentukan kuota sebelum kita melakukan penelitian. Apabila strategi sampel ini kita gunakan dalam pemilihan sampel penelitian, maka segala keterbatasan yang dimiliki oleh sampel akan menjadi keterbatasan penelitian kita. (Irawan, 2002:9).

H. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (1999:72). Populasi dapat diartikan sebagai generalisasi dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah

Pedagang Kaki Lima Notoharjo Surakarta yang berjumlah 3858 orang

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya. Penelitian pada sampel hanya merupakan pendekatan pada populasinya, berarti ada kemungkinan resiko kesalahan dalam menarik kesimpulan untuk keseluruhan populasinya. Oleh karena itu, peneliti akan memperkecil resiko kesalahan dengan cara mengambil sampel atau teknik sampling yang baik. Banyaknya sampel menurut Arikunto (2006:113) dikarenakan beberapa factor yang menghambat, seperti tenaga, waktu dan biaya serta sempit dan luasnya pengamatan dari setiap sampel akan menyangkut banyak sedikitnya data.

Berdasarkan hal di atas maka teknik pengambilan sampel menggunakan kuota sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dan ditentukan oleh peneliti. Sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini 15% dari total populasi yaitu 579 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 200 responden

I. Uji Instrumen Penelitian

1.

Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a). Validitas item pertanyaan untuk variabel *Tangible* (X_1).

Tabel IV. 1.

Korelasi item pertanyaan terhadap variabel Tangible			
Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x1_1	0.597	0,136	Valid
x1_2	0.750	0,136	Valid
x1_3	0.544	0,136	Valid
x1_4	0.727	0,136	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2012

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari r_{tabel} merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya.

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 4 item pertanyaan semua valid.

b). Validitas item pertanyaan untuk variabel *Reliability* (X_2).

Tabel IV.2
Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Reliability*

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x2_1	0.620	0,136	Valid
x2_2	0.706	0,136	Valid
x2_3	0.685	0,136	Valid
x2_4	0.690	0,136	Valid
x2_5	0.755	0,136	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2012

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari r_{tabel} merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya.

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan kesemuanya valid.
c). Validitas item pertanyaan untuk variabel *Responsiveness* (X_3)

Tabel IV.3
Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Responsiveness*

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x3_1	0.610	0,136	Valid
x3_2	0.757	0,136	Valid
x3_3	0.758	0,136	Valid
x3_4	0.656	0,136	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2012

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari r_{tabel} merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya.

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 4 item pertanyaan semuanya valid.
d). Validitas item pertanyaan untuk variabel *Assurance* (X_4).

Tabel IV.4
Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Assurance*

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x4_1	0.712	0,136	Valid
x4_2	0.789	0,136	Valid
x4_3	0.674	0,136	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2012

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari r_{tabel} merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya.

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 3 item pertanyaan semuanya valid.
e). Validitas item pertanyaan untuk variabel *Empathy* (X_5).

Tabel IV.5.
Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Empathy*

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x5_1	0.557	0,136	Valid

x5_2	0.619	0,136	Valid
x5_3	0.619	0,136	Valid
x5_4	0.696	0,136	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2012

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari r_{tabel} merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya.

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 4 item pertanyaan semua valid.

f). Validitas item pertanyaan untuk variabel Penataan Lokasi (X_6).

Tabel IV. 6.

Korelasi item pertanyaan terhadap variabel Penataan Lokasi

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x6_1	0.862	0,136	Valid
x6_2	0.908	0,136	Valid
x6_3	0.885	0,136	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2012

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari r_{tabel} merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya.

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 3 item pertanyaan kesemuanya valid.

g). Validitas item pertanyaan untuk variabel Produktivitas Kerja (X_7).

Tabel IV.7.

Korelasi item pertanyaan terhadap variabel Produktivitas Kerja

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
y_1	0.660	0,136	Valid
y_2	0.664	0,136	Valid
y_3	0.630	0,136	Valid
y_4	0.709	0,136	Valid
y_5	0.564	0,136	Valid
y_6	0.645	0,136	Valid
y_7	0.689	0,136	Valid
y_8	0.627	0,136	Valid
y_9	0.686	0,136	Valid
y_10	0.627	0,136	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2012

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai nilai r_{item} lebih besar dari r_{tabel} merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya.

Tabel 7 diatas menunjukkan bahwa dari 10 item pertanyaan semuanya valid.

2.

Uji Reliabilitas.

Tabel IV.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Tangible	0,825	Alpha	Reliabel
Reliability	0,866	Cronbach >	Reliabel
Responsiveness	0,853	0,60 maka	Reliabel
Assurance	0,852	reliabel	Reliabel
Emphaty	0,800		Reliabel
Penataan Lokasi	0,945		Reliabel
Produktivitas Kerja	0,899		Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2012

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa, koefisien (r) alpha hitung seluruh variabel lebih besar dibandingkan dengan kriteria yang dipersyaratkan atau nilai kritis (*rule of thumb*) sebesar 0,6, yaitu masing-masing sebesar 0,825; 0,866; 0,853; 0,852; 0,800; 0,945 dan 0,899 lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa

butir-butir pertanyaan seluruh variabel dalam keadaan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dapat mengukur data variabel secara konsisten.

J. Uji Linieritas.

Table IV.10
Hasil Uji Linieritas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.020 ^a	.000	-.031	3.55650351

a. Predictors: (Constant), Penataan, Emphaty, Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability

Dari tabel di atas menunjukkan nilai R² sebesar 0,000 dengan jumlah sampel 42, besarnya nilai c² hitung = 200 x 0,000 = 0,000 sedangkan nilai c² tabel sebesar 129,56 Nilai c² hitung < c² tabel jadi dapat

disimpulkan bahwa model yang benar adalah model linier.

K. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi jalur dengan menggunakan dua persamaan sebagai berikut:

$$\text{Persamaan 1 : } Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \epsilon$$

$$\text{Persamaan 2 : } Y_2 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \epsilon$$

Hasil pengolahan data untuk analisis regresi jalur sebagai berikut:

a. Persamaan regresi 1

Tabel IV.11
Hasil regresi persamaan 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.217	.968		6.422	.000
	Tangible	.198	.079	.240	2.517	.013
	Reliability	.030	.065	.051	.467	.641
	Responsiveness	.102	.074	.140	1.374	.171
	Assurance	.124	.102	.121	1.225	.222
	Emphaty	-.059	.052	-.092	-1.151	.251

a. Dependent Variable: Penataan

$$Y_1 = 0,240 X_1 + 0,051 X_2 + 0,140 X_3 + 0,121 X_4 - 0,092 X_5$$

(0,013)** (0,641) (0,171) (0,222) (0,251)

1) $b_1 = 0,240$ yang artinya *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penataan Lokasi, apabila *tangible* ditingkatkan maka Penataan Lokasi juga akan meningkat.

2) $b_2 = 0,051$ yang artinya *reliability* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi.

3) $b_3 = 0,140$ yang artinya *responsiveness* berpengaruh

positif tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi.

4) $b_4 = 0,121$ yang artinya *Assurance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi.

5) $b_5 = -0,092$ yang artinya *emphaty* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi.

b. Persamaan regresi 2.

Tabel IV.12
Hasil regresi persamaan 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.295	2.631		4.293	.000
	Tangible	.240	.198	.096	1.215	.226
	Reliability	.464	.160	.258	2.902	.004
	Responsiveness	.654	.184	.296	3.544	.000
	Assurance	.352	.252	.113	1.401	.163
	Emphaty	-.044	.128	-.023	-.343	.732
	Penataan	.140	.177	.046	.787	.432

a. Dependent Variable: Produktivitas

$$Y_2 = 0,096 X_1 + 0,258 X_2 + 0,296 X_3 + 0,113 X_4 - 0,023 X_5 + 0,046 X_6$$

(0,226) (0,004)** (0,000)** (0,163) (0,732) (0,432)

1) $b_1 = 0,096$ yang artinya *tangible* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja.

2) $b_2 = 0,258$ yang artinya *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja, apabila *reliability* ditingkatkan maka Produktivitas Kerja akan meningkat.

3) $b_3 = 0,296$ yang artinya *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja, apabila *responsiveness* ditingkatkan maka Produktivitas Kerja akan meningkat.

4) $b_4 = 0,113$ yang artinya *Assurance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja.

5) $b_5 = -0,023$ yang artinya *emphaty* berpengaruh negatif

tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja.

6) $b_6 = 0,046$ yang artinya Penataan Lokasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja.

1. Uji Hipotesis Parsial (uji – t)

Dari tabel 11 dan 12 dapat disimpulkan sebagai berikut:

b. *tangible* berpengaruh signifikan terhadap Penataan Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,013 > 0,05$.

H₁. *tangible* berpengaruh signifikan terhadap Penataan Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis terbukti**).

c. *reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,641 < 0,05$.

H₂. *reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap Penataan

- Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis tidak terbukti**).
- d. *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,171 < 0,05$.
- H₃. *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis tidak terbukti**).
- e. *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,222 < 0,05$.
- H₄. *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis tidak terbukti**).
- f. *emphaty* berpengaruh tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,251 < 0,05$.
- H₅. *emphaty* berpengaruh tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis tidak terbukti**).
- g. *tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,226 > 0,05$.
- H₆. *tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis tidak terbukti**).
- h. *reliability* berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,004 > 0,05$.
- H₇. *reliability* berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis terbukti**).
- i. *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$.
- H₈. *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis terbukti**).
- j. *Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,163 < 0,05$.
- H₉. *Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis tidak terbukti**).
- k. *emphaty* berpengaruh tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,732 < 0,05$.
- H₁₀. *emphaty* berpengaruh tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis tidak terbukti**).
- l. Penataan Lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta, dapat dilihat dari nilai signifikansi adalah $0,432 < 0,05$.
- H₁₁. Penataan Lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta (**hipotesis tidak terbukti**).
- 2. Uji Serempak (Uji – F)**
Hasil uji F dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.13
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2078.680	6	346.447	27.379	.000 ^a
	Residual	2442.195	193	12.654		
	Total	4520.875	199			

a. Predictors: (Constant), Penataan, Emphaty, Tangible, Responsivenes, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Produktivitas

Berdasarkan Tabel 13, hasil uji secara serempak (Uji F) diketahui besarnya nilai F sebesar 27,379 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, dan Penataan Lokasi secara simultan berpengaruh signifikan

terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.

3. Koefisien determinasi (R^2)

a. Koefisien Determinasi Persamaan 1

Hasil uji koefisien determinasi persamaan 1 dalam penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.14
Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.433 ^a	.187	.167	1.441

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsivenes, Assurance, Reliability

e1 persamaan 1 :

$$e_1 = \sqrt{1 - R_1^2}$$

$$e_1 = \sqrt{1 - 0,187}$$

$$e_1 = 0,90$$

b. Koefisien Determinasi Persamaan 2

Hasil uji koefisien determinasi persamaan 2 dalam penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.15
Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 ^a	.460	.443	3.557

a. Predictors: (Constant), Penataan, Emphaty, Tangible Responsivenes, Assurance, Reliability

e2 persamaan 2 :

$$e_2 = \sqrt{1 - R_1^2}$$

$$e_2 = \sqrt{1 - 0,460}$$

$$e_2 = 0,73$$

Maka nilai koefisien determinasi

(R^2) =

$$R^2 = 1 - (e_1 \times e_2)$$

$$R^2 = 1 - ((0,90)^2 \times (0,73)^2)$$

$$= 1 - (0,810 \times 0,533)$$

$$= 1 - 0,432$$

$$= 0,568 \text{ atau } 56,8 \%$$

Nilai R *square* total sebesar 0,568 artinya Produktivitas Kerja dijelaskan oleh Kualitas pelayanan dan Penataan Lokasi sebagai variabel intervening sebesar 56,8% dan sisanya

sebesar 43,2% dijelaskan variabel lain di luar model penelitian.

4. Hubungan antar Variabel (Correlations)

Tabel IV.16
Tabel Coefficient Correlations

		Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Penataan	Produktivitas
Tangible	Pearson Correlation	1	.671**	.591**	.664**	.447**	.395**	.528**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
Reliability	Pearson Correlation	.671**	1	.723**	.681**	.517**	.347**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
Responsiveness	Pearson Correlation	.591**	.723**	1	.635**	.553**	.344**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
Assurance	Pearson Correlation	.664**	.681**	.635**	1	.478**	.359**	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
Empathy	Pearson Correlation	.447**	.517**	.553**	.478**	1	.176*	.380**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.013	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
Penataan	Pearson Correlation	.395**	.347**	.344**	.359**	.176*	1	.312**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.013		.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
Produktivitas	Pearson Correlation	.528**	.618**	.615**	.546**	.380**	.312**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel 16 dapat diketahui hubungan atau korelasi antar variabel sebagai berikut

:

Koefisien Korelasi	Tafsiran
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

a. *tangible* dengan Produktivitas Kerja adalah 0,528 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan antara *tangible* dengan Produktivitas Kerja cukup kuat dan signifikan.

b. *reliability* dengan Produktivitas Kerja adalah 0,618 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan antara *reliability* dengan Produktivitas Kerja kuat dan signifikan.

c. *responsiveness* dengan Produktivitas Kerja adalah 0,615 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan antara *responsiveness* dengan Produktivitas Kerja kuat dan signifikan.

d. *assurance* dengan Produktivitas Kerja adalah 0,546 dan

sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan antara *assurance* dengan Produktivitas Kerja cukup kuat dan signifikan.

e. *emphaty* dengan Produktivitas Kerja adalah 0,380 dan sig = 0,00, dapat diartikan bahwa hubungan antara *emphaty* dengan Produktivitas Kerja rendah dan signifikan.

f. Penataan Lokasi dengan Produktivitas Kerja adalah 0,312 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan antara Penataan Lokasi dengan Produktivitas Kerja rendah dan signifikan.

g. *tangible* dengan Penataan Lokasi mahasiswa adalah 0,395 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa

hubungan antara *tangible* dengan Penataan Lokasi rendah dan signifikan.

h. *reliability* dengan Penataan Lokasi mahasiswa adalah 0,347 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan antara *reliability* dengan Penataan Lokasi rendah dan signifikan.

i. *responsiveness* dengan Penataan Lokasi adalah 0,344 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan antara *responsiveness* dengan Penataan Lokasi rendah dan signifikan.

j. *assurance* dengan Penataan Lokasi adalah 0,359 dan sig =

0,000, dapat diartikan bahwa hubungan antara *assurance* dengan Penataan Lokasi rendah dan signifikan.

k. *emphaty* dengan Penataan Lokasi adalah 0,176 dan sig = 0,013, dapat diartikan bahwa hubungan antara *emphaty* dengan Penataan Lokasi sangat rendah dan signifikan.

5. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Total Pengaruh

Tujuan analisis jalur adalah memperhitungkan pengaruh langsung dan tidak langsung, berdasarkan hasil analisis di atas dapat disusun kesimpulan analisis secara menyeluruh pada tabel berikut:

Tabel IV.17
Hasil Kesimpulan Analisis Regresi Jalur

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total
<i>Tangible</i>	0,096	$0,240 \times 0,046 = 0,0110$	$0,096 + 0,0110 = 0,107$
<i>Reliability</i>	0,258	$0,051 \times 0,046 = 0,0023$	$0,258 + 0,0023 = 0,260$
<i>Responsiveness</i>	0,296	$0,140 \times 0,046 = 0,0064$	$0,296 + 0,0064 = 0,302$
<i>Assurance</i>	0,113	$0,121 \times 0,046 = 0,0056$	$0,113 + 0,0056 = 0,119$
<i>Emphaty</i>	-0,023	$-0,092 \times 0,046 = -0,0042$	$-0,023 + 0,0042 = -0,027$
Penataan Lokasi	0,046		
ϵ_i	90%	73%	

Sumber: data primer diolah, 2012.

a.

Pengaruh langsung

Pengaruh langsung dapat diartikan pengaruh dari satu variabel independen ke variabel dependen dengan tanpa melalui variabel dependen lainnya.

1) *tangible* terhadap

Produktivitas Kerja (X_1 ke Y)

Berdasarkan tabel 17 diketahui *tangible* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar -0,096 (P_1).

2) *reliability* terhadap

Produktivitas Kerja (X_2 ke Y)

Berdasarkan tabel 17 diketahui *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar 0,258 (P_2).

3) *responsiveness* terhadap

Produktivitas Kerja (X_3 ke Y)

Berdasarkan tabel 17 diketahui *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar 0,296 (P_3).

4) *assurance* terhadap

Produktivitas Kerja (X_4 ke Y)

Berdasarkan tabel 17 diketahui *assurance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar 0,113 (P_4).

5) *emphaty* terhadap

Produktivitas Kerja (X_5 ke Y)

Berdasarkan tabel 17 diketahui *emphaty* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar -0,023 (P_5).

6) Penataan Lokasi terhadap Produktivitas Kerja (X_6 ke Y)
Berdasarkan tabel 17 diketahui Penataan Lokasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar 0,046 (P_6).

b.

Pengaruh tidak langsung

Pengaruh tidak langsung dapat diartikan hubungan antara variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen dengan melalui mediasi variabel lain yang disebut variabel intervening (*intermediary*).

1) *tangible* melalui Penataan Lokasi terhadap Produktivitas Kerja (X_1 ke X_6 dan X_6 ke Y)
Berdasarkan tabel 17 diketahui *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penataan Lokasi serta Penataan Lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar $0,240 \times 0,046 = 0,0110$. (P_7).

2) *reliability* melalui Penataan Lokasi terhadap Produktivitas Kerja (X_2 ke X_6 dan X_6 ke Y)
Berdasarkan tabel 17 diketahui *reliability* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi serta Penataan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar $0,051 \times 0,046 = 0,0023$. (P_8).

3) *responsiveness* melalui Penataan Lokasi terhadap Produktivitas Kerja (X_3 ke X_6 dan X_6 ke Y)
Berdasarkan tabel 17 diketahui *responsiveness* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi serta Penataan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar $0,140 \times 0,046 = 0,0064$. (P_9).

4) *assurance* melalui Penataan Lokasi terhadap

Produktivitas Kerja (X_4 ke X_6 dan X_6 ke Y)

Berdasarkan tabel 17 diketahui *assurance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi serta Penataan Lokasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar $0,121 \times 0,046 = 0,0056$. (P_{10}).

5) *emphaty* melalui Penataan Lokasi terhadap Produktivitas Kerja (X_5 ke X_6 dan X_6 ke Y)
Berdasarkan tabel 17 diketahui *emphaty* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Penataan Lokasi serta Penataan Lokasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan koefisien sebesar $-0,092 \times 0,046 = -0,0042$. (P_{11}).

c.

Pengaruh total (*total effect*)

1) Pengaruh variabel *tangible* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda persamaan pertama dan kedua menunjukkan pengaruh total dari pengaruh langsung dan tidak langsung yaitu $0,096 + 0,0110 = 0,107$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh keseluruhan dari *tangible* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi sebesar 0,107.

2) Pengaruh variabel *reliability* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda persamaan pertama dan kedua menunjukkan pengaruh total dari pengaruh langsung dan tidak langsung yaitu $0,258 + 0,0023 = 0,260$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh keseluruhan dari *reliability* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi sebesar 0,260.

3) Pengaruh variabel *responsiveness* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda persamaan pertama dan kedua menunjukkan pengaruh total dari pengaruh langsung dan tidak langsung yaitu $0,296 + 0,0064 = 0,302$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh keseluruhan dari *responsiveness* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi sebesar 0,302.

4) Pengaruh variabel *assurance* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda persamaan pertama dan kedua menunjukkan pengaruh total dari pengaruh langsung dan tidak langsung yaitu $0,113 + 0,0056 = 0,119$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh keseluruhan dari *assurance* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi sebesar 0,119.

5) Pengaruh variabel *emphaty* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda persamaan pertama dan kedua menunjukkan pengaruh total dari pengaruh langsung dan tidak langsung yaitu $-0,023 + 0,0042 = -0,027$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh keseluruhan dari *emphaty* terhadap Produktivitas Kerja melalui Penataan Lokasi sebesar 0,027.

d.

Kesimpulan:

1). Pengaruh *tangible* terhadap Produktivitas Kerja

Pengaruh langsung *tangible* terhadap Produktivitas Kerja sebesar -0,096 lebih besar dari pengaruh tidak langsung *tangible* terhadap Produktivitas

Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi sebesar 0,011, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *tangible* dan Produktivitas Kerja.

2). Pengaruh *reliability* terhadap Produktivitas Kerja

Pengaruh langsung *reliability* terhadap Produktivitas Kerja sebesar 0,258 lebih besar dari pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap Produktivitas Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi sebesar 0,0023, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *reliability* dan Produktivitas Kerja.

3). Pengaruh *responsiveness* terhadap Produktivitas Kerja

Pengaruh langsung *responsiveness* terhadap Produktivitas Kerja sebesar 0,296 lebih besar dari pengaruh tidak langsung *responsiveness* terhadap Produktivitas Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi sebesar 0,0064, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *responsiveness* dan Produktivitas Kerja.

4). Pengaruh *assurance* terhadap Produktivitas Kerja

Pengaruh langsung *assurance* terhadap Produktivitas Kerja sebesar 0,113 lebih besar dari pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap Produktivitas Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi sebesar 0,0056, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *assurance* dan Produktivitas Kerja.

5). Pengaruh *emphaty* terhadap Produktivitas Kerja

Pengaruh langsung *emphaty* terhadap Produktivitas Kerja sebesar -0,023 lebih besar dari pengaruh tidak langsung *emphaty* terhadap Produktivitas Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi

sebesar -0,004, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *emphaty* dan Produktivitas Kerja.

6). Pengaruh Total

Total pengaruh *responsiveness* terhadap Produktivitas Kerja sebesar 0,302 lebih besar pengaruhnya dari pada total pengaruh *tangible* terhadap Produktivitas Kerja sebesar 0,107; *reliability* terhadap Produktivitas Kerja sebesar 0,260; *assurance* terhadap Produktivitas Kerja sebesar 0,119; dan *emphaty* terhadap Produktivitas Kerja sebesar -0,027. Sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja lebih efektif melalui peningkatan *responsiveness*.

L. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan maka didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung

- a. *tangible* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.
- b. *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.
- c. *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.
- d. *assurance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.
- e. *emphaty* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.
- f. Penataan Lokasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.

2. Pengaruh tidak langsung

- a. Pengaruh langsung *tangible* terhadap Produktivitas Kerja lebih besar dari pengaruh tidak langsung *tangible* terhadap Produktivitas

Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *tangible* dan Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.

- b. Pengaruh langsung *reliability* terhadap Produktivitas Kerja sebesar 0,258 lebih besar dari pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap Produktivitas Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi sebesar 0,0023, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *reliability* dan Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.

- c. Pengaruh langsung *responsiveness* terhadap Produktivitas Kerja lebih besar dari pengaruh tidak langsung *responsiveness* terhadap Produktivitas Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *responsiveness* dan Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.

- d. Pengaruh langsung *assurance* terhadap Produktivitas Kerja lebih besar dari pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap Produktivitas Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *assurance* dan Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.

- e. Pengaruh langsung *emphaty* terhadap Produktivitas Kerja lebih besar dari pengaruh tidak langsung *emphaty* terhadap Produktivitas

Kerja dengan mediasi Penataan Lokasi, sehingga untuk meningkatkan Produktivitas Kerja dipilih jalur langsung. Dapat dikatakan Penataan Lokasi tidak dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *emphaty* dan Produktivitas Kerja PKL Notoharjo Kota Surakarta.

3. Hasil uji *R square* total sebesar 0,568 artinya Produktivitas Kerja dijelaskan oleh Kualitas pelayanan dan Penataan Lokasi sebagai variabel intervening sebesar 56,8% dan sisanya sebesar 43,2% dijelaskan variabel lain di luar model penelitian.

M. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Perbaiki fasilitas fisik di PKL Notoharjo Kota Surakarta seperti kebersihan toilet (bak sering dikuras dan dibersihkan, lampu terang, dsb), kebersihan mushola dan penyediaan sarana ibadah (sajadah, mukena, dsb).
2. Meningkatkan respon terhadap pelanggan atau konsumen yang datang sehingga konsumen akan merasa semakin puas dan akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja di PKL Notoharjo Kota Surakarta.
3. Petugas PKL Notoharjo Kota Surakarta hendaknya mengurangi komunikasi dan perhatian pribadi yang berlebihan terhadap konsumen sehingga konsumen

tidak merasa risih dan terganggu privasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu, S.P., 2003, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, PT. Toko Gunung Agung. Jakarta
- Kotler, Philip, 2001, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, salemba empat, Jakarta
- Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988), "Servqual: A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 4(1) atau 64 (1), 12 – 40.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima
- Perda Kota Surakarta Nomor 3 tahun 2008 tentang Pengelolaan Pedagang Kaki Lima
- Sinungan, Muchdarsyah, 2003, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta
- Soeharsono, Irawan, 2002, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Sugiyono, 1999, *Statistika Untuk Penelitian*. CY Alfabeta, Bandung.
- Sulistiyani, A. T. 2004. *Kemitraan dan Model – Model Pemberdayaan*. Gaya Gava Media: Yogyakarta.