

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan, Kepuasan Investor, dan Reputasi Instansi pada BKPM = Effect of Service Quality towards Service Performance, Investor Satisfaction, and Corporate Reputation in BKPM

Meidina Megan Andriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920532675&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Investasi memiliki peran yang sangat penting dalam pertumbuhan perekonomian suatu negara. Pemerintah Republik Indonesia, melalui BKPM, melakukan berbagai macam perencanaan untuk meningkatkan laju realisasi investasi, salah satunya melalui pendirian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang Penanaman Modal (PTSP PM). Pendirian PTSP ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada investor dan kemudian meningkatkan kinerja pelayanan BKPM, kepuasan investor, dan reputasi BKPM di mata investor. Penelitian terhadap 243 responden investor menemukan bahwa tiga dimensi paling utama dalam membentuk kualitas pelayanan bagi investor adalah daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif terhadap kinerja pelayanan BKPM dan kepuasan investor. Selain itu, kinerja pelayanan juga memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan investor. Penelitian ini juga memberikan hasil bahwa reputasi BKPM dipengaruhi secara positif signifikan oleh kinerja pelayanan BKPM dan kepuasan investor. Hasil penelitian ini menyarankan agar pihak BKPM dapat melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BKPM.

.....Investment has an important role in economic growth of a country. Government of Republic of Indonesia, through BKPM, has conducted many plans for boosting the rate of investment realizations, one of them is establishing Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal (one stop service for investment). The establishment of PTSP PM has a purpose to improve service quality for investors and then enhancing the service performance, investor satisfaction, and reputation of BKPM. From the research of 243 investors, this study showed that responsiveness, assurance, and empathy are three main dimensions of service quality considered by investors. This study showed that service quality significantly affect service performance of BKPM and investor satisfaction. The service performance of BKPM has also a positive relationship towards investor satisfaction. Service performance and investor satisfaction does influence BKPM reputation in investor's point of view. This thesis suggested that BKPM can develop the quality of human research so BKPM that can improve service quality for the investors.