

ABSTRAKSI

International Finance Corporation (IFC) melakukan *survey Doing Business* 2011 yang dirilis tahun 2012. Lembaga milik Bank Dunia ini melakukan survey di 20 kota di Indonesia dan 183 negara. Kota Yogyakarta menempati peringkat ke empat dunia dalam survei kemudahan mendirikan usaha. Kota Yogyakarta unggul dalam tiga kategori indikator pelayanan publik yang baik, yakni pengurusan izin usaha, izin mendirikan bangunan, dan pendaftaran *property*. Tujuan penelitian ini adalah pertama mengetahui *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan perizinan pemerintah Kota Yogyakarta dan kedua mengetahui faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pemerintah Kota Yogyakarta.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah desain kausalitas karena penelitian ini berupaya mengetahui pengaruh *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 247 responden dengan cara pengambilan sampelnya adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Sampel di ambil dari setiap masyarakat yang mengajukan perizinan pada dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai t hitung pada variabel *empathy* sebesar 4,154 dan variabel *reliability* sebesar 5,753 dengan sig. t sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga keputusannya adalah kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan variabel *reliability* memiliki koefisien sebesar 0,521 atau 52,1 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah variabel *reliability*.

Rekomendasi yang penyusun ajukan setelah melihat hasil penelitian ini adalah bagi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *empathy* dan *reliability* mengingat hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa keputusan kualitas pelayanan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *empathy* dan *reliability*. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, jika ingin melakukan penelitian yang identik dengan tema penelitian ini, diharapkan untuk menambahkan seluruh variabel yang terdapat dalam faktor-faktor kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* hal ini disebabkan kontribusi varian yang diberikan oleh *empathy* dan *reliability* hanya 28,6% yang berarti sisanya kemungkinan dipengaruhi oleh *assurance*, *tangible* dan *responsiveness*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Empathy* dan *Reliability*