

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA POSYANDU MELATI 2
DI DESA LALANG SEMBAWA KABUPATEN BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun oleh :

DEKA AZZHARA

22612010026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA POSYANDU MELATI 2
DI DESA LALANG SEMBAWA KABUPATEN BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1) Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Disusun oleh :

DEKA AZZHARA

22612010026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POSYANDU MELATI 2 DI DESA LALANG SEMBAWA KABUPATEN BANYUASIN

Di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Nama : DEKA AZZHARA

Nim : 22612010026

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Agustus 2026

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M
NUPTK. 3855762663230242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Melati 2 Desa Lalang Sembawa Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.203 orang dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS Statistics 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $< 0,001$ yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 7,812. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 3,428 + 0,793X$, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,404 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 40,4%, sedangkan 59,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Posyandu Melati 2, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Posyandu.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality on community satisfaction at Posyandu Melati 2 in Lalang Sembawa Village, Banyuasin Regency. The study employs a quantitative method with an associative approach. The population consists of 1,203 individuals, with a sample of 92 respondents selected using the accidental sampling technique. Data collection was conducted through questionnaires and documentation. The data were analyzed using simple linear regression, the t-test, and the coefficient of determination with the aid of IBM SPSS Statistics 29. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. This is evidenced by a significance value of < 0.001 (less than 0.05) and a t-count value of 7.812. The resulting regression equation is $Y = 3.428 + 0.793X$, indicating that an improvement in service quality leads to increased community satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.404 shows that service quality explains 40.4% of community satisfaction, while the remaining 59.6% is influenced by factors outside the scope of this study. Thus, the better the service quality provided by Posyandu Melati 2, the higher the community satisfaction with the services received.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Posyandu.