

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR LURAH KEDONDONG RAYE
KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**RIO ROLAN JODY PRADANA
20612010029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR LURAH KEDONDONG RAYE
KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**RIO ROLAN JODY PRADANA
20612010029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima masyarakat, apabila pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan diinginkan masyarakat maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang berlokasi di Kantor Lurah Kedondong Raye Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan masyarakat. Secara simultan antara variabel bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan masyarakat. Sampel pada penelitian ini yaitu 95 responden. Data diperoleh langsung dari responden dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan R^2 yang diolah menggunakan SPSS *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, untuk variabel daya tanggap secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan seluruh variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil total Adjusted R^2 sebesar 0,599. Hal ini berarti bahwa sebesar 59,9% variabel kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh variabel bebasnya yaitu, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Service quality is a form of public assessment of the level of service received by the community. If the service is in accordance with what they expect and want from the community, then the quality of service can be perceived as good and satisfying.

The type of research used in this research is research with a quantitative approach located at the Kedondong Raye Village Head Office, Banyuasin Regency. This research aims to explain and analyze the influence of service quality on community satisfaction. The variables in this research consist of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and community satisfaction. Simultaneously the variables physical form, reliability, responsiveness, guarantee and empathy towards community satisfaction. The sample in this study was 95 respondents. Data was obtained directly from respondents with research instruments using questionnaires. Data analysis includes descriptive analysis, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, F test, t test, and R² which are processed using SPSS for windows. The results of the research show that the tangible, reliability, assurance and empathy variables partially have a significant influence on community satisfaction, while the responsiveness variable partially has an insignificant influence on community satisfaction. Simultaneously, all service quality variables have a significant influence on community satisfaction. The total Adjusted R² result is 0.599. This means that 59.9% of the community satisfaction variable can be influenced by the independent variables, namely, tangibel, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Meanwhile, the remaining 40.1% was influenced by other variables not included in this study.

Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Community Satisfaction