

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI DESA PUTAK KECAMATAN GELUMBANG
KABUPATEN MUARA ENIM**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun Oleh,

**RENSA ANGGRAINI
22612010032**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI DESA PUTAK KECAMATAN GELUMBANG
KABUPATEN MUARA ENIM**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun Oleh,

**RENSA ANGGRAINI
22612010032**

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

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI DESA PUTAK KECAMATAN GELUMBANG
KABUPATEN MUARA ENIM**

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

Nama : RENSA ANGGRAINI

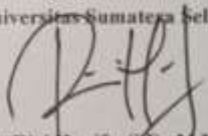
NIM : 22612010032

Skripsi ini telah disetujui dan sahkan pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 24 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan


Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M
NUPTK. 3855762663239242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat di Desa Putak Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. Data yang digunakan adalah data Primer dan data Sekunder. populasi dan obyek yang menjadi sasaran pengamatan penulis adalah masyarakat di Desa Putak Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim yang masuk dalam golongan umur 19 Tahun – 59 Tahun adalah sebanyak 1.489 Orang.. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 responden. Metode pengolahan data yang digunakan adalah uji validitas data dan uji reliabilitas data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda , uji hipotesis (Uji t dan Uji F), analisis koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Putak. Secara parsial, kualitas pelayanan dan fasilitas kantor masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan fasilitas kantor sebagai variabel yang paling dominan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,908, yang berarti 90,8% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor, sedangkan 9,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kantor, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and office facilities on public satisfaction in Putak Village, Gelumbang District, Muara Enim Regency. The study utilizes both primary and secondary data. The target population consists of residents of Putak Village, Gelumbang District, Muara Enim Regency, aged 19 to 59 years, totaling 1,489 individuals. A sample of 94 respondents was selected for this study. Data processing involved validity and reliability testing. Data analysis methods included multiple regression analysis, hypothesis testing (t-test and F-test), and coefficient of determination (R^2) analysis, performed using the SPSS program.

The results indicate that service quality and office facilities have a positive and significant effect on public satisfaction at the Putak Village Office. Individually (partially), both service quality and office facilities significantly influence public satisfaction, with office facilities being the dominant variable. Simultaneously, both variables significantly affect public satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.908; this means that 90.8% of the variation in public satisfaction can be explained by service quality and office facilities, while the remaining 9.2% is influenced by factors outside the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Office Facilities, Public Satisfaction