

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA EPIL  
KECAMATAN LAIS KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH**

**RIO SETIAWAN  
20612010139**

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR DESA EPIL KECAMATAN LAIS  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Epil Kecamatan Lais Kabupaten Musi Banyuasin.. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 Orang. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat digunakan analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat (Y).

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY  
SATISFACTION AT THE EPIL VILLAGE OFFICE, LAIS DISTRICT,  
MUSI BANYUASIN DISTRICT**

**ABSTRACT**

This research aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Epil Village Office, Lais District, Musi Banyuasin Regency. The sample taken in this research was 96 people. To find out the effect of service quality on community satisfaction, simple regression analysis was used. Based on the results of the regression analysis, it can be concluded that the service quality variable (X) has a positive and significant influence on community satisfaction (Y).

**Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.**

## PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

**Hari** : Kamis  
**Tanggal** : 08 Agustus 2024

**Pj. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Sumatera Selatan**



**Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph. D**  
**NIDN. 0015097701**