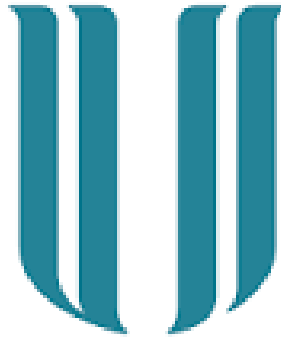


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TAJA INDAH
KECAMATAN BETUNG KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

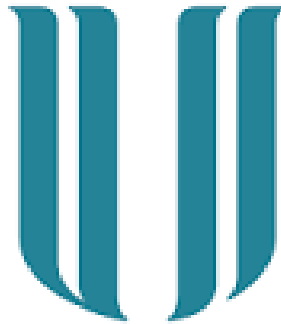
**MEWA
20612010052**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TAJA INDAH
KECAMATAN BETUNG KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**MEWA
20612010052**

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

PENGESAHAN

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

Hari : Rabu
Tanggal : 1 Agustus 2024

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan,



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc, Ph.D

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TAJA INDAH KECAMATAN BETUNG KABUPATEN BANYUASIN

Oleh

MEWA / 20612010052

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Taja Indah Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Taja Indah yaitu sebesar 3.835 populasi sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang yang digunakan sebagai sampel penelitian. Teknik analisis dari penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Sederhana, Uji t, dan Uji Koefisien Determinasi (R^2) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 29.00. Berdasarkan analisis regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 0,545 + 0,972X$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,972 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan ditingkat 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,972. Berdasarkan uji hipotesis dengan Uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 38,944 > t_{tabel} sebesar 1,661 maka H_a diterima dan H_o ditolak yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Taja Indah Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R = 0,970$ dan nilai R^2 sebesar 0,941. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 94,1% terhadap variabel Y sedangkan sisanya 5,9 % lainnya dipengaruhi oleh factor-faktor lain diluar variabel X.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TAJA INDAH
KECAMATAN BETUNG KABUPATEN BANYUASIN

Oleh

MEWA / 20612010052

This research aims to find out how service quality has a positive and significant effect on community satisfaction at the Taja Indah Village Office, Betung District, Banyuasin Regency. This study uses a quantitative approach. The population in this study was the entire community of Taja Indah Village, namely 3,835 people, while the sample in this study was 97 people who were used as research samples. The analysis technique of this research uses Validity Test, Reliability Test, Simple Regression Analysis, t Test, and Determination Coefficient Test (R²) using the SPSS application version 29.00. Based on simple regression analysis, the equation $Y = 0.545 + 0.972X$ is obtained. The regression coefficient value of 0.972 states that if service quality is at the level of 1 unit, it will increase public satisfaction by 0.972. Based on hypothesis testing with the t test, the t value obtained was 38.944 > t table of 1.661, so H_a was accepted and H_o was rejected, which means that partially there is a positive influence on service quality on community satisfaction at the Taja Indah Village Office, Betung District, Banyuasin Regency. Based on the results of the coefficient of determination test, the R value = 0.970 and the R square (R²) value is 0.941. This shows that the influence of service quality is 94.1% on variable Y while the remaining 5.9% is influenced by other factors outside variable X.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction