

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
UPTD KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KECAMATAN BETUNG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH :

**SILVIANI
20612010167**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
UPTD KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KECAMATAN BETUNG**

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH :

**SILVIANI
20612010167**

**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 : Sabtu
Tanggal : 10 Agustus 2024

**Wakil Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan,**



Rabin Ibnu Zainal, SE, M.Sc, Ph.D
NIDN. 0015097701

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Betung. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 Orang. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat digunakan analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa $Y = 0.874 + 0.425 X_1 + 0.438 X_2$. Dari persamaan tersebut diperoleh bahwa kedua variabel bebas nilainya adalah variabel kualitas pelayanan diperoleh 0,425, memiliki nilai koefisien regresi yang bertanda positif dan variabel disiplin kerja diperoleh 0,438 memiliki nilai koefisien regresi yang bertanda positif. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel kualitas pelayanan akan disertai dengan peningkatan variabel disiplin kerja. Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Menunjukkan t hitung hasilnya adalah 8.156 dengan nilai Sig sebesar 0,000 nilai Sig < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Uji t Variabel disiplin kerja (X_2) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Menunjukkan t hitung hasilnya adalah 6.473 dengan nilai Sig 0,000 < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel disiplin kerja (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan table dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 401.550 dengan nilai Sig adalah sebesar 0,000 karena nilai Sig < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel kualitas pelayanan (X_1), variabel disiplin kerja (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality and work discipline on community satisfaction at the Population and Civil Registration UPTD of Betung District. The sample taken in this research was 96 people. To determine the influence of service quality and work discipline on community satisfaction, multiple regression analysis was used. The results of the regression analysis can be concluded that $Y = 0.874 + 0.425 X_1 + 0.438 X_2$. From this equation it is found that the value of the two independent variables is the service quality variable which is obtained at 0.425, has a regression coefficient value which is positive and the work discipline variable is obtained at 0.438 and has a regression coefficient value which is positive. These results indicate that an increase in the service quality variable will be accompanied by an increase in the work discipline variable. Service Quality Variable t test (X_1) on community satisfaction (Y). Shows that the calculated t result is 8,156 with a Sig value of 0.000, a Sig value <0.05 . Thus it can be concluded that there is a significant influence between the service quality variable (X_1) on the community satisfaction variable (Y). t test Work discipline variable (X_2) on community satisfaction variable (Y). Shows the calculated t result is 6,473 with a Sig value of 0.000 <0.05 . Thus it can be concluded that there is a significant influence between the work discipline variable (X_2) on community satisfaction (Y). Based on the table, it can be seen that the Fcount value is 401,550 with a Sig value of 0.000 because the Sig value is <0.05 , it can be said that there is a significant simultaneous influence of the service quality variable (X_1), work discipline variable (X_2) on community satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Community Satisfaction