

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DESA LANGKAN KABUPATEN  
BANYUASIN**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH :**

**RIKA AMELIA WULANDARI  
20612010205**

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DESA LANGKAN KABUPATEN BANYUASIN**

**USULAN PENELITIAN**

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH**

**RIKA AMELIA WULANDARI**

**20612010205**

**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 : 03 Agustus 2024**

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



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

## **ABSTRACT**

*Service is an activity that is carried out by several people to meet their needs and interests. One of the ways to realize community welfare is through good services and is the task and function of the government. The purpose of this research is to determine the effect of service quality on the satisfaction of the people of Langkan Village, Banyuasin Distric. The population in this study was 5.232 residents of the Langkan Village community and the number of samples in this study was 98 respondents using slovin's formula. The analytical techniques used are descriptive analysis, simple linear regression, t test, and coefficient of determination test. The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction..*

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



## **ABSTRAK**

Pelayanan merupakan aktifitas yang dilakukan beberapa orang untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat salah satunya untuk melalui pelayanan yang baik dan merupakan tugas dan fungsi pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Langkan Kabupaten Banyuasin. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 5.232 penduduk masyarakat Desa Langkan dan jumlah sampel pada penelitian ini adalah 98 responden menggunakan rumus slovin. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

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