

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH**

**EMI SUSANTI**

**20612010126**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**

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



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH**

**EMI SUSANTI**

**20612010126**

**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 2017

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



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

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuasin**

Emi Susanti

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Sumatera Selatan

Email: susantiemy002@gmail.com

Kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan akan menentukan sejauhmana para pegawai dapat memberikan kualitas yang baik dalam melayani para tenaga pendidik dan masyarakat umum. Kepuasan kerja yang relatif baik tampaknya memberikan kontribusi bagi kinerja pegawai untuk tetap bekerja dengan lebih baik dan menunjukkan kinerja tinggi untuk memberikan tanggung jawab dalam mendukung kesejahteraan dan keberhasilan instansi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan teknik *probability sampling*, populasi pada penelitian ini sebanyak 39 orang, sample yang digunakan sampel jenuh yang dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Hasil penelitian ini kualitas pelayanan dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuasin.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai**

## **ABSTRACT**

***The Influence of Service Quality and Job Satisfaction  
On Employee Performance  
At the Department of Education and Culture  
Banyuasin Regency***

*Emi Susanti*

*Management Study Program, Faculty of Economics*

*University of South Sumatra*

*Email: susantiemy002@gmail.com*

*The quality of service at the Education and Culture Service will determine the extent to which employees can provide good quality in serving teaching staff and the general public. Relatively good job satisfaction seems to contribute to employee performance to continue working better and demonstrate high performance to provide responsibility in supporting the welfare and success of the agency. The aim of the research is to determine the effect of service quality on employee performance and the effect of job satisfaction on employee performance. This research uses quantitative methods and uses probability sampling techniques, the population in this study was 39 people, the sample used was a saturated sample where the entire population was sampled. The results of this research are that service quality and job satisfaction partially have a significant effect on employee performance at the Banyuasin Regency Education and Culture Service.*

***Keywords: Service Quality, Job Satisfaction, Employee Performance***