

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI DESA PUTAK KECAMATAN GELUMBANG
KABUPATEN MUARA ENIM**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun Oleh,

**SELA SONIA
22612010067**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI DESA PUTAK KECAMATAN GELUMBANG
KABUPATEN MUARA ENIM**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun Oleh,

**SELA SONIA
22612010067**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA PUTAK KECAMATAN GELUMBANG KABUPATEN MUARA ENIM

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : SELA SONIA

NIM : 22612010067

Skripsi ini telah disetujui dan di sahkan pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 24 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan


Dr. Rir Hanifa, S.E., M.M
NUPTR. 3855762663239242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Putak Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. Data yang digunakan adalah data Primer dan data Sekunder. populasi dan obyek yang menjadi sasaran pengamatan penulis adalah masyarakat di Desa Putak Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim yang masuk dalam golongan umur 19 Tahun – 59 Tahun adalah sebanyak 1.489 Orang.. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 responden. Metode pengolahan data yang digunakan adalah uji validitas data dan uji reliabilitas data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda , uji hipotesis (Uji t dan Uji F), analisis koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat serta menjadi variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan kontribusi sebesar 88,9%, sedangkan 11,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepemimpinan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and leadership on community satisfaction in Putak Village, Gelumbang District, Muara Enim Regency. The data used consist of both primary and secondary data. The population and subject of the study comprise the residents of Putak Village, Gelumbang District, Muara Enim Regency, aged between 19 and 59 years, totaling 1,489 individuals. A sample of 94 respondents was selected for this study. Data processing involved validity and reliability testing. Data analysis methods employed included multiple regression analysis, hypothesis testing (t-test and F-test), and coefficient of determination (R^2) analysis, utilizing the SPSS software program.

The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction; thus, higher service quality leads to higher community satisfaction. Leadership also has a positive and significant effect on community satisfaction and serves as the most dominant variable in enhancing it. Service quality and leadership simultaneously exert a positive and significant influence on community satisfaction, contributing 88.9% to the outcome, while the remaining 11.1% is influenced by factors outside the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Leadership, Consumer Satisfaction

