

ABSTRAK

Aswan, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Hj. Naidah dan Pembimbing II Andi Risfan Rizaldi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 dengan teknik penentuan sampel yaitu *purpose sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang berupa informasi secara langsung yang didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Adapun teknik analisis yang dilakukan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana, uji pengaruh simultan. Uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 26.0 mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang, maka penulis menarik kesimpulan yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

ABSTRACT

Aswan, 2022. The effect of service quality on community satisfaction at the Pinrang Regency DPRD office. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Main Supervisor I Hj. Naidah and CO-supervisor Andi Risfan Rizaldi.

This research is a type of quantitative research with the aim of knowing how the influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Pinrang Regency DPRD Office. The sample used in this study was 30 with the technique of determining the sample, namely purpose sampling. The data used in this study is primary data. Primary data is data in the form of information directly obtained from the results of filling out questionnaires by respondents. The analysis technique used is validity and reliability test, simple regression test, simultaneous influence test. Test the coefficient of determination.

The results of this study show data using statistical calculations through the application of Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 26.0 regarding the Effect of Service Quality on Public Satisfaction at the Pinrang Regency DPRD Office, the authors draw the conclusion that Service Quality has a significant and positive effect on community satisfaction, at the Pinrang Regency DPRD Office.

Keywords : Service Quality, Community Satisfaction, Regional People's Representative Assembly