

ABSTRAK

ZHEBRINA SUMANTRI. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Dg Maklassa, dan M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan diambil sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana.

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 11.848 + 0.422$. Nilai koefisien regresi sebesar 11.848 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan kerja sebesar 11.848. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.369 > 1.98472$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R = 0,586$ dan nilai R^2 sebesar 0,384. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 38.4% sedangkan sisanya 61,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

ZHEBRINA SUMANTRI. 2022. The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Office of the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by : Dg Maklassa, and M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR,

This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province. This study uses a quantitative approach. The subjects of this research are people who have an interest in the Regional Revenue Agency of the Province of South Sulawesi and a sample of 100 people is taken. Methods of data collection using a questionnaire. The analytical technique used is Simple Regression Analysis.

Based on simple linear regression analysis, the regression equation $Y = 11.848 + 0.422X$ is obtained. The regression coefficient value of 11,848 states that if the service quality is at the level of 1 unit, then the value of job satisfaction is 11,848. Based on hypothesis testing with t test obtained and the value of $t_{\text{arithmic}} > t_{\text{table}}$ ($6,369 > 1.98472$) then H_0 is rejected and H_a is accepted which in the sense that partially there is a positive effect of service quality on community satisfaction at the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province. Based on the results of the coefficient of determination, the value of $R = 0.586$ and the value of R^2 is 0.384. This shows that the effect of service quality is 38.4% while the remaining 61.6% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Service Quality and Community Satisfaction