

ABSTRACT

Rahmatullah Amat. 2023. *The effect of service quality on the level of community satisfaction at the Bajo Health Center, Balla Village, Luwu Regency. Supervised by Mr. Abdul Mahsyar and Mr. Anwar Parawangi.*

This research was conducted to determine the effect of service quality on the level of community satisfaction at the Bajo Health Center, Balla Village, Luwu Regency. This research is also to find out the quality of service at the Health Center and how much the level of community satisfaction with the services provided.

This research is a quantitative research with data collection techniques through distributing questionnaires. The determination of the sample was carried out using the slovin / Taro Yamane formula with the Accidental Sampling technique, namely the technique of determining a sample based on coincidence. The data analysis technique used is simple linear regression analysis using the SPSS ver.29 application.

The results showed that the variable had an influence between service quality and community satisfaction, namely constant (a) of 5.138 explaining that if service quality is assumed to be zero (no value) then the community satisfaction value is 5.138 or is in the category of influence. The regression coefficient X is 0.926, stating that for every 1% addition to the value of service quality, the value of community satisfaction has increased by 0.926.

Keywords: *service quality, community satisfaction*

ABSTRAK

Rahmatullah Amat. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadapn tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Bajo Desa Balla Kabupaten Luwu. Dibimbing oleh bapak Abdul Mahsyar dan bapak Anwar Parawangi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadapn tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Bajo Desa Balla Kabupaten Luwu. Penelitian ini juga untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas dan seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin / Taro Yamane dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana menggunakan aplikasi SPSS ver.29.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yaitu diperoleh Konstanta (a) sebesar 5,138 menjelaskan bahwa jika kualitas pelayanan diasumsikan bernilai nol (tidak ada nilai) maka nilai kepuasan masyarakat sebesar 5,138 atau berada dalam kategori ada pengaruh. Koefisien regresi X sebesar 0,926, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan masyarakat mengalami peningkatan 0,926.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat