

## ABSTRAK

### *Nabilah Putri, Hj. Ihyani Malik dan Nur Khaerah, Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di PT. Pos Regional X Makassar*

Pelayanan pada PT Pos Regional X Kota Makassar merupakan salah satu yang sangat diharapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih konsisten lagi kepada masyarakat, yang pada gilirannya memudahkan semua kalangan masyarakat umum untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Budaya organisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada PT Pos Regional X Makassar

Penelitian ini memiliki jenis penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh Budaya organisasi dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada PT Pos regional X Makassar. Sampel yang digunakan berjumlah sebanyak 98 masyarakat yang sedang menggunakan layanan PT P Pos Regional X Makassar dengan menggunakan metode accidental sampling dari jumlah total populasi pada setiap bulannya diperkirakan sebanyak 7000 orang. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan rumus regresi linear berganda. Data dijelaskan dalam bentuk tabel, gambar, frekwensi, dan narasi hasil olahan data dengan bantuan spss.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Budaya organisasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada PT Pos Regional X Makassar. Berdasarkan output dari model summary hasil yang diperoleh R sebesar 0,667 besar pengaruh variable independent atau Budaya organisasi(X<sub>2</sub>) dan Kualitas pelayanan(X<sub>2</sub>) terhadap variabel dependen atau Kepuasan Masyarakat(Y). yang juga diperkuat dengan nilai koefisien determinasi (R square) atau koefisien penentunnya sebesar 0,445 artinya 44,5%

**Kata Kunci** : Budaya Organisasi; Kualitas pelayanan; Kepuasan Masyarakat.