

ABSTRAK

ELMA HELVIANA, 2024, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba” skripsi jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh zalkha soraya dan ahmad

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba. Jenis penelitian ini adalah penelitian pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan bonto bahari. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang di ambil dengan menggunakan metode sampel acak dengan penarikan sampel menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear sederhana, dan uji persial (uji T) kemudian diolah dengan menggunakan perhitungan statistik melalui program SPSS versi 2023. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualits pelayanan publik berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba.

Kata Kunci: kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

ELMA HELVIANA, 2024, "The Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Bonto Bahari Subdistrict Office, Bulukumba Regency" thesis majoring in management, faculty of economics and business, Makassar Muhammadiyah University. Supervised by Zalkha Soraya and Ahmad

This research aims to determine the effect of public services on community satisfaction at the Bonto Bahari sub-district office, Bulukumba district. This type of research is a quantitative research approach. The population in this study was the entire Bonto Bahari sub-district community. The sample used in this research was 100 respondents taken using the random sampling method with sampling using the Slovin formula. The data analysis technique used to test the hypothesis is simple linear regression analysis, and the partial test (T test) is then processed using statistical calculations via the SPSS program version 2023. The results of this research show that the quality of public services. has a positive or significant effect on community satisfaction at the Bonto Bahari sub-district office, Bulukumba district.

Keywords: Service quality, Community Satisfaction

