

## ABSTRAK

**KURNIA RAMADANI 2018. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”.** Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Moh. Aris Pasigai dan Pembimbing II Nasrullah.

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. berdasarkan hasil regresi linear sederhana yang diolah versi 16 pada tabel coefficients nilai t hitung adalah 5.223 dengan taraf signifikan 0,000. karena signifikan  $0,000 < 0,05$  maka uji hipotesis  $H_0$  ditolak yang konsekuensinya  $H_a$  diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Lebih lanjut hasil olah data model summary dari tabel model summary menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,453. Yang mengandung pengertian presentase bahwa pengaruh variabel terikat adalah sebesar 45.3% sedangkan sisanya 54,7 % dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kata kunci: pelayanan dan kepuasan.*

## ABSTRACT

**KURNIA RAMADANI 2018. "Analysis of Service Quality Against Public Satisfaction Level at Tamalate Village Office North Galesong District Takalar District".** Thesis Management Studies Program Faculty of Economy and Business University of Muhammadiyah Makassar. mentor by Supervisor I Moh. Aris Pasigai and Supervisor II Nasrullah.

The purpose of this research is to know the quality of service affect the level of community satisfaction in the Village Tamalate North Galesong Takalar District. based on the result of simple linear regression is processed by spss version 16 on the table coefficients t value is 5.223 with significant level 0.000. because significant  $0.000 < 0.05$  then the hypothesis test  $H_0$  rejected the consequence  $H_a$  accepted which in the sense partially there is a positive influence on the satisfaction of society on quality service at Tamalate Village Office North Galesong District Takalar District. Further result if data summary model from summary model table explain the percentage of influence of independent variable to dependent variable called coefficient determination R Square ( $R^2$ ) equal to 0,453. Which contains the percentage understanding that the influence of dependent variable is 45.3% while the remaining 54.7% is influenced by the variables not examined in this study.

*Keywords: service and satisfaction.*