

HURUL AINI DZULQAIDAH, 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene*. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Zalkha Soraya dan Muhammad Akib.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur dan diambil sampel sebanyak 88 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi linear sederhana dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), dilihat dari hasil nilai t hitung $> t$ tabel ($8,760 > 1,662$) dan nilai signifikan ($0,01 < 0,05$)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat



ABSTRACT

HURUL AINI DZULQAIDAH, 2024. *The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Religious Affairs Office, East Banggae District, Majene Regency. Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Zalkha Soraya and Muhammad Akib.*

This research aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Religious Affairs Office (KUA) East Banggae District, Majene Regency. This study uses a quantitative approach. The subjects of this research were people who had interests in the East Banggae District Religious Affairs Office and a sample of 88 people was taken. The data collection method uses a questionnaire. The data analysis technique used is Simple Regression Analysis using statistical calculations via the Statistical Package for the Social Science (SPSS) application.

The research results show that Service Quality (X) has a positive and significant effect on community satisfaction (Y), seen from the results of the calculated t value > t table (8.760 > 1.662) and the significant value (0,01 < 0.05).

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*



DAFTAR ISI