

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN  
AGAMA (KUA) KECAMATAN BANGGAE TIMUR  
KABUPATEN MAJENE**

**SKRIPSI**



**HURUL AINI DZULQAIDAH  
105721115520**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2024**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN :**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN  
AGAMA (KUA) KECAMATAN BANGGAE TIMUR  
KABUPATEN MAJENE**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**HURUL AINI DZULQAIDAH**

**NIM: 105721115520**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Selama Bukan Allah SWT yang Hilang Dari Hidupmu Semua Akan Baik- baik saja.**

Jangan tuntutan Tuhanmu karena tertundanya keinginanmu, tapi tuntutan dirimu sendiri karena menunda adabmu terhadap Allah SWT.

**(Ibnu Atha'lillah As-Sakandari)**

### **PERSEMBAHAN**

**Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada orang tua tersayang, kakakku, adik-adikku yang telah memberikan dukungan penuh, baik dari materi maupun semangat dan motivasi yang tiada henti sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini, karena do'a dari orang tua lah saya bisa sampai disini.**

### **PESAN DAN KESAN**

**Selama saya belajar di Universitas Muhammadiyah Makassar, saya mendapatkan ilmu dan pengalaman berharga. Dibantu dengan dukungan serta bimbingan para dosen yang baik dan juga profesional sehingga saya bisa lulus dengan nilai memuaskan. Kepada universitas dan para dosen yang telah membimbing saya, semoga kebaikan dan amal yang telah diberikan dan dicurahkan kepada mahasiswanya menjadi ladang pahala di kemudian hari**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene.

Nama Mahasiswa : Hurul Aini Dzulqaidah

No. Stambuk/NIM : 105721115520

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 11 Mei 2024 di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

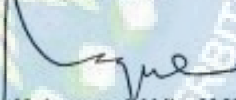
Makassar, 04 Dzulqaidah 1445 H  
13 Mei 2024 M

Menyetujui,

Pembimbing I

  
Zulkha Soraya, S.M., M.M  
NIDN: 09040585504


Pembimbing II

  
Ir. Muhammad Akib., M.M  
NIDN : 00141016010

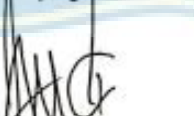
Mengetahui,

Dekan



  
Dr. H. Andi Jam'an, SE., M. Si  
NBM : 851507

Ketua program Studi Manajemen

  
Nasrullah, SE., MM  
NBM : 1151 132



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama : Hurul Aini Dzulqaidah, 105721115520, diterima dan disahkan oleh panitia ujian skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar nomor : 0006/SK-Y/61201/091004/2024, tanggal 04 Dzulqaidah 1445 H/ 13 Mei 2024 , sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

**Makassar, 04 Dzulqaidah 1445 H  
13 Mei 2024 H**

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc  
(WD 1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M  
2. Zalkha Soraya, S.E., M.M  
3. Dr. Ahmad Ac, St., M.M  
4. Ismail Rasulong, S.E., M.M

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
NBM : 65 1507





FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Hurul Aini Dzulqaidah  
No. Stambuk/NIM : 105721115520  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene.

Dengan ini menyatakan bahwa:

*Skripsi Yang Saya Ajukan di Depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan dan Tidak Dibuat Oleh Siapa pun.*

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 13 Mei 2024

Yang menguat pernyataan,



*Hurul Aini Dzulqaidah*  
Hurul Aini Dzulqaidah  
NIM: 105721115520

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Andi Usman, S.E., M.Si  
NBM : 1151-132

Ketua Program Studi

*Muhammad Nasserullah*  
Nasserullah, SE., MM  
NBM : 651507



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai aktivasi akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Hurul Aini Dzulfaldah  
No. Stambuk/NIM : 105721115520  
Progam Studi : Manajemen SDM  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur  
Kabupaten Majene.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 13 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



  
**Hurul Aini Dzulfaldah**  
**NIM: 105721115520**

## KATA PENGANTAR



### **Assalamualaikum Wr. Wb**

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Sholawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene”. Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam penyelesaian Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Ayahanda tercinta **Abd. Rahman Yunus** dan Ibunda tersayang **Bahirah Wahab** atas segala do'a, motivasi, kasih sayang dan seluruh pengorbanan yang diberikan kepada penulis demi kepentingan penulis menuntut ilmu. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita.
2. Kepada saudara tercinta Kakak **Nurfajriyah Dzulhaj** yang senantiasa membantu dalam penyusunan skripsi, Adik **Muhammad Ainul Yaqin** dan **Khairunnida Salsabilah** yang telah memberi dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
3. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.A.g. Rektor Universitas Muhammadiyah



Makassar.

4. Bapak Dr. Andi Jam'an, SE, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Nasrullah, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Ibu Zalkha Soraya, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak Ir. Muhammad Akib., M.M selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
8. Bapak/ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
9. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
10. Abd Rahman Yunus selaku pegawai KUA Kecamatan Banggae Timur yang telah memberikan izin penelitian.
11. Kepala KUA Kecamatan Banggae Timur serta seluruh staf KUA Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene.
12. Kepada sahabat-sahabat saya, Febi Febrianti, Reski Rahayu, Nurul Adriana, Husnul Fatimah, Milanda Hafid, dan Putri Atas segala kebaikan, kasih sayang, serta dukungan dan kebaikan yang diberikan kepada penulis.
13. Teman-teman Angkatan 2020, terlebih lagi teman-teman yang bergabung dalam kelas M20D atas dukungan yang diberikan kepada penulis selama

menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar di Prodi Manajemen.

14. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar. Nahrūn min Allahu wa Fathūn Karien, Billahi fii Sabillil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 13 Mei 2024

Penulis,

## ABSTRAK

**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

<b>SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Teori.....	8
B. Tinjauan Empiris.....	22
C. Kerangka Pikir .....	26
D. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
C. Jenis dan Sumber Data.....	28
D. Populasi dan Sampel .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Definisi Operasional Variabel.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
H. Uji Hipotesis.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum.....	36



B. Uji Instrumen Penelitian .....	47
C. Pembahasan Hasil penelitian .....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS .....</b>	<b>98</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Empiris .....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Fasilitas Di KUA Kec. Banggae Timur .....	39
Tabel 4.2 Tugas dan Fungsi KUA Kecamatan.....	41
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Resonden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan mayarakat .....	52
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas .....	53
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	55
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....26

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KUA Kec. Banggae Timur ..... 40



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2019:10)

Menurut Tangkilisan (Dahlan, Hasim, & Hamdan, 2017), manajemen sumber daya manusia adalah komponen yang sangat penting dalam pengembangan organisasi, karena pengembangan kualitas pelayanan hanya dapat dicapai melalui sumber daya manusia yang berkualitas tinggi.

Dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan anggota organisasi pada produktivitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi.

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu, manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Seperti Pelayanan, pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga Negeranya.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47).

Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatun Sipil Negara, fungsi ASN adalah untuk melaksanakan kebijakan publik, memberikan

elayanan publik, dan mempersatukan bangsa. Selain itu, ASN bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Untuk menciptakan tata pemerintah yang baik untuk masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang terbuka, transparan, efektif, dan juga efisien. Disini pemerintah sebagai penyedia layanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur pagi keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh ASN, oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat.

Pada masa kepemimpinan Presiden RI ke-6, DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono, telah dirilis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai



standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi, dan komitmen mutu. Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, penyelenggara dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Menurut (Kotler,2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pelayanan publik atau pelayanan umum sangat terkait dengan upaya untuk menyediakan barang dan jasa publik. Penyelenggaraan pelayanan publik mencakup penyediaan layanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat, dan konsultasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib dibuat oleh penyelenggara dengan mempertimbangkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Masyarakat dan pihak terkait harus dilibatkan dalam proses ini.

Pelayanan yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan bila kepuasan pelanggan tinggi, maka akan menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Menurut (Rezha, 2013) menyatakan bahwa: Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, "Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan". Dalam pelayanan jasa, kepuasan masyarakat diukur dengan tingkat kepuasan yang berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan suatu perusahaan atau instansi tersebut.

Dilihat dari banyaknya kritik publik tentang kinerja, produktivitas, dan motivasi pegawai pemerintah daerah yang semakin menurun, ada kekurangan sumber daya manusia untuk pegawai pemerintahan sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab. Pelayanan melibatkan masyarakat, dan pemerintah diharapkan bahwa baik mereka yang memberikan maupun yang menerimanya merasa puas. Hal ini sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan yang optimal dan memuaskan masyarakat. Kualitas pelayanan

dipandang secara lebih luas, dengan mempertimbangkan aspek proses, lingkungan, dan manusia selain hasil.

Hal umum yang dihadapi oleh Kantor Urusan Agama adalah belum mampu memberikan sesuatu hal yang memuaskan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan di KUA, seperti halnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene yang belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, itu terjadi dikarenakan kurangnya fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan di KUA serta adanya ketidaksinkronan antara mekanisme kerja KUA dengan keinginan masyarakat yang akan dilayani. Sarana dan prasarana menyangkut apa saja yang seharusnya tersedia untuk menjalankan tugas manajemen dan atau pelayanan KUA terhadap masyarakat. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pelayanan KUA pada masyarakat sehingga terlihat kepuasan bagi masyarakat pada umumnya. Selain itu, pentingnya menyediakan ruang arsip yang representatif agar memudahkan dalam pelayanan apabila masyarakat meminta atau mencari arsip buku nikah yang belum diambil. Karena dokumen-dokumen nikah suatu saat dibutuhkan oleh masyarakat, oleh karena itu perawatannya memerlukan perhatian khusus, termasuk dengan adanya tenaga arsiparis yang ditempatkan di setiap KUA. Dari beberapa penjelasan di atas digambarkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Banggae Timur.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Kabupaten Majene”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah sangat penting untuk menjawab latar belakang penelitian agar masalah yang diangkat dapat dijelaskan secara ilmiah dan lebih terfokus. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian adalah “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene”.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan bentuk penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam mempelajari pelayanan yang baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

### **a. Secara Teoritis**

Penelitian ini berguna sebagai bahan informasi, penambah wawasan dan pemahaman bagi para peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kualitas pelayanan.

### **b. Secara Praktis**

- 1) Bagi Instansi, Sebagai acuan yang dapat digunakan oleh petugas Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
- 2) Bagi Penulis, bermanfaat untuk mengembangkan dan meningkatkan

kemampuan berpikir dalam menganalisis setiap fenomena dan problematika yang dihadapi di lapangan.





## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah komponen penting dari berbagai sumber daya yang dimiliki oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah sebuah organisasi yang menggunakan berbagai sumber daya sebagai input untuk menghasilkan barang dan jasa. Manajemen sumber daya manusia adalah alat manajemen yang diperlukan untuk merencanakan, mengelola, dan mengawasi sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staff, penggerakan, dan pengawasan yang berkaitan dengan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Menurut Wilson, 2012).

Masram dan Mu'ah (2017) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses menyelesaikan berbagai masalah yang berkaitan dengan karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Namun, manajemen sumber daya manusia juga dapat didefinisikan sebagai pembentukan sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan bahwa bakat manusia digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Marwansyah (2019), mengungkapkan bahwa manajemen sumber

daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, dan memberikan kompensasi untuk memasukkan fungsi-fungsi yang ada untuk melakukan penilaian kinerja yang objektif.

Berdasarkan teori-teori di atas, manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses untuk menangani berbagai masalah yang ada di sebuah perusahaan, terutama yang berkaitan dengan karyawan atau tenaga kerjanya, serta sebagai sistem perencanaan dan pengembangan bagi sebuah perusahaan atau organisasi untuk mengetahui kemampuan karyawannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### b. Lingkungan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah subsistem yang terdiri dari banyak faktor yang saling mempengaruhi yang termasuk dalam lingkungan internal dan eksternal perusahaan. Namun, perusahaan seringkali hanya memiliki kontrol terbatas atas lingkungan eksternal yang mempengaruhi sumber daya manusianya, bahkan beberapa perusahaan tidak memiliki kontrol sama sekali.

Menurut Marwansyah (2019), ada beberapa jenis lingkungan yang mempengaruhi manajemen SDM, salah satunya adalah lingkungan eksternal:

##### 1. Lingkungan Eksternal

Lingkungan Eksternal adalah faktor penting di luar organisasi yang dapat memengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Ada dua kategori lingkungan eksternal yaitu:

##### a) Mega Environment

Suatu keadaan umum di masyarakat tempat sebuah organisasi atau

perusahaan beroperasi yang memiliki dampak langsung terhadap organisasi. Mega Environment terdiri dari elemen teknologi, ekonomi, hukum, sosial budaya dan global.

b) Task Environment

Merupakan komponen khusus dari luar yang mempengaruhi cara sebuah organisasi menjalankan usahanya. Task Environment terdiri dari bagian internal dari stakeholder (pekerja dan pemegang saham), dan bagian eksternal dari stakeholder (konsumen, pemasok, penawaran tenaga kerja, lembaga pemerintah, lembaga keuangan, serikat pekerja, media, dan kelompok kepentingan khusus).

2. Lingkungan Internal

Merupakan komponen atau situasi umum yang terjadi di dalam sebuah organisasi dan berdampak pada manajemennya. Dua komponen memengaruhi lingkungan internal manajemen SDM, yaitu:

a). Misi

Adalah motivasi yang mendasari organisasi. Misi perusahaan tertentu harus dipertimbangkan sebagai salah satu faktor global yang memengaruhi manajemen sumber daya manusia.

b). Kebijakan

Sebuah adalah garis besar yang dibuat untuk membantu proses pengambilan keputusan. Kebijakan harus agak fleksibel, jadi perhatikan kinerjanya. Ada beberapa contoh kebijakan yang dapat mempengaruhi manajemen SDM:

1. Memberikan lingkungan kerja yang aman bagi pekerja
2. Memotivasi karyawan untuk memaksimalkan potensi mereka.
3. Menggabungkan balas jasa gaji dan insentif yang dapat

mendorong peningkatan produktivitas karyawan.

4. Memprioritaskan pekerja untuk mengisi posisi yang kosong jika mereka memenuhi syarat.

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Dalam hal ini, pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat, pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan masyarakat yang lebih besar, sehingga yang dilayani merasa lebih diperhatikan oleh perusahaan. Sederhananya, itu adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan,” kata Moenir (2016:16).

Sedangkan Menurut Atik dan Ratminto (2015:34), pelayanan adalah sesuatu yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan tujuan menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen.

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan kepada pihak penerima (masyarakat) dalam waktu saat itu juga karena tidak dapat disimpan dan tidak berwujud. Pelayanan juga dapat dirasakan dan dinilai pada saat masyarakat sedang menerima pelayanan atau pada saat itu juga.

### **b. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Maulana (2016:117) menyatakan bahwa setiap bisnis harus berusaha untuk

meningkatkan kualitas pelayanan jika mereka ingin produk mereka dapat bersaing di pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Konsumen modern semakin memperhatikan aspek sebelum dan sesudah membeli produk. Mereka selalu ingin mendapatkan produk berkualitas tinggi dengan harga yang wajar, yang dibarengi dengan layanan yang baik.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan mendorong pengunjung untuk membangun hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Ikatan hubungan yang kuat ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan baik apa yang diinginkan pelanggan dan kebutuhan pengunjung, sehingga penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung.

Apabila layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dianggap ideal. Sebaliknya, jika layanan diterima atau dirasakan kurang dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap rendah.

Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, menurut Alma (2016:4). "Kualitas yang tinggi akan mencerminkan pada aspek kepuasan pelanggan."

Dari pernyataan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala jenis pelayanan yang diberikan oleh seseorang atau penyedia layanan dengan sepenuh hati untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.



## 1. Karakteristik pelayanan

Pada dasarnya, pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh organisasi atau individu kepada konsumen (konsumen) yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Norman tentang tiga jenis karakteristik pelayanan (Mhd Rusydi, 2017: 50- 51):

- a. Pelayanan tidak dapat diraba dan sangat berbeda dengan barang jadi.
- b. Pelayanan sebenarnya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan tindakan nyata.
- c. Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena keduanya biasanya terjadi bersamaan dan di lokasi yang sama.

## 2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan tentang layanan yang benar-benar mereka terima dapat dibandingkan dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Menurut Lervinne dalam Hardiyansyah (2011:53) dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness*, *responsibility*, & *accountability*.

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam

masyarakat.

### 3. Jenis-jenis Pelayanan

Menurut Batinggi (2011;21), ada 3 (tiga) jenis layanan yang dapat dilakukan oleh setiap orang, yaitu:

- a. Layanan lisan , Agar layanan lisan berhasil, pelaksana harus memenuhi syarat-syarat berikut:
  1. Memahami masalah yang dihadapinya dalam tugasnya
  2. Bersikap sopan dan ramah
  3. Memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan yang diperlukan.
2. Layanan dengan tulisan, Salah satu bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas adalah layanan tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari dua (dua) kategori:
  - a. Penunjuk informasi yang ditujukan kepada orang yang berkepentingan untuk membantu mereka berurusan dengan lembaga atau lembaga pemerintah
  - b. Reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan, dan sebagainya.
3. Layanan dengan perbuatan, Layanan dengan perbuatan Karena hubungan pelayanan biasanya dilakukan secara lisan, layanan dengan perbuatan dan lisan sering digabungkan.

Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi beberapa faktor

yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa. Menurut penelitian Hermawan dkk (2016: 67) bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Zeithaml dkk dalam (Tjiptono, 2012), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat di lihat dari lima dimensi mutu. Lima dimensi mutu dikenal dengan servqual (service quality) atau dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas:

- a. *Reliability* (Keandalan), yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Seperti ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
- c. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- d. *Empathy* (empati), yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan

memiliki jam operasi yang nyaman.

- e. *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Selanjutnya, Hardiyansyah dalam (Mulyawan, 2016) menyatakan bahwa dari dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diperoleh indikator sebagaimana berikut ini:

- a. Dimensi Reliability (Kehandalan) terdiri atas indikator:
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 4) Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- b. Dimensi Responsivness (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator:
- 1) Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - 6) Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas/aparatur
- c. Dimensi Assurance (keterjaminan) terdiri atas indikator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - 4) Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
- d. Dimensi Empathy terdiri atas indikator :
- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan
  - 2) Petugas melayani dengan sikap yang ramah
  - 3) Melayani dengan sikap yang sopan dan santun
  - 4) Melayani tanpa diskriminatif
  - 5) Menghargai setiap pelanggan
- e. Dimensi Tangible terdiri atas indikator :
- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Dalam penelitian ini, Peneliti akan menggunakan teori Zeithaml dkk, menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi mutu. Lima dimensi mutu dikenal dengan *servqual (service quality)* yang terdiri *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

### 3. Kepuasan Masyarakat

#### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara hasil yang dirasakan dan hasil yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan kecewa,

tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Fakta masa lalu seseorang, tanggapan dari anggota keluarganya, serta janji dan informasi dari pemasar dan pesaingnya dapat memengaruhi harapan mereka. Masyarakat yang puas akan lebih setia, kurang sensitif terhadap harga, dan memberi kritik yang baik tentang organisasi publik.

#### b. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Sumarwan (2011:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut (Rezha, 2013) menyatakan bahwa: Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting

untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

Menurut Permen PAN nomor 16 tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan layanan, mekanisme kerja yang digunakan, dan bahkan sikap masing-masing orang yang melayani dan yang dilayani adalah semua hal yang berkaitan dengan layanan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka, angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Menurut Tjiptono (2012:24), kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua faktor: keluhan pelanggan dan harapan pelanggan tentang layanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan bergantung pada kesan kinerja dan harapan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja kurang dari harapan mereka, tetapi jika kinerja memenuhi harapan mereka, mereka akan merasa puas.



c. Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat

Setiap layanan selalu berfokus pada memberikan kepuasan kepada masyarakat. Purnama (2012:208) menyatakan bahwa tingkat kepuasan seseorang dapat dilihat dari seberapa baik mereka menerima layanan yang mereka terima. Ada dua tanda kepuasan:

1. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
2. Mengeluh atau mengharapkan perlakuan yang seharusnya diterima atau diperoleh.
3. Tidak mendukung atau setuju dengan sesuatu yang berkaitan dengan kepentingannya.
4. Memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan untuk berbagai jenis pelayanan yang dapat diakses. Keempat tanda tersebut dapat berbeda-beda tergantung pada jenis layanan yang diberikan.

d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Menurut Permen PAN Nomor 14 tahun 2017, tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Ada 9 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau petugas pelayanan, menurut peraturan tersebut:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

e. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Menurut Subroto dan Natalisa dalam buku Kepuasan Masyarakat, tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa Faktor yaitu:

1. Service quality (kualitas pelayanan)
2. Product quality (kualitas produk)
3. Price (harga)
4. Situation (situasi)
5. Personality (sikap personal pelayanan)

## B. Tinjauan Empiris

Penelitian-penelitian empiris dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain :

**Tabel 2.1 Penelitian Empiris**

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Sabilatus Salma (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Satpas Colombo Kota Surabaya	Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pasa Satpas Colombo Kota Surabaya.
2	Ahry Ana (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar	Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar
3	Juni Irayana M. Yusuf (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meurasa Kota Banda Aceh)	Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan masyarakat (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat atau pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

4	<p>Untung Sartini Maria Minarsi Heru Wulan (2016)</p> <p>M Sri</p>	<p>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-EL dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang</p>	<p>Kepuasan Masyarakat, Fasilitas, pelayanan umum, profesional pegawai</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dengan demikian <math>H_1</math> diterima</li> <li>2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian <math>H_2</math> diterima.</li> <li>3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian <math>H_3</math> diterima</li> </ol>
5	<p>Kharisma Oktara, Evi Mayang sari, Tiris Sudrartono (2023),</p>	<p>Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP baru di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung.</p>	<p>Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan masyarakat (Y)</p>	<p>Nilai uji t menunjukkan <math>t_{hitung} &gt; t_{table}</math> yaitu <math>8,028 &gt; 2,042</math>. Simpulan, kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayan, Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung dalam prosedur pembuatan KTP sudah sederhana dan tidak berbelit-belit. Waktu pelayanan, Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung dalam penyelesaian pembuatan KTP sudah sesuai sop (standar operasional prosedur).</p>

6	Siti Anisa (2018)	Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia.	Daya Tanggap (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X3), Perhatian (X4), dan Kemampuan Fisik (X5) Kepuasan Masyarakat (Y).	<p>1. Variabel daya tanggap, keandalan, perhatian, empati, dan bentuk fisik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia dengan nilai <math>t_{hitung} &gt; t_{tabel}</math>.</p> <p>2. Variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia, dengan nilai <math>t_{hitung} &lt; t_{tabel}</math>.</p> <p>Secara simultan berdasarkan uji F bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia dengan nilai <math>f_{hitung} 29,833 &gt; f_{tabel}</math> pada tingkat signifikan 0,05.</p>
7	Melinda Lalolorang, Arie Junus Rorong, Novie Palar.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara	Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Masyarakat (Y).	Terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan berdasarkan nilai $t_{hitung}$ sebesar 11.478 > $t_{tabel}$ 2.25807 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

8	Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati,	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Blitar)	kualitas Pelayanan (X) 1. Bukti fisik (X1) 2. Keandalan (X2), 3. daya tanggap (X3), 4. jaminan (X4), dan empati (X5) Kepuasan Masyarakat (Y)	Dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat
9	Tika Astia (2015),	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur.	Kualitas Pelayanan (X), (tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy), Dan Kepuasan Masyarakat (Y)	Secara persial variabel pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan.
10	Lingga Heri Anggraini,	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat DiKua Kecamatan Rungkut Kota Surabaya	Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan Masyarakat (Y).	1. Hasil analisis interval menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Rungkut, Surabaya, baik dan memuaskan. 2. Hasil uji korelasi sebesar 0,868 dan 0,932 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas

				<p>pelayanan KUAdan kepuasan masyarakat sangat kuat.</p>
--	--	--	--	--

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Secara sistematis kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**

Berdasarkan gambar tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel (X) dengan lima dimensi yang dikenal dengan *servqual* (*service quality*) yang terdiri dari, *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y). Masyarakat akan membandingkan antara tingkat kinerja yang dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan. Apabila tingkat kinerja yang dirasakan melebihi tingkat harapan



yang diinginkan, maka masyarakat cenderung puas.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2014:64). Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, hipotesis yang harus diberikan adalah "Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantorKUA Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Penelitian Deskriptif kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail (Lehman dalam Muri Yusuf, 2014 : 62).

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. Lokasi penelitian ini beralamat di Jl. Kapten Usman Jafar no 21 dan waktu penelitian dilakukan dari bulan Desember 2023 sampai dengan Januari 2024.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kuantitatif, yang merupakan informasi atau data yang diperoleh dari angka-angka yang dihasilkan dari jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam koesioner, yang berbentuk skor atau nilai.

##### **2. Sumber data**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data primer adalah data yang belum diolah yang diperoleh langsung dari

objek penelitian. Data primer data yang diperoleh langsung dari sumber atau tempat dimana penelitian dilakukan secara langsung. Menurut Umar (2014:42) menyatakan bahwa "Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu ataupun perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti".

- b. Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga peneliti tinggal mencari dan mengumpulkan data sekunder dapat kita peroleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia, misalnya di perpustakaan, perusahaan perusahaan, buku-buku ilmiah, literatur dan bahan-bahan kuliah yang sesuai dengan judul skripsi ini sehingga diperoleh data sekunder.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2011:61) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan kumpulan dari individu, atau unit, atau unsur yang dijadikan obyek atau sasaran penelitian yang memiliki karakteristik yang sama.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. Menurut informasi yang didapatkan oleh peneliti bahwa rata-rata yang mendapatkan pelayanan dalam sehari yaitu 25 orang (10 pelayanan) yang menjadi dasar bagi peneliti menyimpulkan bahwa rata-rata yang mendapatkan pelayanan dalam 30 hari sebanyak 750 orang. Sehingga peneliti menyimpulkan

bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 750 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Menurut Sugiyono (2011:118) "Sampel adalah bagian dan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Rumus slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel (Sujarweni, 2014:16).

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = standar eror

Penghitungannya adalah :

$$n = \frac{750}{1 + 750(0,1)^2}$$

$$n = \frac{750}{1 + 750 (0,01)}$$

$$n = \frac{750}{1 + 7,5}$$

$$n = \frac{750}{8,5}$$

$$n = 88,23$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 750 populasi pada margin of error 10% atau 0,1 adalah sebesar 88,23 (dibulatkan menjadi 88 responden).

#### **E. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik data yang digunakan adalah:

##### **a. Observasi**

Observasi yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian dan obyek penelitian, dilakukan dengan pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap obyek penelitian.

##### **b. Kuesioner**

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada peserta sampel. Kuesioner juga dikenal sebagai angket yaitu mengumpulkan data dengan menggunakan pertanyaan atau pernyataan tertulis dan memberikan jawaban dalam bentuk tertulis, misalnya dalam bentuk isian atau simbol atau tanda. Indikator-indikator variabel penelitian ditentukan oleh kisi-kisi angket. Angket penelitian memiliki pilihan jawaban sebagai berikut: sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), cukup (C), setuju (S), atau sangat setuju (SS). Dalam kasus ini, lima kalifikasi jawaban diberikan, dan masing-masing memiliki kemungkinan untuk menerima skor berikut

- a) Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1
- b) Jawaban tidak setuju (TS) diberi nilai 2
- c) Jawaban cukup (C) diberi nilai 3
- d) Jawaban setuju (S) diberi nilai 4

e) Jawaban sangat setuju (SS) diberi nilai 5

c. Dokumentasi

Sebuah cara untuk memperoleh informasi dan data dalam bentuk buku, arsip, dokumen tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang bisa mendukung sebuah penelitian.

Dengan adanya 3 cara teknik pengumpulan data tersebut maka peneliti akan menggunakan observasi dan kuesioner untuk mengumpulkan data di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene.

#### F. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (x), dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen atau variabel terikat (Y).

**Tabel 3.1**

**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah segala jenis layanan yang diberikan oleh seseorang atau penyedia layanan dengan sepenuh hati untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reliability (Kehandalan)</li> <li>2. Responsiveness (Daya Tanggap)</li> <li>3. Assurance (Jaminan)</li> <li>4. Empaty (Empati)</li> <li>5. Tangible (Bukti Fisik)</li> </ol> (Zeithaml dkk dalam Tjiptono, 2012)
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan</li> <li>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</li> <li>3. Waktu Penyelesaian</li> </ol>

		aparatur penyelenggara pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Biaya/Tarif</li> <li>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</li> <li>6. Kompetensi Pelayanan</li> <li>7. Perilaku Pelaksana</li> <li>8. Penanganan Pengaduan</li> <li>9. Sarana dan Prasarana</li> </ol> <p>(Permen PAN Nomor 14 tahun 2017).</p>
--	--	-----------------------------------	--

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, uji analisis linear sederhana dan uji hipotesis.

#### 1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan hasil dari penelitian yang akan ditarik kesimpulan dengan kata-kata.

#### 2. Uji Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat untuk mengukur tingkat kesahihan suatu instrumen. (Taniredja Tukiran, 2012:41). Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, suatu kuosioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut. untuk mengetahui penelitian valid atau tidak , digunakan teknik pengambilan keputusan.

1. Jika  $r_{hitung} > r_{table}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.



2. Jik  $r$  hitung  $< r$  table, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukuran tersebut reliabel. Dengan kata lain konsistensi suatu alat pengukuran di dalam mengukur suatu gejala yang sama (Sugiyono, 2010:93).

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Data harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu agar dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Penulis menggunakan program statistik untuk ilmu sosial, atau SPSS, untuk melakukan perhitungan statistik ini. Analisis regresi sederhana adalah cara untuk memodelkan bagaimana satu variabel dependen dan satu variabel independen berinteraksi satu sama lain. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene diukur melalui penggunaan Analisis Regresi Sederhana. Rumus persamaan Analisis Regresi Sederhana, yang dikutip oleh Sugiyono (2013:285), adalah sebagai berikut:

$$y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Tingkat Kepuasan

a = Nilai Konstan

X = Kualitas Pelayanan

b = Koefisien Regresi

## H. Uji Hipotesis

### 1. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji variabel bebas secara parsial dan untuk menguji variabel terikat secara signifikansi. Kepuasan masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, apabila nilai t hitung > t tabel berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, atau bisa dengan signifikansi di bawah 0,05 yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

### 2. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah ukuran yang menunjukkan seberapa banyak keragaman ada pada variabel bergantung yang dapat dijelaskan oleh variabel penduganya (Nawari, 2010). Nilai koefisien determinasi diwakili oleh persegi panjang R dan berkisar antara 0 dan 1. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, dan nilai yang lebih rendah menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil KUA Kecamatan Banggae Timur

Nama Kantor Banggae Timur	: Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur
Alamat	: Jl.Ahmad Kirang No.22 Kab.Majene
Kelurahan	: Labuang Utara
Kecamatan	: Banggae Timur
Kabupaten	: Majene
Provinsi	: Sulawesi Barat
Kode Pos	: 91415
Nomor	: 0042-21065
SK Pendiri Kantor	: Kw.31.1/2/KP.07.6/3581/2010
Email	: <a href="mailto:kuabanggaetimur@gmail.com">kuabanggaetimur@gmail.com</a>
Tahun Berdiri	: April 2010
Bangunan Kantor	: Milik Sendiri
Wilayah Cangkupan	: Labuang, Labuang Utara, Baurung, Lembang, Tande, Tande Timur, Baruga, Baruga Dhua dan Desa Buttu Baruga

##### 2. Visi Misi KUA Kecamatan Banggae Timur

###### A. Visi KUA Kecamatan Banggae Timur

Terwujudnya pelayanan yang berkualitas, tertib administrasi, taat azas, agamis, dan pembinaan masyarakat Malaqbiq.

###### B. Misi KUA Kecamatan Banggae Timur

1. Meningkatkan pelayanan Nikah dan Rujuk
  2. Meningkatkan pelayanan Zakat, Wakaf, dan Ibsos
  3. Meningkatkan pelayanan Keluarga Sakinah dan BP4
  4. Meningkatkan pelayanan Nikah Produk Halal
  5. Meningkatkan pelayanan Manasik Haji
  6. Meningkatkan kerja sama lintas sektoral
3. Sejarah KUA Kecamatan Banggae Timur

Berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur memiliki nilai historis yang panjang, pada awalnya lokasi yang ditempati saat ini adalah Kantor Urusan Agama Kec. Banggae yang berdiri pada tahun 1953 di Jl. Jendral Sudirman dan hingga mendekati tahun 1971, Kantor tersebut bergeser ke jalan masjid raya yang sejak berdirinya pada tahun 1953 sampai dengan 1971 di nahkodai oleh K.K Abdullah Mubarak yang tidak lain adalah bapak kandung Drs. H. Adnan Mubarak.

Kemudian pada tahun 1971-1972 saat kepemimpinan dipegang oleh M. Bachyit Fattah, KUA Kecamatan Banggae bergeser ke lingkungan Binanga. Dan pada tahun 1972 juga KUA Kecamatan Banggae pindah lagi ke jalan Ahmad Kirang No 22 Majene hingga saat ini.

Pada tahun 2010 Kecamatan Banggae mengalami pemekaran yakni Kecamatan Banggae dan Banggae Timur yang mencakup Kelurahan Labuang, Baruga, Baruga Dhua, Tande, Baurung, Desa Buttu Baruga, dan menyusul Kelurahan Tande Timur, Lembang, dan Labuang Utara. Maka di tahun itu Kantor Urusan Agama Kec. Banggae Timur Terbentuk.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae sebagai sentral

elayanan publik yang mengurus bidang keagamaan di tingkat Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene, selama Kecamatan Banggae Timur berpisah/dimekarkan sampai saat ini kepemimpinan kepala KUA telah diisi oleh:

1. DRS. H. ADNAN MUBARAK mulai Maret 2010- April 2011
  2. M. SYAHID, S. Ag mulai April 2011-2015
  3. H. HASYIM, Lc. M.Ag milai 2015-2018
  4. MUHAMMAD NAIM THALHAH, S.Ag mulai 2018-2020
  5. H. M. SYAHID, S.Ag mulai 2020-2022
  6. H. Adi, S.Ag., M.Si mulai Agustus 2022-Oktober 2023
  7. PATMAN, S.Ag mulai November 2023 sampai sekarang
4. Keadaan KUA Kecamatan Banggae Timur

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur memiliki pegawai dengan jumlah 24 orang 10 diantaranya adalah pegawai non PNS. Selain itu, KUA Kecamatan Banggae Timur dilebkgkapi Sarana dan Prasarana diantaranya adalah bangunan dengan status hak milik sejak tahun 2010. Bangunan ini digunakan sebagai kantor utama untuk kegiatan pelayanan, terdiri dari beberapa ruangan dengan fungsi sebagai ruangan staf pengadministrasian persuratan, pengadministrasian NR, pengadministrasian Zakat, Wakaf, dan Ibsos, pengadministrasian Produk Halal, Staf pengadministrasian Zakat, Administrasi/pengolah data, ruang kepala, balai nikah, dan dapur.

Dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat dan pelaksanaan tugas sehari-hari Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur

dilengkapi dengan sarana prasarana terutama bidang administrasi pencatatan nikah. Darana prasarana kerja merupakan alat yang dipergunakan pegawai dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas sehingga dapat tercapai tujuan yang telah direncanakan.

Tabel 4.1

(Fasilitas di KUA Kecamatan Banggae Timur)

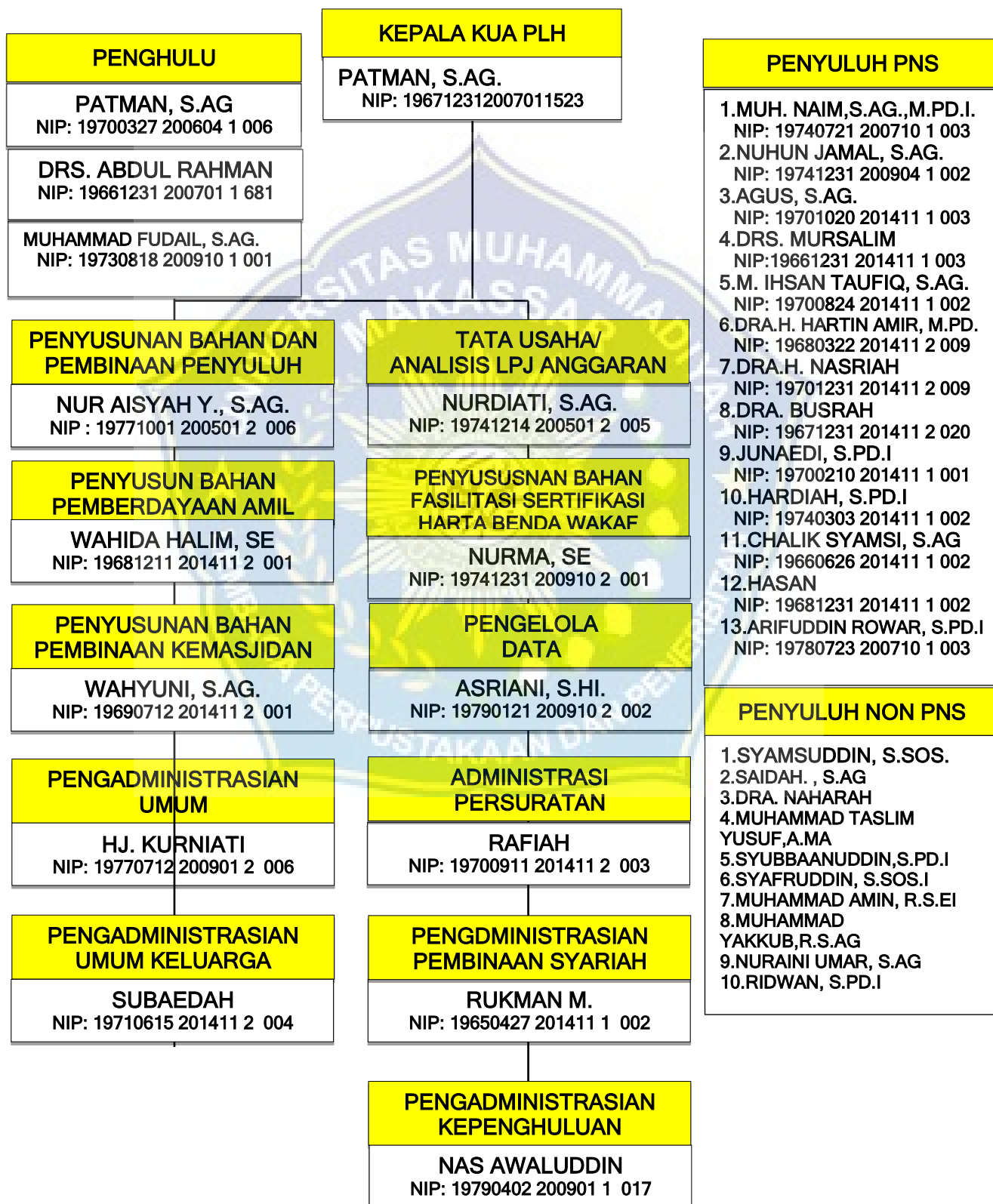
No.	Nama Barang	Jumlah
1.	Papan Pemberitahuan	1 Buah
2.	Meja Kerja	26 Buah
3.	Kursi	35 Buah
4.	Lambang Garuda Pancasila	1 Buah
5.	Gorden	5 Buah
6.	Lemari	9 Buah
7.	Printer	8 Buah
8.	AC	2 Buah
9.	Proyektor	1 Buah
10.	Mic	2 Buah
11.	Mesin Air	1 Buah
12.	Kulkas	1 Buah
13.	Dispenser	1 Buah
14.	Wifi	1 Buah
15.	Foto Presiden dan Wakil	1 Buah
16.	Foto Bupati dan Wakil	1 Buah
17.	Jam Dinding	7 Buah

Sumber: Kantor KUA Kecamatan Banggae Timur

## 5. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Banggae Timur

Gambar 4.1

## STRUKTUR ORGANISASI KUA KECAMATAN BANGGAE TIMUR





## 6. Tugas dan Fungsi KUA Kecamatan

Tabel 4.2  
Tugas dan Fungsi KUA Kecamatan

<p>TUGAS KUA KECAMATAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan</li> <li>2. Bimbingan Masyarakat Islam</li> </ol>
<p>FUNGSI KUA KECAMATAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan, Pelayanan, Pengawasan, Pencatatan, dan Pelaporan Nikah dan Rujuk</li> <li>2. Penyusunan Statistik Layanan dan Bimbingan Masyarakat Islam</li> <li>3. Pengelolaan Dokumentasi dan Sistem Manajemen KUA</li> <li>4. Pelayanan Bimbingan Keluarga Sakinah</li> <li>5. Pelayanan Bimbingan Kemasjidan</li> <li>6. Pelayanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah</li> <li>7. Pelayanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam</li> <li>8. Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf</li> <li>9. Pelaksanaan Ketatausahaan dan Kerumahtanggaan KUA Kecamatan</li> <li>10. Pelayanan Bimbingan Manasik Haji</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>(PMA 34 Tahun 2016)</b></p>

(sumber: KUA Kecamatan Banggae Timur

## 7. Tugas dan Kewajiban Pimpinan Beserta Staf di Instansi Mitra

### a. Tugas kepala KUA

1. Meyelenggarakan stastik dan dokumentasi
2. Meyelenggarakan surat menyurat, pengurusan surat kerarsipan dan rumah tangga KUA

3. Melakukan pembinaan kepenghuluan, keluarga sikanah ibadah sosial, produk halal, kemitraan, zakat, wakaf, ibadah haji dan kesejahteraan keluarga sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dirjen bimas Islam dan penyelenggara haji berdasarkan peraturan yang berlaku.
4. Mengatur pola kerja para penghulu yang berada di lingkungan wilayah kerjanya

**b. Tugas Pengelola Adminitrasi Kepenghuluan**

1. Menerima laporan kehendak nikah
2. Memverifikasi berkas persyaratan nikah Catin
3. Memvalidasi berkas persyaratan nikah Catin
4. Pengumuman kehendak nikah
5. Pelayanan pengawasan nikah
6. Penandatanganan NA
7. Membuat laporan dan pendokumentasian laporan NR

**c. Tugas Pengadministrasian NR**

1. Meginput data catin keaplikasi SIMKAH
2. Mencetak NB
3. Mencetak akta nikah
4. Mencetak kutipan akta nikah
5. Membuat laporan dan pendokumentasian laporan NR

**d. Tugas Pengadministrasi statistic dan SIM KUA**

1. Menerima bahan data
2. Mengolah dan membuat tabulasi data
3. Membuat grafik/statistic
4. Membuat laporan

5. Mendokumentasikan

**e. Tugas pengadministrasi bahan keluarga sakinah**

1. Mengumpulkan bahan pendataan keluarga Pra sakinah, sakinah 1,2,3 dan 3 plus
2. Melakukan klasifikasi data Pra sakinah, sakinah 1,2,3 dan 3 plus
3. Menyusun bahan pembinaan keluarga sakinah
4. Menyusun bahan bimbingan Pra nikah
5. Menyusun program bantuan keluarga sakinah
6. Membuat laporan
7. Mendokumentasikan

**f. Tugas pengelola bahan pembinaan kemasjidan**

1. Mengumpulkan bahan data kemasjidan
2. Melakukan klasifikasi data kemasjidan
3. Melakukan pembinaan kemasjidan
4. Mengelola kalibrasi arah kiblat
5. Melakukan sosialisasi akurasi jadwal sholat
6. Melakukan sosialisasi dan akurasi jadwal sholat
7. Melakukan sosialisasi hisab rukyat
8. Mengoperasikan aplikasi SIHAT
9. Menginput data ke aplikasi SIMAS
10. Membuat laporan
11. Mendokumentasikan

**g. Tugas pengelola bahan pembinaan syari'ah**

1. Mengumpulkan data produsen muslim
2. Memfasilitasi sertifikasi produk halal

3. Melakukan pengawasan produk halal
4. Menyusun bahan konsep penyuluhan produk halal
5. Memberikan konsultasi dan bimbingan syari'ah
6. Melakukan pembinaan dan penyuluhan muallaf
7. Melakukan pelayanan dan bimbingan haji
8. Membuat laporan
9. Mendokumentasikan

#### **h. Tugas Pengelola Bahan Penyuluhan**

1. Mengumpulkan bahan bimbingan dan penyuluhan agama islam
2. Mengumpulkan data majelis taklim, khatib, imam, mubaliqh, pemeluk agama, TPA/TPQ, lembaga keagamaan, khat, qari, dan lembaga seni islam
3. Mengumpulkan bahan rencana penyuluhan
4. Mengumpulkan laporan penyuluh agama islam
5. Melakukan monitoring pelaksanaan tugas penyuluh
6. Menginput ke aplikasi Simpenais
7. Membuat laporan
8. Mendokumentasikan

#### **i. Tugas Pengelola Bahan Pemberdayaan Amil Zakat**

1. Melakukan sosialisasi kebijakan zakat
2. Melakukan bimbingan pengurus unit pengumpul zakat (UPZ) Kecamatan
3. Melakukan konseling perhitungan zakat
4. Melakukan pendataan muzakki
5. Melakukan pendataan mustahiq

6. Melakukan rekavitulasi hasil zakat
7. Membuat laporan dan dokumentasi zakat
8. Menginput ke aplikasi SIMZAT
9. Mendokumentasikan

**j. Tugas Pengelola Bahan Fasilitas Sertifikasi Harta Benda Wakaf**

1. Melakukan sosialisasi kebijakan wakaf
2. Mengerjakan pendaftaran kehendak wakaf
3. Melakukan pemeriksaan wakaf
4. Melakukan pemeriksaan dan bimbingan ikrar wakaf
5. Mengerjakan pencatatan wakaf
6. Memfasilitasi penerbitan sertifikasi tanah wakaf
7. Menginput ke aplikasi SIWAK
8. Mendokumentasikan

**k. Tugas Pengelola Bahan Kerumahtanggan**

1. Melakukan konsultasi surat masuk kepada atasan
2. Membuat konsep surat
3. Menerima konsep surat keluar dari atasan
4. Mengetik dan mencetak konsep surat keluar
5. Menerima, mencatat dan mengelola barang milik Negara
6. Menerima, mencatat dan mengelola barang persediaan
7. Mengetik dan mencetak absensi manual/elektronik kehadiran pegawai
8. Mengetik dan mencetak rencana kerja tahunan (RKT)
9. Mengetik dan mencetak Term of reference (TOR) kegiatan
10. Mengetik dan mencetak pembuktian belanja pelaksanaa kegiatan
11. Membayar belanja pelaksanaan kegiatan

12. Mencatat dan menerima dana pengeluaran anggaran kegiatan pada buku kas
13. Mengetik dan mencatat laporan pertanggungjawaban kegiatan.

#### **I. Tugas Pelaksanaan Ketatausahaan dan Kerumahtanggan KUA**

##### **Kecamatan**

1. Menerima surat masuk
2. Mencatat surat masuk dalam buku agenda
3. Memberikan lembar disposisi surat masuk
4. Mendokumentasikan surat masuk
5. Mencatat surat keluar dalam buku agenda
6. Mendokumentasikan surat keluar
7. Mengetik dan mencetak undangan rapat
8. Mengetik dan mencetak daftar hadir peserta rapat
9. Mencatat hasil rapat pada buku notulen
10. Mendokumentasikan proses pelaksanaan rapat

##### **m. Tugas Penghulu**

1. Memeriksa kelengkapan administrasi Catin
2. Melaksanakan penasehat calon pengantin
3. Melakukan pembinaan terhadap keluarga muslim
4. Melaksanakan pemeriksaan dan pencatatan nikah diluar dan di balai nikah
5. Membuat laporan pelaksanaan nikah yang berkaitan dengan PNBPN
6. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tuisi

## B. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Statistik Deskriptif

Berikut ini akan digambarkan atau di deskriptifkan dari data masing-masing informasi mengenai identitas responden mulai dari jenis umur, jenis kelamin, dan pendidikan.

#### a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3

#### Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	48	54,5
2	Perempuan	40	45,5
	Total	88	100

(sumber data primer yang diolah 2024)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden atau 54,5%, sedangkan perempuan sebanyak 40 responden atau 45,5%. Berdasarkan data tersebut maka yang paling mendominasi adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang atau 54,5%.



b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan Usia Dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	20-30 Tahun	21	23,9
2	31-40 Tahun	40	45,5
3	41-50 Tahun	20	22,7
4	51-60 Tahun	6	6,8
5	61-70 Tahun	1	1,1
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>100</b>

(Sumber data primer yang diolah 2024)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia lebih dari 20 tahun sampai 30 tahun sebanyak 21 responden atau 23,9%, berusia lebih dari 31 tahun sampai 40 tahun sebanyak 40 responden atau 45,5%, berusia 41 tahun sampai 50 tahun sebanyak 20 responden atau 22,7% berusia lebih dari 51 tahun sampai 60 tahun sebanyak 6 responden atau 6,8%, berusia 61 tahun sampai 70 tahun sebanyak 1 responden atau 1,1%. Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah pada usia 30 tahun sampai 40 tahun. Dalam hal ini, dapat di asumsikan bahwa rentang usia tersebut merupakan usia responden KUA Kecamatan Banggae Timur.

### C. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5  
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	1	1,1
SMP	9	10,2
SMA/SMK	43	48,9
Diploma	9	10,2
Sarjana	26	29,5
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

(Sumber data primer yang diolah 2024)

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden pada jenjang pendidikan SD sebanyak 1 orang atau 1,1%, jenjang pendidikan SMP sebanyak 9 orang dengan persentase 10,2%, jenjang pendidikan SMA/SMK sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 48,9%, juga pada jenjang Diploma sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 10,2% dan jenjang pendidikan S1 sebanyak 26 orang dengan persentase sebesar 29,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang mendapatkan pelayanan di KUA Kecamatan Banggae Timur adalah masyarakat yang mempunyai pendidikan di jenjang SMA/SMK.

### 2. Analisis Deskriptif Variabel

Deskriptif variabel pada penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh. Adapun yang disajikan

dalam deskripsi variabel ini adalah berupa distribusi frekuensi yang disajikan perindikator beserta frekuensi dan skor yang diperoleh.

Berdasarkan judul dan rumusan masalah pada penelitian ini yang terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Masyarakat (Y) dan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 88 responden. Berikut deskripsi dari masing masing variabel dari hasil penyebaran data kuisioner dijelaskan seperti dibawah ini:

a. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada kantor KUA Kecamatan Banggae Timur ditunjukkan pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan**

Pertanyaan/ Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor	Rata-rata
	SS (5)		S (4)		C (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1	6	6,8	40	45,5	34	38,6	8	9,1	-	-	308	3,50
X1.2	3	3,4	32	36,4	44	50,0	9	10,2	-	-	293	3,33
X1.3	7	8,0	44	50,0	28	31,8	8	9,1	1	1,1	312	3,55
X1.4	10	11,4	31	35,2	39	44,3	8	9,1	-	-	307	3,49
X1.5	13	14,8	40	45,5	30	34,1	5	5,7	-	-	325	3,69
X1.6	11	12,5	42	47,7	30	34,1	5	5,7	-	-	323	3,67
X1.7	6	6,8	39	44,3	32	36,4	11	12,5	-	-	304	3,45

X1.8	16	18,2	45	51,1	19	21,6	8	9,1	-	-	333	3,78
X1.9	6	6,8	31	35,2	31	35,2	20	22,7	-	-	287	3,26
X1.10	14	15,9	37	42,0	33	37,5	4	4,5	-	-	325	3,69
X1.11	7	8,0	46	52,3	25	28,4	10	11,4	-	-	314	3,57
X1.12	6	6,8	34	38,6	45	51,1	3	3,4	-	-	307	3,49
X1.13	10	11,4	35	39,8	36	40,9	5	5,7	2	2,3	310	3,52
X1.14	9	10,2	37	42,0	38	31,8	12	13,6	2	2,3	303	3,44
X.15	9	10,2	36	40,9	38	43,2	3	3,4	2	2,3	311	3,53

(Sumber: hasil olah data spss 29,2024)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan (X), indikator yang memiliki mean terbesar berada pada pernyataan ke X8 yaitu (pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan luas mengenai layanan nikah) dengan nilai sebesar 3,78 yang didominasi dengan jawaban setuju sebanyak 45 responden atau 51,1%. Sedangkan indikator yang memiliki mean terkecil berada pada pernyataan X9 yaitu pegawai KUA Kec. Banggae Timur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dengan nilai 3,26 yang didominasi dengan jawaban setuju sebanyak 31 responden atau 35,2%.

#### b. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tanggapan responden mengenai kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur ditunjukkan pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7  
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat

Pertanyaan/ Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor	Rata- Rata
	SS (5)		S (4)		C (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1.1	5	5,7	30	34,1	43	48,9	9	10,2	1	1,1	293	3,33
Y1.2	5	5,7	23	26,1	45	53,4	12	13,6	1	1,1	283	3,22
Y1.3	5	5,7	21	23,9	44	50,0	18	20,5	-	-	277	3,15
Y1.4	50	56,8	37	42,0	1	1,1	-	-	-	-	461	4,56
Y1.5	5	5,7	28	31,8	44	50,0	11	12,5	-	-	291	3,31
Y1.6	4	4,5	22	25,0	54	61,4	8	9,1	-	-	286	3,25
Y1.7	5	5,7	45	51,1	38	43,3	-	-	-	-	319	3,63
Y1.8	7	8,0	43	48,9	34	38,6	4	4,5	-	-	317	3,60
Y1.9	5	5,7	32	36,4	34	38,6	16	18,2	1	1,1	288	3,27
Y1.10	8	9,1	15	17,0	50	56,8	13	14,8	2	2,3	278	3,16

(sumber: hasil olah data spss 29, 2024)

Berdasarkan tabel 4.7 jawaban responden mengenai variabel kepuasan masyarakat (Y) indikator yang memiliki nilai mean terbesar berada pada Y4 yaitu Kantor Urusan Agama memberikan biaya/tarif yang wajar dalam pelayanan dengan nilai sebesar 4,56 yang didominasi dengan jawaban sangat setuju sebanyak 50 responden atau 56,8%. Sedangkan indikator yang memiliki nilai mean terkecil berada pada Y3 yaitu KUA Kecamatan Banggae Timur memberikan

pelayanan dengan cepat/tepat waktu dengan nilai mean 3,15 yang didominasi dengan jawaban responden cukup sebanyak 44 responden atau 50,0%.

### 3. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat untuk mengukur tingkat kesahihan suatu instrumen, (Taniredja Tukiran, 2012:41). Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, suatu kuosioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut. Untuk mengetahui penelitian valid atau tidak, digunakan teknik pengambilan keputusan.

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Data pada penelitian ini dikatakan valid apabila nilai korelasi  $> 0,176$  atau  $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$  dengan nilai  $df = N-2$ . Dalam penelitian ini  $N=88$  ketika menggunakan rumus maka  $df = 88-2 = 86$  jadi nilai  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini untuk  $df= 86$  yaitu  $0,176$ .

Hasil dari uji validitas ditunjukkan pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8  
Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan/Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	X1.1	0,633	0,176	Valid
		X1.2	0,556	0,176	Valid
		X1.3	0,620	0,176	Valid
		X1.4	0,715	0,176	Valid
		X1.5	0,715	0,176	Valid

2.	Kepuasan Masyarakat	X1.6	0,632	0,176	Valid
		X1.7	0,624	0,176	Valid
		X1.8	0,647	0,176	Valid
		X1.9	0,736	0,176	Valid
		X1.10	0,713	0,176	Valid
		X1.11	0,668	0,176	Valid
		X1.12	0,687	0,176	Valid
		X1.13	0,696	0,176	Valid
		X1.14	0,746	0,176	Valid
		X1.15	0,635	0,176	Valid
		Y1.1	0,727	0,176	Valid
		Y1.2	0,732	0,176	Valid
		Y1.3	0,779	0,176	Valid
		Y1.4	0,259	0,176	Valid
		Y1.5	0,757	0,176	Valid
	Y1.6	0,689	0,176	Valid	
	Y1.7	0,739	0,176	Valid	
	Y1.8	0,703	0,176	Valid	
	Y1.9	0,810	0,176	Valid	
	Y1.10	0,778	0,176	Valid	

Sumber: hasil olah data spss 29, 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini mempunyai nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel yang artinya semua item angket tersebut dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan.



b. Uji realibilitas

Secara umum realibilitas diartikan sebagai sesuatu hal yang dapat dipercaya atau keadaan yang dapat dipercaya. Dalam statistic SPSS uji realibilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat konsisten angket atau kuesioner yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan. Uji realibilitas dalam hal ini mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan dalam output SPSS. Seperti halnya pada uji-uji statistic lainnya hasil uji realibilitas *Alpha cronboach* pun berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang telah ditentukan.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji realibilitas adalah jika nilai Alpha lebih besar dari nilai probabilitas maka item-item angket yang digunakan dinyatakan *realibel* atau konsisten, sebaliknya jika nilai Alpha lebih kecil dari nilai probabilitas maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak *realibel* atau tidak konsisten.

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui ketepatan alat ukur. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpa*. Indeks reliabilitas dinyatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,6. Jika koefisien *cronbach's alpa* kurang dari 0,6 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.9

Hasil pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Realibilitas	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	0,912	0,60	Realiabel
2.	Kepuasan Masyarakat	0,889	0,60	Realiabel

(sumber: hasil olah data spss 2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.9 nilai Alpha variabel X yaitu

sebesar 0,912 dan variabel Y sebesar 0,889. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa alpha variabel X yaitu kualitas pelayanan sebesar 0,912 dan variabel Y Kepuasan masyarakat sebesar 0,889 lebih besar dari nilai probabilitas = 0,60 yang artinya item-item angket tersebut dapat dikatakan realibel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian selanjutnya.

#### 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan Variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan dependen, apakah positif atau negatif. Hasil dari analisis regresi linear sederhana ditunjukkan pada tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.10  
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana  
**Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,746	2,739		3,924	<,001
	Kualitas Pelayanan	,448	,051	,687	8,760	<,001

(sumber: hasil olah data spss 29, 2024)

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 10,746 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,448. Sehingga diperoleh persamaan regresi

$$Y = 10,746 + 0,448X$$

Dari persamaan regresi tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan diketahui nilai konstan sebesar 10,746 merupakan nilai konstanta yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka kepuasan masyarakat akan tetap sebesar 10,746%. Variabel kualitas pelayanan meningkat 1 (satu) satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,448 satuan atau sebesar 44,8%.

## 5. Uji Hipotesis

Analisis data dengan menggunakan pengujian sederhana untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan 2 metode Uji T, dan Koefisien determinasi.

### a. Uji t

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11

Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,746	2,739		3,924	<,001
	Kualitas Pelayanan	,448	,051	,687	8,760	<,001

(sumber: hasil olah data spss 29, 2024)

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,01 lebih kecil dari nilai standar 0,05 dan nilai t hitung = 8,760, sedang nilai t tabel sebesar 1,662, dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa

variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur.

b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 4.12

Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,687 <sup>a</sup>	,472	,465	3,85926

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
(sumber: hasil olah data spss 29, 2024)

Dari tabel diatas, berdasarkan ketentuan kuat tidaknya pengaruh yang dijelaskan pada bagian sebelumnya, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai R pada tabel 4.12 adalah 0,472 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 47,2%. Sedangkan sisanya sebesar 52,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini adalah masyarakat yang dilayani. Pelayanan yang diberikan bisa berupa sesuatu yang disentuh atau diraba, namun juga bisa berupa sesuatu yang tidak dapat disentuh namun bisa dirasakan oleh orang lain seperti perasaan aman saat berada di suatu tempat atau sikap ramah yang diberikan oleh pegawai di suatu instansi. Berdasarkan dari beberapa teori kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tak kasat mata yang dilakukan oleh pihak lain (pegawai/petugas layanan) yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat demi tercapainya kepuasan pada masyarakat.

Berdasarkan pengujian indikator dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas terhadap jawaban responden, maka hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan indikator (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan indikator (persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, prosuk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan prasarana). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t ditemukan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (  $8,760 > 1,662$ ). Secara statistik adalah signifikan.

Dari hasil penelitian yang didapatkan dan dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan maka hasil penelitian ini berjalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahry Ana pada tahun 2019 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat Di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar)". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Dengan Penelitian Sabilatus Salma pada tahun 2021 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Satpas Colombo Kota Surabaya" berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Satpas Colombo Kota Surabaya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti ketika kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka adapun saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Saran untuk petugas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur untuk mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu kemudian tidak membeda-bedakan masyarakat yang sedang menerima pelayanan.
2. Sangat besar harapan terhadap Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur untuk menampung kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan bagi masyarakat, karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik dan membuat mereka puas sesuai dengan ekspektasi masyarakat mengenai pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan". Jakarta : prenadamedia group.
- Ade Syarif Maulana, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi. *Jurnal : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta*, Volume 7, Nomor 2, Hlm.117.  
Alfabeta  
Andi.Yogyakarta.
- Arif Yusuf Hamali. 2016. *Pemahaman manajemen sumber daya manusia*.
- Atik dan Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*.  
Bandung
- Bangun, Wilson, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*.  
UniversitasTerbuka.Jakarta.
- Buchari Alma., 2016 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung.  
Cetakan 1). Unpad Press.  
Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- Dahlan, Hasim D, Hamdan: 2017; Al Fatta. (2007) *Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran* Vol. 4, No. 2, Juli - Desember 2017,
- Dodi Sukmayana, *Kepuasan Masyarakat (Suatu Kajian Ilmiah Mengenai Pelayanan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat)*. (Yogyakarta: Deepublish,2017) hlm. 58  
EKONISIA, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2017
- Hamdan Dahlan, Djamil Hasim, 2016. *Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. *Jurnal. Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak Papua*
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.



Hermawan, Wawan., Budiman, Dedi., Hutagao, Parulian. 2016. Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Jur. Ilm. Kel. & Kons, Vol. 9, h. 65-75. Jakarta: Erlangga.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam blog yang ditulis oleh Rosiansfer (2013),

Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran* Jilid I Edisi ke 12.

Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12.

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Alfabeta

Masram dan Mu'ah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo.

Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.);

Pelayanan menurut kamus bahasa indonesia (KBBI)

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990. Retrieved from <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>

Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabet,

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.

Supranto. J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan pangsa pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

Susilo Bambang Yudhoyono, telah dirilis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik

Tjiptono, F. (2012). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua. Cetakan ketujuh,

Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*. (Bandung: Alfabeta, 2012).

Yamit, Zulian, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama,. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service Zifatama Publiser.

Zulian, Yamit, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.





# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

Tanggal Pengisian :

#### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :  SD  
 SMP  
 SMA/SMK  
 Diploma  
 Sarjana

#### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada jawaban yang bapak/ibu anggap paling sesuai.
2. Setelah selesai mengisi, mohon untuk mengembalikan kuesioner ini kepada pihak yang memberikan kuesioner pertama kali.
3. Keterangan jawaban dan skor:

STS (Sangat Tidak Setuju) = 1

TS (Tidak Setuju) = 2

C (Cukup) = 3

S (Setuju) = 4

SS (Sangat Setuju) = 5

### PERNYATAAN KUESIONER

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Keterangan
		STS	TS	C	S	SS	
A	Realibility (Kehandalan)						
1	Pegawai KUA Kec. Banggae Timur memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu						
2	Pegawai KUA Kec. Banggae timur cetakan dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat						
3	KUA Kec. Banggae Timur memiliki standar pelayanan yang sesuai dengan prosedur						
B	Responsiveness (Daya Tanggap)						
4	Pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai tepat dan jelas						
5	Informasi yang diberikan oleh pegawai KUA Kec. Banggae Timur mengenai pelayanan jelas.						
6	Pegawai memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi masyarakat						
C	Assurance (Jaminan)						

7	Pegawai bertanggung jawab jika terjadi kesalahan						
8	Pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan luas mengenai layanan nikah						
9	Pegawai KUA Kec. Banggae Timur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan						
D	Empaty (Empati)						
10	Pegawai KUA Kec. Banggae Timur bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat						
11	Pegawai KUA Kec. Banggae Timur selalu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.						
12	Pegawai serius saat memberikan pelayanan						
E	Tangible (Bukti Fisik)						
13	Kua Kec. Banggae Timur memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman						
14	Teknologi atau peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan						
15	Penampilan pegawai KUA Kec. Banggae Timur selalu terlihat rapih dan bersih						

## Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Keterangan
		STS	TS	C	S	SS	
1	Menurut saya persyaratan pelayanan KUA Kecamatan Banggae Timur sudah sesuai dengan jenis pelayanan						
2	KUA Kecamatan Banggae Timur memberikan prosedur pelayanan yang mudah						
3	KUA Kecamatan Banggae Timur memberikan pelayanan dengan cepat/tepat waktu						
4	Kantor Urusan Agama memberikan biaya/tarif yang wajar dalam pelayanan						
5	Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sudah sesuai						
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di KUA Kecamatan Banggae Timur sudah profesional						
7	Perilaku pegawai KUA Kecamatan Banggae Timur sopan dalam memberikan pelayanan						
8	Perilaku pegawai KUA Kecamatan Banggae Timur memiliki ramah dalam memberikan						



	pelayanan						
9	KUA Kecamatan Banggae Timur memiliki kualitas sarana dan prasarana yang baik (toilet, kursu tunggu, ruangan ber AC, alat tulis)						
10	KUA Kecamatan Banggae Timur melakukan pengaduan pelayanan dengan baik						



Lampiran 2  
Data Tabulasi (Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat)

No Responden	Kualitas pelayanan (X)															Total
	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	(X5)	(X6)	(X7)	(X8)	(X9)	(X10)	(X11)	(X12)	(X13)	(X14)	(X15)	
1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	38
2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	51
3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	50
4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	53
5	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	37
6	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	52
7	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	66
8	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	36
9	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	40
10	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	49
11	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	43
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	54
13	2	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	3	3	3	51
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
15	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	52
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
17	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	62
18	5	4	1	5	4	5	3	2	4	5	2	3	1	1	1	46
19	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	59
20	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	61
21	3	3	4	4	5	5	4	4	2	3	2	4	5	5	4	57
22	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	54
23	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	55
24	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	52
25	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	51
26	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52
27	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	51
28	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	1	1	1	36
29	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	41
30	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	54
31	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	64
32	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	63
33	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	63
34	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	53
35	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	3	56
36	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	53
37	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	38
38	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	51
39	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	55
40	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	3	50
41	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	54

42	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	54
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
44	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	52
45	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	54
46	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	61
47	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	63
48	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	50
49	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	53
50	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	56
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
52	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	53
53	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	52
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	54
55	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
56	3	3	4	3	4	4	2	5	2	3	4	3	3	4	3	50
57	5	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	3	60
58	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	42
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
60	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	62
61	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	44
62	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
63	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68
64	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	50
65	3	4	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	41
66	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	68
67	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	63
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	45
70	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	41
71	3	2	3	4	2	3	2	4	3	5	3	4	2	3	4	47
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
73	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	55
74	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	66
75	3	4	3	5	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	58
76	3	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	49
77	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	56
78	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	38
79	5	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	64
80	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	43
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
82	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	45
83	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	51
84	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	56
85	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
86	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	4	39
87	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	49
88	4	3	2	3	4	3	3	5	2	4	4	4	4	3	5	53

No Responden	Kepuasan Masyarakat (Y)										Total
	(Y1)	(Y2)	(Y3)	(Y4)	(Y5)	(Y6)	(Y7)	(Y8)	(Y9)	(Y10)	
1	3	2	3	5	3	4	3	3	2	2	30
2	4	5	2	4	2	3	4	4	3	3	34
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	35
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	36
5	2	3	3	5	3	3	3	3	2	2	29
6	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	33
7	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	35
8	2	2	2	4	2	3	3	4	2	2	26
9	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	25
10	3	2	3	5	3	3	3	4	4	3	33
11	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	34
12	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	35
13	3	3	2	5	3	3	3	4	3	3	32
14	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
15	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	34
16	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	37
17	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	34
18	1	2	2	5	2	3	3	2	2	2	24
19	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	34
20	3	3	2	5	2	2	3	3	2	2	27
21	3	3	2	5	2	4	3	4	4	3	33
22	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	34
23	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	39
24	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	37
25	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	35
26	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	34
27	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33
28	3	3	3	5	4	2	4	4	2	4	34
29	3	2	2	5	3	3	3	3	2	2	28
30	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	37
31	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	31
32	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	36
33	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	35
34	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	36
35	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	39
36	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	33
37	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	26
38	3	4	2	5	3	4	3	3	3	3	33
39	4	3	2	5	5	3	3	3	3	3	34
40	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	30
41	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	40

42	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	37
43	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33
44	3	3	3	5	4	3	4	4	3	1	33
45	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	36
46	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	37
47	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
48	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	32
49	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	38
50	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	37
51	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	35
53	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	29
54	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	32
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	34
57	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
58	2	1	2	5	2	3	3	3	1	1	23
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	32
61	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	30
62	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	35
63	3	4	4	5	3	4	5	5	5	3	41
64	3	4	4	5	4	3	3	2	4	4	36
65	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	26
66	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	45
67	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	35
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
69	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	34
70	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	33
71	3	2	3	5	2	4	4	3	4	3	33
72	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	34
73	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	36
74	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	38
75	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	39
76	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	35
77	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	35
78	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	27
79	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40
80	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	29
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
82	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	31
83	4	3	2	5	3	2	4	4	3	3	33
84	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	34
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
86	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	24
87	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	32
88	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35

No	Nama Responden	Karakteristik responden					
		Usia	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan Terakhir	Kode
1	Ainun Elhabasyi	32	2	Perempuan	2	Sarjana	5
2	Hasman	29	2	Laki-laki	1	SMA	3
3	Reski Rahayu	29	2	Perempuan	2	Diploma	4
4	Ansar Irawan	28	2	Laki-laki	1	SMA	3
5	Suriani	42	3	Perempuan	2	SMA	3
6	Putri Melyani	27	2	Perempuan	2	Diploma	4
7	Andika Saputra	26	2	Laki-laki	1	SMA	3
8	Bilal Alkahfi	35	2	Laki-laki	1	Sarjana	5
9	Sumiati	55	4	Perempuan	2	SMP	2
10	Nasaruddin	26	1	Laki-laki	1	SMA	3
11	Iqram	33	2	Laki-laki	1	Sarjana	5
12	Muh. Ilham	32	2	Laki-laki	1	Sarjana	5
13	Muh. Iqbal Kasim	24	2	Laki-laki	1	SMA	3
14	Elvina Desiniraj Fajar	27	2	Perempuan	2	Diploma	4
15	Irmawati	25	2	Perempuan	2	Diploma	4
16	Muhammad Nur	43	3	Laki-laki	1	Sarjana	5
17	Bakhtiar	40	2	Laki-laki	1	Diploma	4
18	Ruddin	67	5	Laki-laki	1	SMP	2
19	Rasmi	30	2	Perempuan	2	SMA	3
20	Agus Nelsi	30	1	Laki-laki	1	SMP	2
21	Hambali	22	2	Laki-laki	1	SMA	3
22	Nanda Yanti	28	2	Perempuan	2	Sarjana	5
23	Alif	30	2	Laki-laki	1	SMA	3
24	Eka Saputri Cantika	38	2	Perempuan	2	SMA/SMK	3
25	Alfatih Reski	20	2	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
26	Fatimah Azzahra	26	2	Perempuan	2	SMA/SMK	3
27	Syarif	57	4	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
28	Ridwan	33	2	Laki-laki	1	Sarjana	5
29	Wahida	25	2	Perempuan	2	Diploma	4
30	Adinda Aprilia	31	2	Laki-laki	1	Sarjana	5
31	Khairunnisa	29	2	Perempuan	2	SMA/SMK	3
32	Deviata Naya	22	2	Perempuan	2	SMA/SMK	3
33	Sahwa Humaizah	21	2	Perempuan	2	SMA/SMK	3
34	Paisal	27	2	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
35	Irwan	33	2	Laki-laki	1	SMP	2
36	Nurmadina	28	2	Perempuan	2	Sarjana	5
37	Masina	46	3	Perempuan	2	SD	1
38	Yanto	23	2	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
39	Rosdiana	27	2	Perempuan	2	SMA/SMK	3
40	Marwan	31	2	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
41	Harmiati	50	4	Perempuan	2	SMA/SMK	3

42	Ananda Sagita	22	3	Perempuan	2	SMA/SMK	3
43	Agus Nelsi	53	4	Laki-laki	1	Sarjana	5
44	Windi Pratiwi	22	3	Perempuan	2	SMA/SMK	3
45	Munawar	29	3	Laki-laki	1	Diploma	4
46	Randi Aditya	25	3	Laki-laki	1	Sarjana	5
47	Jamal	31	2	Laki-laki	1	Sarjana	5
48	Pasrin	35	2	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
49	Nurfajriyah Dzulhaj	24	1	Perempuan	2	Sarjana	5
50	Nurul Azizah	24	1	Perempuan	2	SMA/SMK	3
51	Rahman	57	4	Laki-laki	1	Sarjana	5
52	M. Ilham Kacambe	45	3	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
53	Fajrin	36	2	Laki-laki	1	SMP	2
54	Irfan. M	50	3	Laki-laki	1	SMP	2
55	Wulandari H	25	1	Perempuan	2	SMA/SMK	3
56	Wulan Amalda	21	1	Perempuan	2	SMA/SMK	3
57	Ilham	32	2	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
58	Mahmuddin	23	1	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
59	Ridwan	37	2	Laki-laki	1	Sarjana	5
60	M. Ihsan Taufid, S.Ag	53	4	Laki-laki	1	Sarjana	5
61	Aswar	24	1	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
62	Amrin B	33	2	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
63	Zairah	23	3	Perempuan	2	Sarjana	5
64	Usman	29	3	Laki-laki	1	SMP	2
65	Darwis	21	3	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
66	Santiani	31	2	Perempuan	2	SMP	2
67	Zulkarnain	27	1	Laki-laki	1	SMA/SMK	3
68	Muhammad Zaki	44	3	Laki-laki	1	Sarjana	5
69	Akbar	28	3	Laki-laki	1	Sarjana	5
70	Suandi	25	3	Laki-laki	1	SMP	2
71	Ayu amalia	25	3	Perempuan	2	Sarjana	5
72	Hasran	23	1	Laki-laki	1	Diploma	4
73	Wahyudi Ahmad	21	3	Laki-laki	1	SMK/SMA	3
74	Linda Mayangsari	24	3	Perempuan	2	Sarjana	5
75	Novi	24	3	Perempuan	2	Sarjana	5
76	Nurul Adriana	27	1	Perempuan	2	Sarjana	5
77	Mila	26	3	Perempuan	2	Sarjana	5
78	Nurfiana	26	1	Perempuan	2	SMK/SMA	3
79	Indra	20	1	Laki-laki	1	SMK/SMA	3
80	Citra	25	1	Perempuan	2	Sarjana	5
81	Putri	22	1	Perempuan	2	SMK/SMA	3
82	Atiqah Muslimin	22	1	Perempuan	2	SMK/SMA	3
83	Reski Rahmatia	29	1	Perempuan	2	Diploma	4
84	Musdalifah	21	1	Perempuan	2	Sarjana	5
85	Rizal	23	1	Laki-laki	1	SMK/SMA	3
86	Suryani	29	1	Perempuan	2	SMK/SMA	3
87	Muhammad Wahyu	23	1	Laki-laki	1	SMK/SMA	3
88	suriyanti	31	2	Perempuan	2	SMK/SMA	3

### Lampiran 3 Uji Analisis Deskriptif

#### Jenis Kelamin

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	48	54,5	54,5	54,5
	Perempua n	40	45,5	45,5	100,0
Total		88	100,0	100,0	

#### Umur

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	57	64,8	64,8	64,8
	31-40 Tahun	18	20,5	20,5	85,2
	41-50 Tahun	6	6,8	6,8	92,0
	51-60 Tahun	6	6,8	6,8	98,9
	5 Tahun	1	1,1	1,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

#### Pendidikan Terakhir

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	1,1	1,1	1,1
	SMP	9	10,2	10,2	11,4
	SMA/SM K	43	48,9	48,9	60,2
	Diploma	9	10,2	10,2	70,5
	Sarjana	26	29,5	29,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



### Lampiran 4 Analisis Deskriptif Variabel

		Statistics						
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7
N	Valid	88	88	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

		Statistics						
		X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14
N	Valid	88	88	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

		Statistics	
		X.15	TOTALX
N	Valid	88	88
	Missing	0	0

		X.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	9,1	9,1	9,1
	Cukup	34	38,6	38,6	47,7
	Setuju	40	45,5	45,5	93,2
	Sangat Setuju	6	6,8	6,8	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

		X.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	10,2	10,2	10,2
	Cukup	44	50,0	50,0	60,2
	Setuju	32	36,4	36,4	96,6
	Sangat Setuju	3	3,4	3,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	8	9,1	9,1	10,2
	Cukup	28	31,8	31,8	42,0
	Setuju	44	50,0	50,0	92,0
	Sangat Setuju	7	8,0	8,0	100,0
Total		88	100,0	100,0	

## X.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	9,1	9,1	9,1
	Cukup	39	44,3	44,3	53,4
	Setuju	31	35,2	35,2	88,6
	Sangat Setuju	10	11,4	11,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5,7	5,7	5,7
	Cukup	30	34,1	34,1	39,8
	Setuju	40	45,5	45,5	85,2
	Sangat Setuju	13	14,8	14,8	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5,7	5,7	5,7
	Cukup	30	34,1	34,1	39,8
	Setuju	42	47,7	47,7	87,5
	Sangat Setuju	11	12,5	12,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	12,5	12,5	12,5
	Cukup	32	36,4	36,4	48,9
	Setuju	39	44,3	44,3	93,2
	Sangat Setuju	6	6,8	6,8	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	9,1	9,1	9,1
	Cukup	19	21,6	21,6	30,7
	Setuju	45	51,1	51,1	81,8
	Sangat Setuju	16	18,2	18,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	20	22,7	22,7	22,7
	Cukup	31	35,2	35,2	58,0
	Setuju	31	35,2	35,2	93,2
	Sangat Setuju	6	6,8	6,8	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,5	4,5	4,5
	Cukup	33	37,5	37,5	42,0
	Setuju	37	42,0	42,0	84,1
	Sangat Setuju	14	15,9	15,9	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	11,4	11,4	11,4
	Cukup	25	28,4	28,4	39,8
	Setuju	46	52,3	52,3	92,0
	Sangat Setuju	7	8,0	8,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,4	3,4	3,4
	Cukup	45	51,1	51,1	54,5
	Setuju	34	38,6	38,6	93,2
	Sangat Setuju	6	6,8	6,8	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,3	2,3	2,3
	Tidak Setuju	5	5,7	5,7	8,0
	Cukup	36	40,9	40,9	48,9
	Setuju	35	39,8	39,8	88,6
	Sangat Setuju	10	11,4	11,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,3	2,3	2,3
	Tidak Setuju	12	13,6	13,6	15,9
	Cukup	28	31,8	31,8	47,7
	Setuju	37	42,0	42,0	89,8
	Sangat Setuju	9	10,2	10,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## X.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,3	2,3	2,3
	Tidak Setuju	3	3,4	3,4	5,7
	Cukup	38	43,2	43,2	48,9
	Setuju	36	40,9	40,9	89,8
	Sangat Setuju	9	10,2	10,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7
N	Valid	88	88	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

## Statistics

		Y.8	Y.9	Y.10	TOTALY
N	Valid	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	9	10,2	10,2	11,4
	Cukup	43	48,9	48,9	60,2
	Setuju	30	34,1	34,1	94,3
	Sangat Setuju	5	5,7	5,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	12	13,6	13,6	14,8
	Cukup	47	53,4	53,4	68,2
	Setuju	23	26,1	26,1	94,3
	Sangat Setuju	5	5,7	5,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	18	20,5	20,5	20,5
	Cukup	44	50,0	50,0	70,5
	Setuju	21	23,9	23,9	94,3
	Sangat Setuju	5	5,7	5,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	1,1	1,1	1,1
	Setuju	37	42,0	42,0	43,2
	Sangat Setuju	50	56,8	56,8	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	12,5	12,5	12,5
	Cukup	44	50,0	50,0	62,5
	Setuju	28	31,8	31,8	94,3
	Sangat Setuju	5	5,7	5,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

## Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	9,1	9,1	9,1
	Cukup	54	61,4	61,4	70,5
	Setuju	22	25,0	25,0	95,5
	Sangat Setuju	4	4,5	4,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	38	43,2	43,2	43,2
	Setuju	45	51,1	51,1	94,3
	Sangat Setuju	5	5,7	5,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,5	4,5	4,5
	Cukup	34	38,6	38,6	43,2
	Setuju	43	48,9	48,9	92,0
	Sangat Setuju	7	8,0	8,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	16	18,2	18,2	19,3
	Cukup	34	38,6	38,6	58,0
	Setuju	32	36,4	36,4	94,3
	Sangat Setuju	5	5,7	5,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,3	2,3	2,3
	Tidak Setuju	13	14,8	14,8	17,0
	Cukup	50	56,8	56,8	73,9
	Setuju	15	17,0	17,0	90,9
	Sangat Setuju	8	9,1	9,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	





	Sig. (2-tailed)	<,001	,017	<,001	,001	<,001	,003	,020		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X.9	Pearson	,570**	,428**	,356**	,644**	,473**	,345**	,444**	,409**	1	,554**	,467**	,567**	,301**	,371**	,454**	,736**
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	,004	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X.1	Pearson	,602**	,285**	,226*	,643**	,507**	,379**	,313**	,429**	,554**	1	,496**	,517**	,408**	,450**	,363**	,713**
0	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	<,001	,007	,034	<,001	<,001	<,001	,003	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X.1	Pearson	,322**	,418**	,401**	,380**	,441**	,346**	,490**	,487**	,467**	,496**	1	,330**	,383**	,460**	,270*	,668**
1	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		,002	<,001	<,001	,011	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X.1	Pearson	,369**	,332**	,261*	,498**	,474**	,290**	,475**	,385**	,567**	,517**	,330**	1	,465**	,435**	,562**	,687**
2	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	<,001	,002	,014	<,001	<,001	,006	<,001	<,001	<,001	<,001	,002		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X.1	Pearson	,407**	,263*	,492**	,353**	,374**	,351**	,386**	,472**	,301**	,408**	,383**	,465**	1	,670**	,582**	,696**
3	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	<,001	,013	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,004	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X.1	Pearson	,317**	,351**	,495**	,407**	,450**	,574**	,435**	,484**	,371**	,450**	,460**	,435**	,670**	1	,486**	,746**
4	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,003	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X.1	Pearson	,307**	,249*	,317**	,449**	,452**	,192	,257*	,400**	,454**	,363**	,270*	,562**	,582**	,486**	1	,635**
5	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,004	,019	,003	<,001	<,001	,073	,015	<,001	<,001	<,001	,011	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Kua	Pearson	,633**	,556**	,620**	,715**	,715**	,632**	,624**	,647**	,736**	,713**	,668**	,687**	,696**	,746**	,635**	1
litas	Correlation																
Pel	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
aya	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
nan													88	88	88	88	88

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**(Kepuasan Masyarakat Y)**

		<b>Correlations</b>					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	Pearson Correlation	1	,512**	,520**	,052	,540**	,339**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	,630	<,001	,001
	N	88	88	88	88	88	88
Y2	Pearson Correlation	,512**	1	,486**	,039	,496**	,408**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	,716	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88
Y3	Pearson Correlation	,520**	,486**	1	,157	,595**	,556**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		,145	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88
Y4	Pearson Correlation	,052	,039	,157	1	,230	,282**
	Sig. (2-tailed)	,630	,716	,145		,031	,008
	N	88	88	88	88	88	88
Y5	Pearson Correlation	,540**	,496**	,595**	,230	1	,403**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,031		<,001
	N	88	88	88	88	88	88
Y6	Pearson Correlation	,339**	,408**	,556**	,282**	,403**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	<,001	<,001	,008	<,001	
	N	88	88	88	88	88	88
Y7	Pearson Correlation	,491**	,515**	,499**	,014	,485**	,433**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,898	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88
Y8	Pearson Correlation	,428**	,505**	,427**	,078	,465**	,473**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,471	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88
Y9	Pearson Correlation	,576**	,581**	,580**	,143	,514**	,486**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,184	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88
Y10	Pearson Correlation	,529**	,499**	,570**	,106	,549**	,513**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,324	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88
Kepuasan	Pearson Correlation	,727**	,732**	,779**	,259	,757**	,689**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,015	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88

		Correlations				
		Y7	Y8	Y9	Y10	Kepuasan
Y1	Pearson Correlation	,491**	,428**	,576**	,529**	,727**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88
Y2	Pearson Correlation	,515**	,505**	,581**	,499**	,732**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88
Y3	Pearson Correlation	,499**	,427**	,580**	,570**	,779**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88
Y4	Pearson Correlation	,014	,078	,143	,106	,259*
	Sig. (2-tailed)	,898	,471	,184	,324	,015
	N	88	88	88	88	88
Y5	Pearson Correlation	,485**	,465**	,514**	,549**	,757**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88
Y6	Pearson Correlation	,433**	,473**	,486**	,513**	,689**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88
Y7	Pearson Correlation	1	,685**	,581**	,518**	,739**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88
Y8	Pearson Correlation	,685**	1	,500**	,424**	,703**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88
Y9	Pearson Correlation	,581**	,500**	1	,612**	,810**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88
Y10	Pearson Correlation	,518**	,424**	,612**	1	,778**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	88	88	88	88	88
Kepuasan	Pearson Correlation	,739**	,703**	,810**	,778**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	88	88	88	88	88

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Lampiran 6**  
**Uji Reliabilitas**

**Kualitas pelayanan (X)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	15

**Kepuasan Masyarakat (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	10

**Uji Regresi Linear Sederhana**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,687 <sup>a</sup>	,472	,465	3,85926

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,746	2,739		3,924	<,001
	Kualitas Pelayanan	,448	,051	,687	8,760	<,001

## Lampiran 8 Dokumentasi



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE**  
DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPM-PTSP)  
Jln. Ammana Wewang No 12 Telp (0422) 21947 Majene-Sulbar



### IZIN PENELITIAN

Nomor : 001/IP/DPM-PTSP//2024

Berdasarkan Peraturan Bupati nomor : 28 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majene, serta membaca surat Rekomendasi Penelitian Dari Badan Kesatuan bangsa dan Politik Nomor 070/003//2024 Tanggal 02 Januari 2024 maka pada prinsipnya kami menyetujui dan **MEMBERI IZIN** Kepada :

**N a m a** : HURUL AINI DZULQAIDAH  
**Pekerjaan** : Mahasiswi  
**N I M** : 105721115520  
**Program Study/Jurusan** : S1 Manajemen  
**Universitas** : Universitas Muhammadiyah Makassar  
**Alamat** : Lingk. Rangas Pabesoang Kel. Rangas  
Kec. Banggae Kab. Majene

Untuk melaksanakan Penelitian di Kabupaten Majene dengan Judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN BANGGAE TIMUR KABUPATEN MAJENE"** dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan diharapkan melapor kepada pemerintah setempat dan atau tempat penelitian yang akan dilaksanakan.
2. Penelitian tidak menyimpang dari Izin yang diberikan.
3. Mentaati semua Perundang-Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 2 (dua) Exampilar cofy hasil Penelitian kepada Bupati Majene Cq. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Majene
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak mentaati peraturan diatas.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Majene  
Pada Tanggal : 05-01-2024  
Kepala Dinas



**H. LIES HIRAWATI/THAHIR, S.Sos, M.Adm.Pemb.**  
Pangkat: Pembina Utama Muda  
Nip. 196609281992032011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MAJENE  
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANGGAE TIMUR  
JL. AHMAD KIRANG NO 22, Telp 42221065

SURAT KETERANGAN

Nomor: 305/KUA.31.02.5/TL.00/1/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene menerangkan bahwa:

Nama : Hurul Aini Dzulqaidah  
NIM : 105721115520  
Program Studi : MANAJEMEN  
Pekerjaan : Mahasiswa

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene dengan judul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene”**

Demikian surat keterangan ini kami buat dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 24 Januari 2024

Kepala KUA  
  
Nip. 196712312007011523





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**

Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra II, E-mail: pvd.fekob@umh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**PENELITIAN KUANTITATIF**

<b>NAMA MAHASISWA</b>	Hurul Aini Dzulqaidah			
<b>NIM</b>	105721115520			
<b>PROGRAM STUDI</b>	Manajemen			
<b>JUDUL SKRIPSI</b>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene			
<b>NAMA PEMBIMBING 1</b>	Zalkha Soraya, S.E. M.M			
<b>NAMA PEMBIMBING 2</b>	Ir. Muhammad Akib., M.M			
<b>NAMA VALIDATOR</b>	Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd., M.M			
<b>No</b>	<b>Dokumen</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Perbaikan/saran</b>	<b>Paraf</b>
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	16-03-2024	Terdapat Instrumen Pengumpulan data (data primer) berupa kuisisioner	
2	Sumber data (data sekunder)	16-03-2024	Tidak terdapat sumber data (data sekunder)	
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	16-03-2024	Terdapat tabulasi data	
4	Hasil Statistik deskriptif	16-03-2024	Terdapat Hasil Statistik deskriptif	
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	16-03-2024	Terdapat hasil uji validitas dan reabilitas instrumen	
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	16-03-2024	Tidak Terdapat Uji asumsi klasik (hanya 1 variabel X dan Y)	
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	16-03-2024	Terdapat hasil analisis data/uji hipotesis	
8	Hasil interpretasi data	16-03-2024	Terdapat Hasil interpretasi sesuai dengan olah data	
9	Dokumentasi	16-03-2024	Terdapat dokumentasi proses penelitian	

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**

Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra B. 8 | e-mail: pdv.feb@unismuh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**ABSTRAK**

NAMA MAHASISWA		Hurul Aini dzulqaidah		
NIM		105721115520		
PROGRAM STUDI		Manajemen		
JUDUL SKRIPSI		Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene		
NAMA PEMBIMBING 1		Zalkha Soraya, S.E, MM		
NAMA PEMBIMBING 2		Ir. Muhammad Akib, MM		
NAMA VALIDATOR		M. Hidayat, S.E, MM		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Abstrak	21 April 2024 24 April 2024	1. Format Penulisan* *terlampir pada catatan dapat dilihat dengan cara, open word->review->show markup ACC	

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN  
Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Hurul Aini Dzulqaidah  
Nim : 105721115520  
Program Studi : Manajemen

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	9 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 27 April 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
S. Hum, M.I.P.  
NIM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: www.library.unismuh.ac.id  
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

**BAB I Hurul Aini Dzulqaidah - 105721115520**

ORIGINALITY REPORT

**8%** SIMILARITY INDEX    **8%** INTERNET SOURCES    **2%** PUBLICATIONS    **4%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	4%
2	<a href="http://oktaibrahim82.wordpress.com">oktaibrahim82.wordpress.com</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	2%

Exclude quotes  On    Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR**

LULUS

turnitin

Dipindai dengan CamScanner

**BAB II Hurul Aini Dzulqaidah - 105721115520**

ORIGINALITY REPORT

**9%** SIMILARITY INDEX    **8%** INTERNET SOURCES    **3%** PUBLICATIONS    **3%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://etheses.uinsgd.ac.id">etheses.uinsgd.ac.id</a> Internet Source	1%
5	Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya Student Paper	1%
6	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
7	Indra Kanedi, Feri Hari Utami, Leni Natalia Zulita. "SISTEM PELAYANAN UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KOTA BENGKULU", Pseudocode, 2017 Publication	1%

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR**

LULUS

turnitin

Dipindai dengan CamScanner

BAB III Hurul Aini Dzulqaidah - 105721115520

ORIGINALITY REPORT

**9%** SIMILARITY INDEX    **9%** INTERNET SOURCES    **0%** PUBLICATIONS    **3%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	3%
2	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	3%
3	journal.formosapublisher.org Internet Source	3%

Exclude quotes  On    Exclude matches  < 2%  
Exclude bibliography  On

Dipindai dengan CamScanner

BAB IV Hurul Aini Dzulqaidah - 105721115520

ORIGINALITY REPORT

**7%** SIMILARITY INDEX    **7%** INTERNET SOURCES    **3%** PUBLICATIONS    **3%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Syntax Corporation Student Paper	3%
2	123dok.com Internet Source	2%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.ubhara.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to University of Mary Student Paper	1%

Exclude quotes  Off    Exclude matches  < 1%  
Exclude bibliography  Off

Dipindai dengan CamScanner

BAB V Hurul Aini Dzulqaidah - 105721115520

ORIGINALITY REPORT

<b>3%</b> SIMILARITY INDEX	<b>3%</b> INTERNET SOURCES	<b>0%</b> PUBLICATIONS	<b>0%</b> STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="https://putusan3.mahkamahagung.go.id">putusan3.mahkamahagung.go.id</a> Internet Source	<b>3%</b>
----------	--	-----------

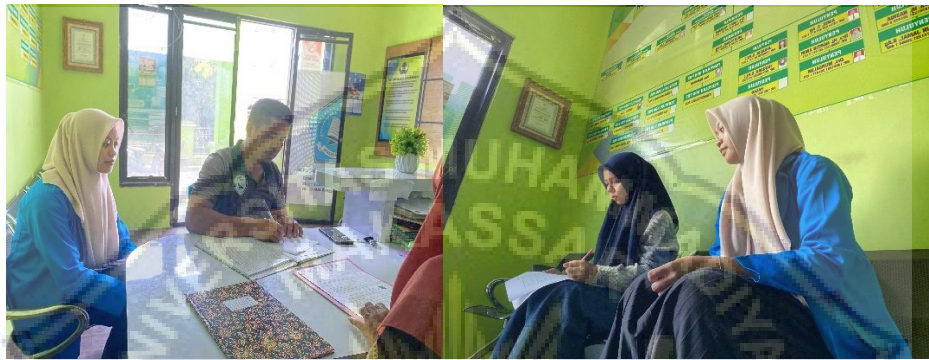


Exclude quotes  Off      Exclude matches  Off  
Exclude bibliography  Off

Dipindai dengan CamScanner







(Responden Mengisi Kuesioner)



(Foto Bersama Pegawai KUA Kecamatan Banggae Timur)



(Ruang Tunggu KUA Kecamatan Banggae Timur)

## BIOGRAFI PENULIS



**Hurul Aini Dzulqaidah** panggilan Lulu lahir di Majene pad tanggal 19 Januari 2003 dari pasangan suami istri bapak Abd. Rahman Yunus dan Ibu Bahirah Wahab. Peneliti adalah anak kedua dari empat bersaudara. Penulis menempuh pendidikan di SD Negeri 19 Rangas lulus tahun 2014, lalu melanjutkan pendidikan menengah pertama di Madrasah Tsanawiyah Rangas lulus tahun 2017, kemudian 2017 melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 2 Majene dan lulus pada tahun 2020. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 2 Majene, penulis melanjutkan studinya di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai mahasiswa di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Universitas Muhammadiyah Makassar, selanjutnya penulis telah menyelesaikan sebuah tugas akhir sebagai seorang Mahasiswa dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene.”