

ABSTRAK

SYAHRUL. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Moh,Aris Pasigai dan Nasrullah.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Sampel ini diambil dari kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 22 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep yang telah di bahas dari bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel tingkat kepuasan (Y), hal ini dikarenakan T hitung lebih besar dari T tabel sehingga hipotesis diterima. Maka dengan adanya kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang baik untuk tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diterapkan dengan maksimal oleh pegawai kantor desa akan memberikan dampak tingkat kepuasan masyarakat dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu, menciptakan kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu hal penting untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

SYAHRUL. 2025. *The Effect of Service Quality on Community Satisfaction Levels at the Mattiro Bone Village Office, Pangkep Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Moh, Aris Pasigai and Nasrullah.*

The purpose of this study is a type of quantitative research with the aim of determining the influence of service quality on the level of community satisfaction at the Mattiro Bone Village office, Pangkep Regency. This sample was taken from the Mattiro Bone Village office of Pangkep Regency. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires that are shared and related to the problem being studied. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this study uses the Likert scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 22 application regarding the effect of service quality on the level of community satisfaction at the Mattiro Bone Village office, Pangkep Regency which has been discussed from the previous chapter, the author draws an important conclusion, namely that there is a positive and significant influence between the service quality variable (X) on the satisfaction level variable (Y). This is because the T calculation is greater than the T of the table so the hypothesis is accepted. So the quality of service will have a good impact on the level of community satisfaction at the Mattiro Bone Village office, Pangkep Regency. This is because the quality of service that is implemented optimally by village office employees will have an impact on the level of community satisfaction in carrying out their duties. For this reason, creating good service quality is one of the important things to increase the level of community satisfaction.

Keywords : Service Quality, Satisfaction Level