

ABSTRAK

AYU LESTARI. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Aplikasi Karirhub terhadap Kepuasan Pencari Kerja (Studi Kasus di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar)*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Edi Jusriadi dan Muchriady Muchran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik aplikasi karirhub terhadap kepuasan pencari kerja. Penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 75 responden pengguna aplikasi. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik aplikasi karirhub memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai signifikansi uji t sebesar 0.000 (<0.05) serta nilai Adjusted R Square sebesar 0,489 menunjukkan bahwa 48,9% variasi kepuasan pencari kerja dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital dalam menunjang kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Layanan Digital, Kepuasan Pencari Kerja.



ABSTRACT

AYU LESTARI. 2025. *The Influence of Public Service Quality of Karirhub Application on Job Seeker Satisfaction (Case Study at the Makassar City Manpower Office)*. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Edi Jusriadi and Muchriady Muchran.

This study aims to determine the effect of the public service quality of the Karirhub application on job seekers' satisfaction. The research applies the five SERVQUAL dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 75 respondents who are users of the application. Data analysis was conducted using the SPSS program through validity and reliability tests, simple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The results indicate that the public service quality of the Karirhub application has a positive and significant effect on user satisfaction. The significance value of the t-test is 0.000 (<0.05), and the Adjusted R Square value of 0.489 indicates that 48.9% of the variation in job seekers' satisfaction is explained by service quality. This research highlights the importance of improving the quality of digital services in supporting public satisfaction.

Keywords: Public Service Quality, Digital Services, Job Seeker Satisfaction.

