

ABSTRAK

Aswan, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Hj. Naidah dan Pembimbing II Andi Risfan Rizaldi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 dengan teknik penentuan sampel yaitu *purpose sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang berupa informasi secara langsung yang didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Adapun teknik analisis yang dilakukan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana, uji pengaruh simultan. Uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 26.0 mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang, maka penulis menarik kesimpulan yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah