

ABSTRAK

Rismawati, 2026. Haerana dan Dian Lestari. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat DI Kantor Desa Tompobulu Kecamatan Libureng Kabupaten Bone.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tompobulu Kecamatan Libureng Kabupaten Bone. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui survey dengan menggunakan kuesioner yang di bagikan kepada masyarakat Desa Tompobulu pada bulan November dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrumen penelitian mengukur lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) indikator kepuasan masyarakat kualitas produk jasa, kualitas pelayanan, emosional dan biaya. Analisis data di lakukan dengan menilai tanggapan responden tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, serta melakukan analisis statistik untuk mengidentifikasi hubungan anatar kedua variabel tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dan hasil uji hipotesis kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai yaitu $20,980 > 1,98698$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan koefisien determinasi (R Square) seberapa 0,832 yang artinya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 83% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan masyarakat*