

ABSTRAK

IRMAN, 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Bontoloe Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Pembimbing I: Zalkha Soraya dan Pembimbing II: Muhammad Akib.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Bontoloe, Kecamatan Bontolempangan, Kabupaten Gowa. Permasalahan utama dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan oleh aparatur desa memengaruhi kepuasan masyarakat setempat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Bontoloe yang pernah mendapatkan pelayanan di kantor desa. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 35 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari 20 butir pernyataan, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, dan uji t (parsial) dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bontoloe. Hal ini didukung oleh hasil hipotesis yang menduga adanya pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Dimensi kualitas pelayanan yang diukur meliputi bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pemerintah Desa.