

ABSTRAK

Nur Aisyah Fatika Sari. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa. Dibimbing oleh, Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, S.T., M.Si dan Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP.

Keberhasilan sebuah instansi pemerintahan adalah dengan puasny masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut, kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan agar instansi pemerintah bisa dianggap berhasil dalam melayani masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial antara pelayanan yang terdiri dari variabel bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif khususnya kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian berada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif khususnya kuantitatif deskriptif. Instrumen pengumpulan data dilakukan dengan observasi, angket atau kuesioner, dan dokumentasi. Sampel penelitian sebanyak 100 orang dari populasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui uji validitas dan reliabilitas instrumen yang memenuhi kriteria, serta hasil uji persial yang menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R square memiliki nilai sebesar 0,513 atau 51,3%. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat