

ABSTRAK

Muhammad Ardi Raihan Saputra. 2026. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Sosial di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Moh. Aris Pasigai dan Mellisyah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Sosial di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 98 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,001 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,307 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 30,7% terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Mal Pelayanan Publik.