

ABSTRAK

FAUZIAH, Tahun 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Andi Mappatempo, dan Pembimbing II Muchriana Muchran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh positif signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa . Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel Independen dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel Dependen. Populasi penelitian ini adalah sebanyak seratus lima puluh orang kemudian ditarik sampel sebanyak enam puluh orang dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, penelitian pustaka dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan tehnik analisis regresi linier sederhana dan Uji kualitas data.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil regresi linear sederhana yang menunjukkan persamaan Y sama dengan dua koma lima ratus lima puluh ditambah dengan nol koma empat ratus tiga puluh delapan dan Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah r sama dengan nol koma tujuh ratus dua puluh dua. Nilai koefisien determinasi (r^2) faktor ini mempunyai nilai sebesar nol koma lima ratus tiga belas atau lima puluh satu koma tiga persen sisanya empat puluh delapan koma tujuh persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini terbukti dengan uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sama dengan tujuh koma sembilan ratus empat puluh satu lebih besar dari t_{tabel} sama dengan nol koma dua ribu seratus empat puluh empat dari hasil perhitungan yang diperoleh maka diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan hasil hipotesis dapat diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat