

## ABSTRAK

**HAYANI, 105720512214, 2018 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.** Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar, di bawah bimbingan Hj. Ruliaty, selaku pembimbing I dan Muh.Nur Rasyid, selaku pembimbing II.

Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang di layani di Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar sebanyak 38.761 orang sedangkan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana, hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*