

ABSTRAK

RISMAN. *Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Angkutan Laut Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru.* (Dibimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Hj. Ihyani Malik).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai jasa angkutan laut terhadap kepuasan masyarakat di pelabuhan kabupaten Barru. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian yang menggunakan metode survey dan, penarikan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan jumlah responden sebanyak 56 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi. Teknik pengabsahan instrumen penelitian dengan menggunakan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas dengan bantuan statistik program SPSS 21.

Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditandai dengan hasil dari regresi linier yang dilakukan yang memperoleh nilai t hitung sebesar 6.132 dengan sig. $\alpha = 0,05$, t hitung sebesar 6.132 lebih besar dari t tabel 1,674 dengan dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga semakin baik kinerja pegawai akan membuat kepuasan masyarakat meningkat, Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas yang akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat atau pelanggan.

Kata Kunci: *kinerja pegawai, kepuasan masyarakat*