

ABSTRAK

AHRY ANA, Tahun 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I H. Sanusi A.M dan Pembimbing II H. A. Muhiddin Daweng.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Kelurahan Bontobangun dan diambil sampel sebanyak 96 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana.

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 18,347 + 0,448X$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,448 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan kerja sebesar 0,448. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,010 > t_{tabel} 1,986 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R = 0,586$ dan nilai R square (R^2) sebesar 0,343. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 34,3% sedangkan sisanya 65,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Pelayanan, Kualitas, Kepuasan.*

ABSTRACT

AHRY ANA, in 2019, the influence of service quality to the satisfaction of the public in the Office of the village Bontobangun Selayar Islands Regency, Theses Courses Faculty of Economics and Business Management University of Muhammadiyah Makassar. Guided by Mentors I H. Sanusi A.M and Mentor II H. A. Muhiddin Daweng.

This research aims to know the magnitude of the effect on service quality satisfaction rate society at Bontobangun Neighborhood Office District Selayar Islands. This research uses a quantitative approach. The subject of this research is the community with an interest in the Office of Bontobangun Village and taken samples as many as 96 people. Method of data collection using the questionnaire. The method of analysis used was a simple regression analysis. Based on a simple linear regression analysis regression equation $Y = 18.347 + 0.448X$. The regression coefficient value of 0.448 stated that if quality of service at the rate of 1 unit, then the value of the job satisfaction of 0.448. Based on hypothesis testing with test t value obtained t_{hitung} of 7.010 & t_{tabel} 1.986 then H_0 is rejected and H_a accepted in terms of Hectares partially, there is a positive influence the quality of service to the satisfaction of the society at Bontobangun Neighborhood Office District Selayar Islands. Based on the results of the determination coefficient obtained test values $R = 0.586$ and the value of R square (R^2) of 0.343. This suggests that the influence of the quality of service is of 34.3% while the rest 65,7% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Service, Quality, Satisfaction.*