

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DESA BABAKAN KECAMATAN
PADANG KABUPATEN LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pogram Studi Manajemen



Candra Bakti Nugroho

NIM. 214121699

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

WIDYA GAMA LUMAJANG

2018

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA BABAKAN KECAMATAN PADANG KABUPATEN LUMAJANG

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang, baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, dan berwujud terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode statistik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel reliabilitas tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang, variabel ketanggapan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang, variabel jaminan dan kepastian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang, variabel empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang, variabel berwujud tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang. Sedangkan secara simultan tidak terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien determinasi (adjusted R²) diperoleh sebesar 0,675, yang menunjukkan bahwa 67,5% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Reliabilitas, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian, Empati, dan Berwujud sedangkan sisanya 22,5% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti pengaruh reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, dan berwujud terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang. Sedangkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

Kata Kunci : reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud, dan kepuasan masyarakat

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DESA BABAKAN KECAMATAN PADANG
KABUPATEN LUMAJANG**

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of dimensions of public service quality to the satisfaction of village community Babakan Padang District Lumajang, either partially or simultaneously. This study tested the hypothesis that there is influence of reliability, responsiveness, assurance and certainty, empathy, and tangible to the satisfaction of the people of Babakan Village, Padang District, Lumajang Regency. The research method used is multiple linear regression statistic method. The results showed that for the variable of reliability have no influence to the satisfaction of the people of Babakan Village, Padang Subdistrict, Lumajang Regency, the variable of responsiveness does not have influence to the satisfaction of the Babakan Village, Padang Sub-district, Lumajang Regency, the variable of guarantee and certainty has no influence on the satisfaction of the people of Babakan Village, Padang District Lumajang, empathy variables have an influence on the satisfaction of community Babakan Village District Padang Lumajang regency, tangible variables have no effect on the satisfaction of the community Babakan Village District Padang Lumajang. While simultaneously there is no effect of dimension of public service quality to society satisfaction with coefficient of determination (adjusted R²) obtained equal to 0,675, which indicate that 67,5% of society satisfaction can be explained by variable of Reliability, Responsiveness, Guarantee and Certainty, Empathy, and Tangible while the remaining 22.5% of community satisfaction is influenced by other variables that are not examined in this study. The limitation of this research is only to examine the influence of reliability, responsiveness, assurance and certainty, empathy, and tangible to the satisfaction of the people of Babakan Village, Padang District, Lumajang Regency. While other variables that affect the satisfaction of the community is expected to be examined by further researchers.

Keywords: *reliability, responsiveness, assurance and assurance, empathy, tangible, and community satisfaction*