

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



KHOIRUL HAMZAH

NIM. 215122109

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2019

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan data primer yang di peroleh dari hasil pengisian kuesioner terhadap pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang berjumlah 90 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan dengan koefisien determinan sebesar 91,7% dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati. Sedangkan sisanya 8,3% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dan mengevaluasi secara berkelanjutan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga pengguna merasa puas sesuai yang diharapkan dan juga merekomendasikan kepada orang lain.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pelayanan publik dan kepuasan

Abstract

This study is to study the relationship or influence of tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy for user satisfaction both partially and simultaneously. This study uses primary data obtained from the results of filling out questionnaires for users of E-KTP services at the Lumajang Regency Population and Civil Registration Service which accommodates 90 respondents. The analytical method used in this study is multiple linear regression. The results of multiple linear regression analysis show tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy has a positive and significant relationship to user satisfaction both partially and simultaneously with determinant cofesiveness of 91.7% can be used by supporting variables as tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy. While the remaining 8.3% user satisfaction depends on other variables that do not agree in this study. Based on the results of this study, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang must maintain and improve the quality of its services and improve sustainability to provide better services using satisfied users as expected and also for others.

Keywords: service quality, public service and satisfaction