

ABSTRAKSI

RANIA AZZAHRA, 1916120011

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SUKAMULYA DI KECAMATAN CIKUPA KABUPATEN TANGERANG

Skripsi. Program Studi Manajemen. 2023

Kata kunci: Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat

(xiv + 131 + Lampiran)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sukamulya di Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang. Sampel penelitian ini merupakan bagian dari populasi masyarakat Kelurahan Sukamulya Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang. Sampel yang digunakan sebanyak 120 responden. Pada penelitian ini, analisis data menggunakan bantuan program aplikasi yaitu SPSS versi 23. Teknik pengujian data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji korelasi parsial, uji koefisien determinasi, uji regresi linear berganda, serta uji hipotesis (uji t dan uji F). Dari hasil penelitian, menunjukkan dari hasil uji t variabel pelayanan (X1) diperoleh hasil $t_{hitung} 6,573 > t_{tabel} 1,980$ dan nilai signifikansi pengaruh pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan, dengan nilai pengaruh sebesar 47,6%. Sedangkan Hasil uji t (Parsial) menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 5,006 > t_{tabel} 1,980$ dan nilai signifikansi pengaruh fasilitas (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya terdapat pengaruh fasilitas (X2) terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan, dengan nilai pengaruh sebesar 36,2 %. Pada hasil uji F bahwa nilai $F_{hitung} = 61,773 > F_{tabel} 3,07$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti pelayanan (X1) serta fasilitas (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai pengaruh sebesar 50,5 %.

ABSTRACT

RANIA AZZAHRA, 1916120011

THE INFLUENCE OF SERVICE AND FACILITIES ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE SUKAMULYA URBAN VILLAGE OFFICE IN CIKUPA SUB-DISTRICT, TANGERANG DISTRICT

Essay. Management. 2023

Keywords: Service, Facilities, Community Satisfaction

(xiv + 131 + Attachment)

The purpose of this study was conducted to determine the influence service and facilities on community satisfaction at the Sukamulya Village Office in Cikupa District, Tangerang Regency. The sample of this study is part of the population of the Sukamulya Village Community, Cikupa District, Tangerang Regency. The sample used was 120 respondents. In this study, data analysis used the help of an application program, namely SPSS version 23. The data testing techniques used in this study are validity test, reliability test, normality test, partial correlation test, determination coefficient test, multiple linear regression test, and hypothesis testing (t test and F test). From the results of the study, it shows that from the results of the t test of the service variable (X1), the t_{count} is $6.573 > t_{table} 1.980$ and the significance value of the effect of service (X1) on community satisfaction (Y) is $0.000 < 0.05$. This means that there is a significant effect of service on community satisfaction, with an influence value of 47,6 %. Meanwhile, the t test results (Partial) show that the t_{count} value is $5.006 > t_{table} 1.980$ and the significance value of the effect of facilities (X2) on community satisfaction (Y) is $0.000 < 0.05$. This means that there is a significant effect of facilities (X2) on community satisfaction with an influence value of 36,2 %. In the F test results that the value of $F_{count} = 61.773 > F_{table} 3.07$ and a significance value of $0.000 < 0.05$, which means that service (X1) and facilities (X2) together have a significant influence on community satisfaction (Y) with an influence value of 50,5%.