

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



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : **RANIA AZZAHRA**
NIM : 1916120011
Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN
TANGERANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **RANIA AZZAHRA**
NIM : 1916120011
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan
Sukamulya Di Kecamatan Cikupa Kabupaten
Tangerang.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang-undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 1 Agustus 2023



Rania Azzahra

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

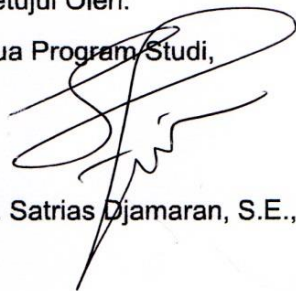
Nama : **RANIA AZZAHRA**
NIM : 1916120011
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan
Sukamulya Di Kecamatan Cikupa Kabupaten
Tangerang.

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 1 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi,



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing




Agus Sugiyanto, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

Nama : **RANIA AZZAHRA**
NIM : 1916120011
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan
Sukamulya Di Kecamatan Cikupa Kabupaten
Tangerang.

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 29 Juli 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji di bawah ini.

Pembimbing

Agus Sugiyanto, S.E., M.M.

Tim Penguji :

Ketua : Ischak P. LumbangTobing, S.SI., M.SI.

Anggota : 1. Lod Sulivyo S.E., M.M.

: 2. Agus Sugiyanto, S.E., M.M.

Disahkan pada tanggal 1 Agustus 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia

Ketua

Dr. H. Juanda, S.E., M.H., M.M.

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%.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sukamulya Di Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang”.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta nasehat dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Agus Sugiyanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sepenuh hati telah mencurahkan seluruh tenaga dan waktu berharganya dalam membimbing, menasehati, serta memberi arahan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Segenap Bapak dan Ibu dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.

5. Para staf administrasi STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses administrasi di STIE PPI.
6. Serta staf keamanan STIE PPI dalam menjaga ketertetapan di lingkungan STIE PPI.
7. Ibu Hj. Rita Wulan Sari, S.KM., M.Si selaku Lurah Sukamulya yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
8. Serta staf Kantor Kelurahan Sukamulya yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai Kantor Kelurahan Sukamulya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Orangtua saya yang saya cintai, Bapak Marumin dan Ibu Yoyoh Rohyati yang telah mendukung saya baik itu berbentuk moril maupun materiil selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Juga kakak-kakak saya dan adik saya, M. Fiki Mawardi, Elis Hilamatul Azizah, dan Annisa Aulia Rahmah yang telah mendukung saya baik itu berbentuk moril maupun materiil selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Serta segenap keluarga saya yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu.
11. Sahabat-sahabat saya yang sayangi, Yuni, Rahma, Dini, Lydia. Terimakasih atas doa dan dukungan kalian kepada peneliti selama ini.

12. Kolega sekaligus teman-teman saya di Kampus STIE PPI, Wigati, Widia, Tyas, Sri, Meta, Mutia, dan Nelly yang telah membantu serta *sharing* mengenai perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
13. Rekan-rekan Mahasiswa/i Jurusan Manajemen angkatan 2019 yang namanya saya tidak bisa sebutkan satu persatu.
14. Rekan-rekan seperbimbingan Dosen Pak Agus Sugiyanto, S.E., M.M. yang sepenuh hati membantu serta *sharing* mengenai penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Demikian yang dapat peneliti sampaikan. Terima kasih.

Tangerang, 1 Agustus 2023



Rania Azzahra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan.....	13
B. Fasilitas.....	21
C. Kepuasan Masyarakat.....	28
D. Kerangka Berpikir.....	39
E. Hipotesis.....	40
F. Penelitian Terdahulu.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Jenis dan Sumber Data.....	48
C. Metode Pengumpulan Data.....	49
D. Populasi dan Sampel.....	51
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	52
F. Teknik Analisis data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	71
B. Deskripsi Data Penelitian.....	85

C. Deskripsi Data Variabel	92
D. Analisis Hasil Penelitian	108
E. Pembahasan	122
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	125
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Skor dan Kategori Pengukuran Data	51
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian Pelayanan (X1).....	53
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian Fasilitas (X2).....	55
Tabel 3.4 Operasional Variabel Penelitian Kepuasan Masyarakat (Y)	57
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	65
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	87
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	89
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	90
Tabel 4.5 Pernyataan Pelayanan 1	92
Tabel 4.6 Pernyataan Pelayanan 2	93
Tabel 4.7 Pernyataan Pelayanan 3	93
Tabel 4.8 Pernyataan Pelayanan 4	94
Tabel 4.9 Pernyataan Pelayanan 5	94
Tabel 4.10 Pernyataan Pelayanan 6	95
Tabel 4.11 Pernyataan Pelayanan 7	95
Tabel 4.12 Pernyataan Pelayanan 8	96
Tabel 4.13 Pernyataan Pelayanan 9	96
Tabel 4.14 Pernyataan Pelayanan 10	97
Tabel 4.15 Pernyataan Fasilitas 1	98
Tabel 4.16 Pernyataan Fasilitas 2	98
Tabel 4.17 Pernyataan Fasilitas 3	99
Tabel 4.18 Pernyataan Fasilitas 4	99
Tabel 4.19 Pernyataan Fasilitas 5	100
Tabel 4.20 Pernyataan Fasilitas 6	100
Tabel 4.21 Pernyataan Fasilitas 7	101
Tabel 4.22 Pernyataan Fasilitas 8	101

Tabel 4.23 Pernyataan Fasilitas 9	102
Tabel 4.24 Pernyataan Fasilitas 10	102
Tabel 4.25 Pernyataan Kepuasan Masyarakat 1.....	103
Tabel 4.26 Pernyataan Kepuasan Masyarakat 2.....	104
Tabel 4.27 Pernyataan Kepuasan Masyarakat 3.....	104
Tabel 4.28 Pernyataan Kepuasan Masyarakat 4.....	105
Tabel 4.29 Pernyataan Kepuasan Masyarakat 5.....	106
Tabel 4.30 Pernyataan Kepuasan Masyarakat 6.....	106
Tabel 4.31 Pernyataan Kepuasan Masyarakat 7.....	107
Tabel 4.32 Pernyataan Kepuasan Masyarakat 8.....	107
Tabel 4.33 Pernyataan Kepuasan Masyarakat 9.....	108
Tabel 4.34 Uji Validitas Pelayanan <i>Item-Total Statistics</i>	109
Tabel 4.35 Uji Validitas Fasilitas <i>Item-Total Statistics</i>	110
Tabel 4.36 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat <i>Item-Total Statistics</i>	111
Tabel 4.37 Uji Reliabilitas Pelayanan <i>Reliability Statistics</i>	112
Tabel 4.38 Uji Reliabilitas Fasilitas <i>Reliability Statistics</i>	112
Tabel 4.39 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat <i>Reliability Statistics</i> ...	113
Tabel 4.40 Uji Korelasi Parsial <i>Correlations</i>	116
Tabel 4.41 Uji Koefisien Determinasi <i>Model Summary</i>	117
Tabel 4.42 Uji Regresi Linear Berganda <i>Coefficients</i>	118
Tabel 4.43 Uji t <i>Coefficients</i>	120
Tabel 4.44 Uji F ANOVA.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	73
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Usia	87
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	89
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	91
Gambar 4.6 Uji Normalitas <i>P-Plot</i>	114
Gambar 4.7 Uji Normalitas Histogram	