

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
KELURAHAN MEKARBAKTI**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Nama : **GAYATRI PRASTICA SARI**

NIM : 1916120175

Program Studi : Manajemen

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

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **GAYATRI PRASTICA SARI**
NIM : 1916120175
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Mekar bakti

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulis 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, 07 September 2023

Penulis,



Gayatri Prastica Sari

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : GAYATRI PRASTICA SARI
NIM : 1916120175
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan
Mekarbakti

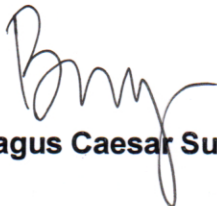
Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 07 September 2023

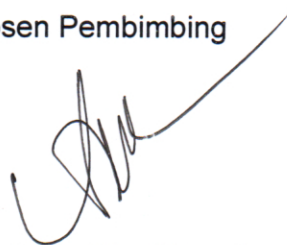
Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing



Bagus Caesar Sukmayuda, S.E, M.M.



Andrean Eko Haryoko, S.E., M. M.

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : **GAYATRI PRASTICA SARI**
NIM : **1916120175**
PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**
JENJANG : **STRATA SATU (S1)**
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Mekarbakti**

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 22 September 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di hadapan tim penguji di bawah ini.

Pembimbing

ANDREAN EKO HARYOKO, S.E., M..M.

Tim Penguji:

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

Anggota : 1. Popong Suryani, S.E., M.M

2. Andrean Eko Haryoko, S.E., M.M

Disahkan pada tanggal 2023

Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi PPI



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

ABSTRAKSI

GAYATRI PRACTICA SARI, 191612175
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR MEKARBAKTI

Skripsi.Program Studi Manajemen.2023

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan,Fasilitas, dan Kepuasan Masyarakat.

(xiv + 112 + lampiran)

Abstraksi: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Mekarbakti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan pengambilan sampel 100 orang. Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} 4.042 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Fasilitas (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} 18,796 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel Fasilitas (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Apabila secara simultan nilai hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang berdasarkan hasil uji F (Anova) atau F_{hitung} sebesar 300.146 dimana lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,090 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

ABSTRACTIONS

GAYATRI PRASTICA SARI, 191612175

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON PUBLIC SATISFACTION AT MEKARBAKTI OFFICE

Thesis. Management Study Program. 2023

Keywords: Service Quality, Facilities, and Community Satisfaction.

(xiv + 112 + attachments)

Abstract: This research aims to find out how much influence the quality of services and facilities has on community satisfaction at the Mekarbakti sub-district office. The method used in this research is a quantitative method with a descriptive research type and a sample of 100 people. Based on the results of the hypothesis test between the Service Quality variable (X1) and the Community Satisfaction variable (Y), the value of tcount is 4.042 > ttable 1.984 and the significance value is 0.000 < 0.05, so H0 is rejected and Ha is accepted, which means that the Service Quality variable (X1) has an influence which is significant to the Community Satisfaction variable (Y). Based on the results of the hypothesis test between the Facility variable (X2) and the Community Satisfaction variable (Y), the value of tcount is 18.796 > ttable 1.984 and the significance value is 0.000 < 0.05, so H0 is rejected and Ha is accepted, which means that the Facility variable (X2) has a significant influence. to the variable Community Satisfaction (Y). If simultaneously the value of the relationship between the Service Quality (X1) and Facilities (X2) variables on the Community Satisfaction variable (Y) based on the results of the F test (Anova) or Fcount is 300,146 which is greater than the Ftable of 3.090 with a significance level of 0.000 < 0, 05, it can be concluded that the variables Service Quality (X1) and Facilities (X2) simultaneously influence the Community Satisfaction variable (Y).

KATA PENGANTAR

Alhamduillah segala puja dan puji serta syukur, penulis panjatkan keharibaan Allah SWT atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Mekarbakti.

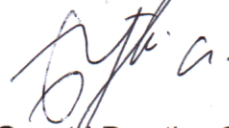
Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E, S.H., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putri Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Andrean Eko Haryoko, S.E.,M.M. selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Pimpinan beserta staff Kelurahan Mekarbakti yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
6. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
7. Orang Tua penulis , Bapak Mansur dan Ibu Utiah Sari
8. Seluruh masyarakat yang telah bersedia menjadi responden
9. Seluruh staff Kantor Kelurahan Mekarbakti yang selalu mendukung dan mensupport saya.

10. Aisya, Adelia, Endah, Lintang, Rizka, Miftah, Jessica. Terimakasih sudah menjadi rumah kedua dan selalu memberikan doa dan semangat yang tak terbatas dari sekolah menengah sampai sekarang.
11. Andika, Andi, Hendrik, Diah. Terimakasih sudah berjuang bersama dan menyelesaikan selama 4 tahun ini. Selamat melanjutkan perjalanan masing-masing.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan dan penulisan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Demikian, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan ketidaksempurnaan mengingat keterbatasan kemampuan penulis. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan perusahaan serta bagi para pembaca lainnya dapat menambah wawasan.

Tangerang, 07 September 2023



Gayatri Prastica Sari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACTS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kualitas Pelayanan.....	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	12
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
4. Kualitas Pelayanan Publik	14
B. Fasilitas	15
1. Pengertian Fasilitas	15
2. Unsur-Unsur Fasilitas	16
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	17
4. Dimensi dan Indikator Fasilitas	17
C. Kepuasan Masyarakat	19
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	19
2. Tujuan Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat	20

3. Tingkat Kepuasan Masyarakat	20
4. Dimesi Kepuasan Masyarakat	21
5. Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat	22
D. Kerangka Pemikiran	24
E. Hipotesis	25
F. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Jenis dan Sumber Data	28
1. Jenis Data	28
2. Sumber Data	29
C. Metode Pengumpulan Data	30
2. Wawancara	31
3. Observasi	31
D. Populasi Dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	32
E. Variabel Penelitian	34
F. Definisi Operasional Variabel	36
F. Teknik Analisis Data	38
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	40
3. Uji Normalitas	41
4. Analisis Korelasi Parsial	41
5. Koefisien Determinasi R^2	43
6. Analisis Regresi Berganda	43
7. Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Sejarah Singkat Objek Penelitian	47
1. Visi dan Misi Perusahaan	50
B. Deskripsi Data Penelitian	50
1. Demografi Data Penelitian	51
C. Deskripsi Data Variabel	56

D.	Analisis Hasil Penelitian.....	75
1.	Uji Validitas	75
2.	Uji Reliabilitas	79
3.	Uji Normalitas	81
4.	Uji Korelasi Parsial.....	85
5.	Uji Determinasi R ²	86
6.	Analisis Regresi Berganda.....	87
7.	Uji Hipotesis.....	88
E.	Pembahasan.....	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		68
A.	Simpulan	68
B.	Saran.....	69

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	26
3.1 Skala <i>Likert</i>	30
3.2 Operasional Variabel	36
3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	42
4.1 Jenis Kelamin Responden	51
4.2 Usia Responden	53
4.3 Pendidikan Responden.....	55
4.4 Kualitas Pelayanan 1	56
4.5 Kualitas Pelayanan 2	57
4.6 Kualitas Pelayanan 3	57
4.7 Kualitas Pelayanan 4	58
4.8 Kualitas Pelayanan 5	59
4.9 Kualitas Pelayanan 6	59
4.10 Kualitas Pelayanan 7	60
4.11 Kualitas Pelayanan 8	61
4.12 Kualitas Pelayanan 9	61
4.13 Kualitas Pelayanan 10	62
4.14 Fasilitas 1.....	63
4.15 Fasilitas 2.....	63
4.16 Fasilitas 3.....	64
4.17 Fasilitas 4.....	65
4.18 Fasilitas 5.....	65
4.19 Fasilitas 6.....	66
4.20 Fasilitas 7.....	67
4.21 Fasilitas 8.....	67
4.22 Fasilitas 9.....	68

4.23 Fasilitas 10.....	69
4.24 Kepuasan Masyarakat 1	69
4.25 Kepuasan Masyarakat 2	70
4.26 Kepuasan Masyarakat 3	71
4.27 Kepuasan Masyarakat 4	71
4.28 Kepuasan Masyarakat 5	72
4.29 Kepuasan Masyarakat 6	73
4.30 Kepuasan Masyarakat 7	73
4.31 Kepuasan Masyarakat 8	74
4.32 Kepuasan Masyarakat 9	75
4.33 Kepuasan Masyarakat 10	76
4.34 Validitas Kualitas Pelayanan.....	77
4.35 Validitas Fasilitas	77
4.36 Validitas Kepuasan Masyarakat.....	80
4.37 Reliabilitas Kualitas pelayanan	80
4.38 Reliabilitas Fasilitas	81
4.39 Reliabilitas Kepuasan Masyarakat.....	82
4.40 Normalitas.....	85
4.41 Korelasi Parsial	86
4.42 Determinasi	87
4.43 Analisis Regresi Berganda.....	88
4.44 Uji T (Parsial)	89
4.45 Thitung Ttabel.....	89
4.45 Uji F (Anova)	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Usia Responden.....	54
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Pendidikan Responden	55
Gambar 4.4 Histogram.....	83
Gambar 4.5 P-P Plot.....	84