

**PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
DESA KUTRUK KECAMATAN JAMBE
KABUPATEN TANGERANG**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : **WIDIA EVITA MULIASARI**
NIM : 1916120013
Program Studi : Manajemen

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

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : **WIDIA EVITA MULIASARI**
NIM : 1916120013
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kutruk Kecamatan Jambe 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, 26 Agustus 2023
Penulis,



Widia Evita Muliasari
1916120013

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : **WIDIA EVITA MULIASARI**
NIM : 1916120013
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa
Kutruk Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang**

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

Tangerang, 26 Agustus 2023

Disetujui Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



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

Dosen Pembimbing



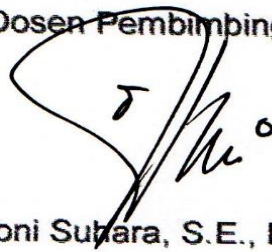
Toni Suhara, S.E.,M.M

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

Nama : **WIDIA EVITA MULIASARI**
NIM : 1916120013
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kutruk Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang**

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 26 Agustus 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji di bawah ini.

Dosen Pembimbing,



Toni Suhara, S.E., M.M.

Tim Penguji :

Ketua : Ischak Pandapotan Lumbantobing, S.Si.M.Si

Anggota : 1. Agus Sugiyanto, S.E.,M.M

2. Toni Suhara, S.E.,M.M

Disahkan pada tanggal **26 agustus 2023**
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia
Ketua Yayasan



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

ABSTRAKSI

Widia Evita Muliasari, 1916120013

Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kutruk Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang

Skripsi, Program Studi Manajemen 2023

Kata Kunci : Kualitas, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

(xviii + 210 + Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kutruk Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini menggunakan alat bantu program SPSS statistik 25 for windows. Adapun teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistic deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisien determinasi (R^2), analisis regresi berganda, uji hipotesis (uji statistik parsial dan uji statistik simultan).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa uji statistik parsial (Uji t) yaitu Nilai $t_{hitung} < \text{Nilai } t_{tabel} 7,079 > 1,655$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak H_a diterima. Adapun nilai pengaruhnya dapat dilihat dari *standarized coefficient beta* 0,506 atau 50,6%.

Dan hasil uji statistik parsial (Uji t) yaitu nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel} 5,751 > 1,655$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel fasilitas pelayanan terhadap memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak H_a diterima. Adapun nilai pengaruhnya dapat dilihat dari *standarized coefficient beta* 0,411 atau 41,1%.

Serta hasil uji statistik simultan (Uji F) yaitu Nilai $F_{hitung} < \text{Nilai } F_{tabel}$ sebesar $218,401 < 1,90$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 > 0,05$.

Maka, dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Adapun nilai pengaruhnya dapat dilihat dari perhitungan koefisien determinasi pada nilai R Square dalam tabel model *summary* sebesar 0,761 atau 76,1%, sedangkan sisanya 23,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ABSTRACTION

Widia Evita Muliasari, 1916120013

The Influence of Service Quality and Facilities on Community Satisfaction at the Kutruk Village Office, Jambe District, Tangerang Regency

Thesis, Management Study Program 2023

Keywords: Quality, Service Facilities, Community Satisfaction

(xviii + 210 + Appendix)

This research aims to analyze and determine the influence of service quality and facilities on community satisfaction at the Kutruk Village Office, Jambe District, Tangerang Regency.

This research uses the SPSS statistical program 25 for Windows. The data testing techniques used in this research are descriptive statistics, data quality testing (validity test and reliability test), normality test, partial correlation analysis, coefficient of determination (R^2), multiple regression analysis, hypothesis testing (partial statistical test and statistical test). simultaneously).

Based on the results of the study, it shows that the partial statistical test (t test) is t count value $< t$ table value $7.079 > 1.655$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. This proves that the quality variable has an influence on people's satisfaction. So it can be stated that H_0 is rejected and H_a is accepted. The influence value can be seen from the standardized beta coefficient of 0.506 or 50.6%.

And the results of the partial statistical test (t test) are the calculated t value $> t$ table value $5.751 > 1.655$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. This proves that the service facility variable has an influence on community satisfaction. So it can be stated that H_0 is rejected and H_a is accepted. The influence value can be seen from the standardized beta coefficient of 0.411 or 41.1%.

As well as the results of the simultaneous statistical test (F Test), namely the calculated F value $< F$ table value of $218.401 < 1.90$ with a significance level of $0.000 > 0.05$.

So, it can be said that H_0 is rejected and H_a is accepted. This proves that the quality and service facility variables simultaneously influence the community satisfaction variable. The effect value can be seen from the calculation of the coefficient of determination on the R Square value in the model summary table of 0.761 or 76.1%, while the remaining 23.9% is influenced by other variables not examined in this study.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: **PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KUTRUK KECAMATAN JAMBE KABUPATEN TANGERANG**. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia Tangerang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih 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 Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia Tangerang.
3. Bapak Toni Suhara, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini
4. Pimpinan beserta staff Kantor Desa Kutruk yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia Tangerang
6. Segenap Staff, dan Sivitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.
7. Terimakasih kepada Kedua Orang Tua beserta keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, memberikan dukungan moril dan materil, memberikan doa, serta semangat yang tiada hentinya kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Terimakasih teruntuk Rahma Wigati beserta keluarga, dan Rania Azzahra yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, serta semangat yang tiada hentinya kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih teruntuk teman seperjuangan, sahabat saya, dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari apa yang diharapkan, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan serta waktu yang ada. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran untuk Langkah penyempurnaan dan perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis harapkan semoga skripsi ini dapat disetujui agar penulis dapat segera menyusun skripsi. Penulis juga berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya. Terimakasih

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Tangerang, 26 Agustus 2023
Penulis,

Widia Evita Muliasari
1916120013

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| Halaman judul..... | i |
| Lembar Pernyataan Skripsi..... | ii |
| Tanda Persetujuan Skripsi..... | iii |
| Lembar Pengesahan Skripsi..... | iv |
| Abstraksi..... | v |
| Kata Pengantar..... | vii |
| Daftar Isi..... | xi |
| Daftar Tabel..... | xiv |
| Daftar Gambar..... | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 7 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | |
| A. Definisi Kualitas..... | 11 |
| 1. Pengertian Kualitas..... | 11 |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 3. Indikator Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 4. Karakteristik Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| 5. Prinsip-prinsip pelayanan publik..... | 17 |
| 6. Unsur-unsur pelayanan..... | 18 |
| 7. Faktor-faktor penyebab pelayanan tidak bagus..... | 18 |
| B. Fasilitas Pelayanan..... | 19 |
| 1. Pengertian Fasilitas..... | 19 |
| 2. Dimensi Fasilitas..... | 21 |
| 3. Indikator Fasilitas..... | 21 |
| 4. Unsur-unsur Fasilitas..... | 21 |
| 5. Faktor Penyebab Fasilitas Tidak Sempurna..... | 24 |
| C. Kepuasan Masyarakat..... | 24 |
| 1. Pengertian Kepuasan Masyarakat..... | 24 |
| 2. Dimensi Kepuasan Masyarakat..... | 26 |
| 3. Indikator Kepuasan Masyarakat..... | 28 |
| 4. Unsur-unsur Kepuasan Masyarakat..... | 28 |
| 5. Faktor Penyebab Kepuasan Masyarakat Tidak Sempurna..... | |
| D. Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| E. Hipotesis..... | 32 |
| F. Penelitian Terdahulu..... | 33 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | |
| A. Jenis Penelitian..... | 36 |
| B. Jenis Dan Sumber Data..... | 37 |
| 1. Jenis Data..... | 37 |
| 2. Sumber Data..... | 38 |

| | |
|---|------------|
| C. Metode Pengumpulan Data | 38 |
| D. Populasi Dan Sampel | 41 |
| 1. Populasi | 41 |
| 2. Sampel | 42 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 43 |
| 1. Variabel Penelitian | 43 |
| 2. Operasional Variabel Penelitian | 44 |
| F. Teknik Analisis Data | 49 |
| 1. Statistik Data Deskriptif | 50 |
| 2. Uji Kualitas Data | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Sejarah Singkat Objek Penelitian | 60 |
| 1. Alamat Objek Penelitian | 61 |
| 2. Struktur Organisasi | 62 |
| 3. Peta Desa Kutruk | 63 |
| 4. Kondisi Geografis Desa Kutruk | 63 |
| B. Deskripsi Data Penelitian | 64 |
| 1. Jenis Kelamin | 64 |
| 2. Usia | 65 |
| 3. Pendidikan | 66 |
| C. Deskripsi Data Variabel | 68 |
| 1. Variabel Kualitas | 69 |
| 2. Variabel Fasilitas Pelayanan | 77 |
| 3. Variabel Kepuasan Masyarakat | 84 |
| D. Analisis Hasil Penelitian | 93 |
| 1. Uji Validitas | 93 |
| 2. Uji Reliabilitas | 100 |
| 3. Uji Normalitas | 102 |
| 4. Analisis Korelasi Parsial | 106 |
| 5. Koefisien Determinasi | 108 |
| 6. Analisis Regresi Berganda | 111 |
| 7. Uji Hipotesis | 112 |
| a. Uji t | 112 |
| b. Uji F | 114 |
| E. Pembahasan | 114 |
| 1. Uji Koefisien Determinasi | 115 |
| 2. Uji Hipotesis | 116 |
| a. Uji t | 116 |
| b. Uji F | 118 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 128 |
| B. Saran | 129 |
| Daftar Pustaka | 131 |
| Daftar Lampiran | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Jenis Pelayanan..... | 5 |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu | 34 |
| Tabel 3.1 Skala Likert Dalam Penelitian..... | 40 |
| Tabel 3.2 Kisi-kisi Intrumen Penelitian | 45 |
| Tabel 3.3 Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi..... | 55 |
| Tabel 4.1 Daftar Nama Kepala Desa Kutruk | 60 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Masyarakat | 64 |
| Tabel 4.3 Usia Masyarakat | 65 |
| Tabel 4.4 Pendidikan Masyarakat | 66 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Data Variabel Kualitas 1 | 69 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Data Variabel Kualitas 2 | 70 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Data Variabel Kualitas 3 | 71 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Data Variabel Kualitas 4 | 72 |
| Tabel 4.9 Deskripsi Data Variabel Kualitas 5 | 73 |
| Tabel 4.10 Deskripsi Data Variabel Kualitas 6 | 74 |
| Tabel 4.11 Deskripsi Data Variabel Kualitas 7 | 75 |
| Tabel 4.12 Deskripsi Data Variabel Kualitas 8 | 76 |
| Tabel 4.13 Deskripsi Data Variabel Kualitas 9 | 77 |
| Tabel 4.14 Deskripsi Data Variabel Kualitas 10 | 78 |
| Tabel 4.15 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 1 | 79 |
| Tabel 4.16 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 2 | 80 |
| Tabel 4.17 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 3 | 81 |
| Tabel 4.18 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 4 | 82 |
| Tabel 4.19 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 5 | 83 |
| Tabel 4.20 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 6 | 84 |
| Tabel 4.21 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 7 | 85 |
| Tabel 4.22 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 8 | 86 |
| Tabel 4.23 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 9 | 87 |
| Tabel 4.24 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Pelayanan 10 | 88 |
| Tabel 4.25 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 1 | 89 |
| Tabel 4.26 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 2..... | 90 |
| Tabel 4.27 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 3..... | 91 |
| Tabel 4.28 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 4..... | 92 |
| Tabel 4.29 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 5..... | 93 |
| Tabel 4.30 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 6..... | 94 |
| Tabel 4.31 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 7..... | 95 |
| Tabel 4.32 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 8..... | 96 |
| Tabel 4.33 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 9..... | 97 |
| Tabel 4.34 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat 10..... | 98 |
| Tabel 4.35 Uji Validitas Kualitas..... | 100 |
| Tabel 4.36 Uji Validitas Fasilitas Pelayanan..... | 102 |
| Tabel 4.37 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat | 105 |
| Tabel 4.38 Uji Reliabilitas Kualitas | 107 |
| Tabel 4.39 Uji Reliabilitas Fasilitas Pelayanan | 108 |
| Tabel 4.40 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat | 108 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.41 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | 110 |
| Tabel 4.42 Interpretasi Koefisien Korelasi | 114 |
| Tabel 4.43 Analisis Korelasi Parsial | 114 |
| Tabel 4.44 Koefisien Determinasi X1 Terhadap Y | 116 |
| Tabel 4.45 Koefisien Determinasi X2 Terhadap Kepuasan Y | 117 |
| Tabel 4.46 Koefisien Determinasi X1 Dan X2 Terhadap | 118 |
| Tabel 4.47 Analisis Regresi Berganda X1 Dan X2 Terhadap Y | 119 |
| Tabel 4.48 Uji Statistik Parsial X1 Dan X2 Terhadap Y | 121 |
| Tabel 4.49 Uji Statistik Simultan X1 Dan X2 Terhadap Y | 122 |
| Tabel 4.50 Uji Koefisien Determinasi X1 Dan X2 Terhadap Y | 123 |
| Tabel 4.51 Uji t X1 Terhadap Y | 125 |
| Tabel 4.52 Uji t X2 Terhadap Y | 126 |
| Tabel 4.53 Uji F X1 Dan X2 Terhadap Y | 127 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 32 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kutruk | 62 |
| Gambar 4.2 Peta Desa Kutruk | 63 |
| Gambar 4.3 Jenis Kelamin Masyarakat..... | 64 |
| Gambar 4.4 Usia Masyarakat | 66 |
| Gambar 4.5 Pendidikan Masyarakat | 68 |
| Gambar 4.6 Uji Normalitas P-Plot | 112 |
| Gambar 4.7 Uji Normalitas Histogram..... | 113 |

