

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI KINERJA PEGAWAI
POLSEK BATU AMPAR**

SKRIPSI



Oleh:

Afria Novita

160910291

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI KINERJA PEGAWAI
POLSEK BATU AMPAR**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



Oleh:

Afria Novita

160910291

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Susi Riani

NPM : 150910409

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat dengan judul:

”Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai Polsek Batu Ampar” adalah hasil sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 08 Februari 2020

Afria Novita
160910291

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MASYARAKAT MELALUI KINERJA PEGAWAI
POLSEK BATU AMPAR**

**Oleh:
Afria Novita
160910291**

SKRIPSI
**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh
Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 08 Februari 2020

Heryenzus, S.Kom., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, selain meningkatkan pelayanan, disiplin kerja juga merupakan hal yang perlu dipertimbangkan dalam suatu instansi melalui kinerja yang maksimal. Setelah memperoleh kepuasan dengan mempertimbangan beberapa hal seperti kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kinerja pegawai maka masyarakat akan menilai apa yang diperoleh apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga terwujudlah suatu kepuasan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai Polsek Batu Ampar. Metode penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi sebanyak 167 responden, metode sampel diambil menggunakan teknik *simple purposive* sehingga didapatkan sampel sebesar 118 responden, peneliti menggunakan *software* SPSS 25 dalam melakukan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Polsek Batu Ampar dan Kinerja Pegawai Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara tidak langsung variabel Kualitas Pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat akan tetapi tidak melalui kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin, Kinerja dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

In an effort to increase community satisfaction, in addition to improving services, work discipline is also a matter that needs to be considered in an agency through maximum performance. After obtaining satisfaction by considering several things such as service quality, work discipline and employee performance, the community will assess what is obtained if it is in accordance with what is expected so that a satisfaction is realized. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and work discipline on community satisfaction through the performance of Batu Ampar Police Station employees. Quantitative research methods with a population of 167 respondents, the sample method was taken using a simple purposive technique to obtain a sample of 118 respondents, researchers used SPSS 25 software in conducting this research. The results showed that directly the independent variable (Service Quality and Work Discipline) had a significant effect on the Performance of Batu Ampar Police Officers and Employee Performance. The positive and significant effect on community satisfaction. Indirectly Service Quality variables and work discipline have a significant effect on community satisfaction but not through employee performance.

Keywords: *Service Quality, Disiplin, Performance and Community Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi takan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam dan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan saran, masukan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Seluruh dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuahn kepada penulis.

5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis.
6. Teman-teman seangkatan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karuniaNya.

Batam, 08 Februari 2020

Afria Novita

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Teori Dasar	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Operasional Variabel	37
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	42
3.5 Metode Analisis Data	44
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51

4.1	Karakteristik Responden	51
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.3	Pembahasan	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1	Simpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		xv
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pemohon Pembuatan SKCK Periode 2017-2018	5
Tabel 1.2 Jumlah Pembuatan SKCK dan Jumlah Keluhan Masyarakat	6
Tabel 1.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Bentuk Keluhan Tahun 2018	7
Tabel 1.4 Data Ketidakhadiran pegawai Kepolisian Sektor Batu Ampar.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	37
Tabel 3.3 Skala <i>likert</i>	41
Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi nilai r	42
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian	48
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Profil Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.4 Profil Pendidikan Terakhir Responden	50
Tabel 4.5 Rentang Skala	51
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	51
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Disiplin Kerja (X_2).....	52
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	53
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja (X_2).....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y).....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y).....	57
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	58
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Disiplin Kerja (X_2).....	58
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (Y)	59
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Z).....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.20 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja	65
Tabel 4.21 Nilai R-Square Struktural I.....	66
Tabel 4.22 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kinerja Pegawai.....	67
Tabel 4.23 Nilai R-Square Struktural II	68
Tabel 4.24 Ringkasan Hasil Uji Analisis Jalur	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	33
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	60
Gambar 4.2 Grafik Normalitas P-Plot.....	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Gambar 4.4 Model Struktural I	64
Gambar 4.5 Model Struktural II.....	64
Gambar 4.6 Penafsiran Model Struktural II.....	69