

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
CAMAT BATU AJI**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Royanti Sihotang  
181010041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
CAMAT BATU AJI**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Royanti Sihotang  
181010041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Royanti Sihotang

NPM : 181010041

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT BATU AJI**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 02 Agustus 2022



**Royanti Sihotang**

181010041

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
CAMAT BATU AJI**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Royanti Sihotang  
181010041**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
seperti seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 02 Agustus 2022**



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Batu Aji-Kota Batam. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diberikan kuisisioner. Fokus penelitian ini pada kualitas pelayanan penanganan sampah di Kecamatan Batu Aji. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengujian yang dilakukan antara lain uji instrumen angket terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis terdiri dari uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara rata-rata kategori baik ditinjau dari segi indikator bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, terutama indikator bukti langsung. Untuk kepuasan masyarakat yang mengacu pada indikator Indeks Kepuasan Masyarakat secara rata-rata kategori baik, dengan indikator kepastian biaya yang terbaik. Hipotesis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji-t nilai variabel kualitas pelayanan sebesar 22,740 lebih besar dibandingkan nilai t-tabel = 1.984, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,917 berarti 91,7%, sedangkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,841 berarti 84,1% variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan oleh Kepuasan Masyarakat (Y) dan sisanya (100%-84,1%=15,9%) tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

*This study aims to explain the effect of service quality on community satisfaction in Batu Aji sub-district, Batam City. This research is a descriptive quantitative study, with a sample of 100 respondents who were given a questionnaire. The focus of this research is on the quality of waste handling services in Batu Aji District. The data collection techniques used were observation, questionnaires and documentation. Testing techniques carried out included questionnaire instrument tests consisting of validity and reliability tests, classical assumption tests consisting of multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, normality tests, simple linear regression analysis, hypothesis tests consisting of t tests and coefficients of determination. The results showed that the average quality of service was good in terms of indicators of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy, especially indicators of direct evidence. For community satisfaction, which refers to the Community Satisfaction Index indicator, the average category is good, with the best cost certainty indicator. The hypothesis in this study states that service quality has an effect on community satisfaction. The results of the t-test value of the service quality variable is 22.740 which is greater than the t-table value = 1.984, then the service quality variable has an effect on satisfaction. The result of determination obtained that the R value of 0.917 means 91.7%, while the R<sup>2</sup> value of 0.841 means that 84.1% of the Service Quality variable (X) is able to explain by Community Satisfaction (Y) and the rest (100%-84.1% = 15, 9%) were not included in this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

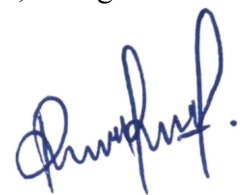
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

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

1. Rektor Universitas Putera Batam Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.
4. Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi penulis pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
5. Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik penulis pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
6. Dosen Program Studi Administrasi Negara, serta seluruh Dosen dan staf Universitas Putera Batam.
7. Teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2018 yang selalu membantu, berbagi informasi, memberi semangat, serta kompak dalam berbagai hal selama masa perkuliahan.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut membantu terselesainya skripsi ini.
9. Kepada teman saya Sahar Bin Bahar yang selalu memberi informasi ,selalu membantu dalam hal apapun
10. Orang tua serta keluarga saya yang selalu memberi dukungan motivasi ,selalu memberi arahan hingga saya bisa mencapai skripsi saya ini dengan baik

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 02 Agustus 2022



Royanti Sihotang





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Kepuasan Masyarakat .....	12
2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran .....	19
2.4 Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Sifat Penelitian.....	22
3.3 Lokasi Periode Penelitian .....	22
3.3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi .....	23
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel .....	23
3.5 Sumber Data .....	24
3.5.1 Sumber Data Primer .....	24
3.5.2 Sumber Data Sekunder .....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data .....	25

3.6.2	Alat Pengumpulan Data .....	25
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
3.7.1	Variabel Independen (X) .....	27
3.7.2	Variabel Dependen .....	28
3.8	Metode Analisis Data .....	29
3.8.1	Analisa Deskriptif .....	29
3.9	Uji Kualitas Data .....	30
3.9.1	Uji Reliabilitas Instrumen .....	30
3.9.2	Uji Validitas Data .....	31
3.9.3	Uji Asumsi Klasik .....	32
3.9.4	Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	33
3.9.5	Uji Regresi Linear Sederhana .....	34
3.10	Pengujian Hipotesis .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Profil Responden .....	37
4.2	Analisis Deskripsif.....	39
4.3	Uji Instrumen Penelitian .....	44
4.3.1	Uji Validitas .....	44
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	46
4.3.3	Uji Normalitas .....	47
4.3.4	Uji Multikoloniaritas .....	49
4.3.5	Uji Heterokedasitas.....	49
4.4	Analisis Regresi Sederhana .....	50
4.5	Koefisen Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	51
4.6	Uji Hipotesis .....	52
4.7	Pembahasan .....	53
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>55</b>
5.1	Simpulan .....	55
5.2	Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
Lampiran 1. Pendukung Penelirian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Batu Aji, Kota Batam..	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas .....	47
Gambar 4. 2 Normal Probablity Plot .....	48
Gambar 4. 3 Scatterplot.....	50

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	22
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	26
Tabel 3. 3 Rentang Skala.....	30
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 4. 4 Kategori Jawaban.....	40
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Masyarakat .....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat .....	46
Tabel 4. 11 Uji Kolmogorov Smirnov .....	48
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Sederhana.....	51
Tabel 4. 14 Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	51
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis .....	52

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rentang Skala .....	29
Rumus 3. 2 Rumus Uji Reliabilitas .....	30
Rumus 3. 3 Rumus Uji Validitas .....	32
Rumus 3. 4 Rumus Koefisien Determinasi .....	34
Rumus 3. 5 Rumus Regresi Linear Sederhana .....	35
Rumus 3. 6 Rumus Konstanta .....	35
Rumus 3. 7 Rumus Keofisien Regresi.....	35
Rumus 3. 8 Rumus t-hitung .....	36