

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT (STUDI KASUS KANTOR CAMAT
SEI BEDUK)**

SKRIPSI



**Oleh :
Misa Marlina
160910373**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT (STUDI KASUS KANTOR CAMAT
SEI BEDUK)**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Misa Marlina
160910373**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Misa Marlina
Npm : 160910373
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk)

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

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

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

Batam, 18 February 2020


Misa Marlina
160910373

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT (STUDI KASUS KANTOR CAMAT
SEI BEDUK)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar sarjana

Oleh :
Misa Marlina
160910373

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

Batam, 18 Februari 2020



Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Secara garis besar perusahaan atau instansi berdiri dengan tujuan agar tercapainya cita-cita perusahaan atau instansi tersebut. Untuk mencapai itu, salah satu faktor penting adalah pemasaran yang baik. Pemasaran dapat dilakukan dengan cara tradisional yang mana cara yang bisa dilakukan ialah melakukan promosi dari mulut ke mulut. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sei Beduk. Analisis pada penelitian ini memakai variabel independen yakni kualitas pelayanan, kinerja pegawai serta variabel dependen yakni kepuasan masyarakat. Yang dijadikan Sampel pada penelitian ini ialah masyarakat kelurahan durian kang, memakai metode probability sampling secara random sampling. Data dikumpulkan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada masyarakat yang berjumlah 100 kuesioner. Melihat Hasil uji yang sudah dilakukan membuktikan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas $\text{sig } 0,293 > 0,05$, kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas $\text{sig } 0,000 < 0,05$ serta secara simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas $\text{sig } 0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Broadly speaking, the company or agency stands with the aim of achieving the ideals of the company or agency. To achieve that, one important factor is good marketing. Marketing can be done in a traditional way which can be done is by word of mouth promotion. The purpose of this study is to prove the effect of service quality and employee performance on community satisfaction at the Sei Beduk Sub-District Office. The analysis in this study uses independent variables namely service quality, employee performance and the dependent variable namely community satisfaction. The sample in this study is the community of durian kang village, using the probability sampling method in random sampling. Data was collected by distributing questionnaires to the community, amounting to 100 questionnaires. Seeing the results of tests that have been done prove the quality of service has no significant effect on community satisfaction on sig $0.293 > 0.05$, employee performance has a significant effect on community satisfaction on sig $0.000 < 0.05$ and simultaneously the quality of service and employee performance has a significant effect on community satisfaction above sig $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Community Satisfaction; Employee Performance; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran 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 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 terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam; Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si;
2. Ketua program studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam; Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si;
3. Bapak Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M. selaku pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam, yang telah membimbing, memberikan saran, masukan, serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Bapak Drs. Delferi selaku sekretaris Camat Sei Beduk;
6. Orang tua terimakasih untuk limpahan cinta dan kasih, semua nasehat dan do'a yang tidak pernah putus, semoga untuk orang tua saya senantiasa mendapatkan rahmat kesehatan dan umur yang panjang oleh Allah SWT;
7. Keluarga (kakak dan saudara sepupu) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama ini;
8. Para sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, yang selalu mengingatkan saya untuk terus melanjutkan tugas akhir ini yang berjuang bersama-sama selama 3,5 tahun ini terimakasih banyak;
9. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik moril maupun material penulis ucapkan terimakasih banyak;

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca skripsi ini.

Batam, 18 Februari 2020



Misa Marlina

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Aspek Teoritis	10
1.6.2 Aspek Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Kriteria Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.3 Indikator-indikator Kualitas pelayanan	15
2.1.2 Kinerja Pegawai.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai	15
2.1.2.2 Kriteria Pengukuran Kinerja Pegawai	18
2.1.2.3 Indikator-indikator Kinerja pegawai.....	20
2.1.3 Kepuasan masyarakat.....	21
2.1.3.1 Pengertian kepuasan masyarakat.....	21
2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.....	24
2.1.3.3 Metode pengukuran kepuasan masyarakat.....	25
2.1.3.4 Indikator-Indikator Kepuasan Masyarakat.....	26
2.2 Penelitian terdahulu.....	28
2.3 Kerangka pemikiran	30
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Operasional Variabel.....	31
3.2.1 Variabel Bebas (Independent Variable).....	32
3.2.2 Variabel Terikat (Dependent Variable)	32

3.3	Populasi Dan Sampel	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Metode Analisis Data.....	37
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.5.2	Uji Kualitas.....	37
3.5.2.1	Uji Validitas	37
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	38
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	39
3.5.3.1	Uji Multikolinearitas	40
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	40
3.5.4	Uji Pengaruh.....	41
3.5.4.1	Uji Regresi Linear Berganda	41
3.5.4.2	Uji koefisien Determinan (R^2)	42
3.5.5	Uji Hipotesis.....	43
3.5.5.1	Pengujian Secara parsial (Uji t)	43
3.5.5.2	Pengujian Secara Simultasn (Uji F)	43
3.6	Lokasi Penelitian	43
3.7	Jadwal Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Karakteristik Responden.....	45
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	45
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	45
4.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.1.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	47
4.1.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	47
4.1.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai (X2)	47
4.1.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	48
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	50
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas	50
4.1.3.2	Hasil Uji Realiabilitas Instrumen	51
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas	52
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.1.5	Hasil Uji Pengaruh	55
4.1.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.1.5.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	58
4.1.6.1	Hasil Uji T	58
4.1.6.2	Hasil Uji F	59

4.2	Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran	30
Gambar 4. 1 Histogram	52
Gambar 4. 2 P-P Plot.....	53
Gambar 4. 3 Scatterplot.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penduduk Kecamatan Sei Beduk Bulan Juli 2019.....	5
Tabel 1. 2 Data SOP (Standar Operasional Prosedur) Kecamatan Sei Beduk 2019	7
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 2 Skala Likert	36
Tabel 3. 3 Rentang skala	37
Tabel 3. 4 Range validitas	38
Tabel 3. 5 Indeks Koefisien Reliabilitas	39
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Data responden berdasarkan jenis kelamin	45
Tabel 4. 2 Data responden berdasarkan umur	45
Tabel 4. 3 Data responden berdasarkan pekerjaan	46
Tabel 4. 4 Data responden berdasarkan pendidikan.....	46
Tabel 4. 5 Distribusi jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X1)	47
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden untuk variabel kinerja pegawai (X2).....	48
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden untuk variabel kepuasan masyarakat (Y)	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X2)	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	51
Tabel 4. 11 Uji Realibilitas Terhadap Variabel.....	51
Tabel 4. 12 Test Kolmogorov-smirnov (K-S).....	53
Tabel 4. 13 Uji multikolinearitas.....	54
Tabel 4. 14 Uji gleyser heteroskedastisitas	54
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4. 16 Analisis Koefisien Determinasi (R2)	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	58
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	59

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	34
Rumus 3. 2 Analisis regresi linier berganda	41
Rumus 3. 3 Koefisien Determinasi	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian