

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR DISDUK CAPIL  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Arlisa Putri Dewanti**

**180910394**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**

**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR DISDUK CAPIL  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Arlisa Putri Dewanti**

**180910394**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arlisa Putri Dewantari  
NPM : 180910394  
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 PADA KANTOR DISDUK CAPIL DI KOTA BATAM"**

Skripsi ini adalah karya penulis sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain, pengetahuan, dan kreativitas saya sendiri. Tidak ada pendapat atau karya ilmiah yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain di dalamnya, kecuali dikutip secara tertulis dari jurnal ilmiah dan daftar pustaka.

Saya diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku jika terbukti bahwa ada unsur-unsur PLAGIARISME dalam naskah skripsi ini.

Demikianlah Pernyataan ini saya buat tanpa dipaksa oleh siapapun.

Batam, 28 Juli 2023



**Arlisa Putri Dewanti**

180910394

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DISDUK CAPIL DI KOTA BATAM**

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

**Oleh**


**Arlisa Putri Dewanti**

**180910394**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal**

**Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 28 Juli 2023**



**Winda Evvanto, S.S., M.MPd.**

**Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## Abstrak

Pengaruh model variable Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diketahui melalui penelitian ini. Peneliti melakukan penelitian deskripsi dengan metode kuantitatif. Data yang dikumpulkan berasal dari kuesioner. Penelitian ini melibatkan populasi yang tidak dapat diprediksi dari orang-orang yang mengurus dokumen di DISDUK CAPIL Kota Batam. Oleh karena itu, metode slovin digunakan untuk mengambil sampel sebanyak 100 orang. Hasil analisis data yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 26 menunjukkan bahwa pada variable Kualitas Pelayanan, nilai t-hitung lebih besar dari tabel t, atau (19,344 lebih besar dari 1,984), atau  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Ini menunjukkan bahwa hipotesis yang mengatakan bahwa variable Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat bisa diterima. Namun, hasil uji F pada Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai memperoleh nilai t-hitung lebih besar dari tabel t, atau (124,722 lebih besar dari 1,984), atau  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, yang menunjukkan bahwa hipotesis bahwa variabel Kinerja Pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan; Kinerja Pegawai; Kepuasan Masyarakat

### ***Abstract***

*This study intends to ascertain the impact of the variable model of employee performance, community satisfaction, and service quality. These quantitative approaches were employed by researchers to conduct this kind of descriptive study, and the data they collected came through surveys. The community at DISDUK CAPIL in Batam City that maintains documents makes up the study's population. Because it is impossible to estimate how many members of this community there are, a sample of that community was obtained using the slovin technique, with a set number of samples—100 respondents—chosen by the researcher. The price variable's t-count value was higher than the t-table, or  $(19,344 > 1.984)$ , according to the findings of data analysis using the SPSS application version 29. This suggests that the hypothesis Acceptable results show that the Service Quality variable has a favorable impact on community satisfaction and is only marginally significant. When the Employee Performance Variable achieves a t-count value greater than the t-table, or  $(24,722 > 1.984)$ , then the hypothesis that the Employee Performance Variable has a positive and partially significant effect on Community Satisfaction is accepted. The hypothesis that Service Quality Variables and Employee Performance Variables simultaneously or collectively have a significant effect on Community Satisfaction Variables is acceptable according to the results of the F test on the Variables of Service Quality and Employee Performance, which obtain an f-count value greater than the f-table or  $(381,428 > 3.09)$ .  $H_a$  is therefore rejected and  $H_o$  is accepted.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga saya sebagai Siswa dapat menyelesaikan laporan tugas akhir, yang merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) di Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam. Kami berterima kasih kepada semua pihak yang membantu kelancaran atas tugas akhir tersebut.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, seperti yang diakui penulis. Karena itu, penulis akan dengan senang hati menerima kritik dan saran. Penulis menyadari bahwa banyak orang telah membantu, membantu, dan mendorong penulis untuk menulis skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka semua :

- Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam;
- Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
- Ibu Mauli Siaagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
- Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang telah memberikan arahan, masukan, ilmu, dukungan dan semangat kepada penulis demi kesempurnaan tugas akhir skripsi ini;
- Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;



- Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
- Seluruh keluarga terutama kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan dan doa;
- Kepada seluruh Pimpinan dan Staff Kantor DISCUK CAPIL kota Batam yang turut membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk penyusunan skripsi ini;
- Teman-teman seangkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai;
- Semua pihak yang telah banyak membantu penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat-Nya, Amin.

Batam, 28 Juli 2023



( Arlisa Putri Dewanti )

180910394



---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iv</b>
<i>Abstract .....</i>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>19</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>19</b>
1.1. Latar Belakang .....	19
1.2. Identifikasi Masalah .....	29
1.3. Batasan Masalah .....	29
1.4. Rumusan Masalah .....	29
1.5. Tujuan Penelitian .....	30
1.6. Manfaat Penelitian .....	30
1.6.1. Aspek Teoritis.....	30
1.6.2. Aspek Praktis .....	30
<b>BAB II .....</b>	<b>33</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>33</b>
2.1. Kajian Teori .....	33
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	33
2.1.2. Kinerja Pegawai .....	39
2.1.3. Kepuasan Masyarakat .....	47

2.2.	Penelitian Terdahulu .....	53
2.3.	Kerangka pemikiran .....	56
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	56
2.3.2.	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	57
2.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	58
<b>BAB III</b>	<b>.....</b>	<b>61</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>.....</b>	<b>61</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	61
3.2.	Operasional Variabel.....	61
3.3.	Variabel Bebas (Independent Variable).....	61
3.4.	Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	62
3.5.	Populasi Dan Sampel.....	63
3.5.1.	Populasi .....	63
3.6.	Sampel .....	63
3.7.	Sumber data primer .....	65
3.8.	Sumber data sekunder.....	65
3.9.	Teknik Pengumpulan Data .....	65
3.10.	Metode Analisis Data .....	67
3.10.1.	Analisis Deskriptif .....	67
3.11.	Uji Kualitas.....	68
3.11.1.	Uji Validitas.....	68
3.12.	Uji Reliabilitas .....	69
3.13.	Uji Asumsi Klasik.....	70
3.14.	Uji Normalitas.....	70
3.15.	Uji Multikolinearitas .....	71
3.16.	Uji Heteroskedastisitas .....	71
3.17.	Uji Pengaruh .....	72

3.17.1. Uji Regresi Linear Berganda .....	72
3.17.2. Uji koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	73
3.18. Uji Hipotesis .....	74
3.19. Lokasi Penelitian.....	74
<b>BAB IV .....</b>	<b>77</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	77
4.2 Karakteristik Responden.....	77
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.2.2 Profil Responden Berdasar usia.....	78
<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....</b>	<b>78</b>
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	79
4.4 Analisa Data.....	88
4.4.1 Uji Validitas Data.....	88
4.5 Uji Validitas Data Variabel Kinerja Pegawai (X.2).....	89
4.6 Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) .....	90
4.6.1 Uji Reliabilitas Data.....	91
4.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	93
4.6.3 Uji Normalitas .....	93
4.6.4 Uji Multikolinearitas .....	95
4.6.5 Uji Heteroskedastisitas .....	96
4.6.6 Hasil Uji Tingkat Hubungan.....	99
4.6.7 Hasil Uji Pengaruh .....	101
4.7 Pengujian Hipotesis.....	103
4.7.1 Uji T .....	103
4.7.2 Uji F .....	105
4.8 Pembahasan .....	106

4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	106
4.8.2	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	106
4.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	107
4.9	Implikasi Hasil Penelitian.....	107
<b>BAB V.....</b>		<b>109</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>		<b>109</b>
5.1.	Kesimpulan.....	109
5.2.	Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>112</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	59
Gambar 4.1 Uji P-Plot.....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan penduduk bulan Januari sampai Juni .....	27
Tabel 1.2 Laporan penduduk bulan Juli sampai Desember .....	27
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	55
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	62
Tabel 3.2 Skala Likert.....	66
Tabel 3.3 Rentang skala .....	68
Tabel 3.4 Range validitas .....	68
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas .....	69
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	75
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	78
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan umur .....	78
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan .....	79
Tabel 4.4 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4.5 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel 4.6 Skor Indikator Variabel Kepuasan Masyarakat .....	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	88
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X.2).....	89
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Keputusan Masyarakat (Y) .....	90
Tabel 4.10 Ketentuan Reabilitas.....	92
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	92
Tabel 4.12 Uji Normalitas Data.....	93
Tabel 4.13 Histogram Uji Normalitas.....	95
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas .....	96
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas .....	97
Tabel 4.16 Uji Linearitas.....	98



Tabel 4.17 Uji Linearitas 2.....	99
Tabel 4.18 Uji Koefisien Korelasi Sederhana.....	99
Tabel 4.19 Uji Koefisien Korelasi Berganda .....	100
Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi.....	101
Tabel 4.21 Analisis Regresi Linear Berganda.....	101
Tabel 4.22 Uji T Sampel.....	103
Tabel 4.23 Uji F Hipotesis .....	105

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	64
Rumus 3.2 Rentang Skala .....	67
Rumus 3.3 Analisis regresi linier berganda .....	72
Rumus 3.4 Koefisien Determinasi .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Denografi Responden
- Lampiran 3 Hasil Outpus SPSS Demografi Responden
- Lampiran 4 Tabulasi Variabel Harga
- Lampiran 5 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6 Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian
- Lampiran 7 Uji Validitas Variabel Harga
- Lampiran 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9 Uji Validitas Keputusan Pembelian
- Lampiran 10 Uji Reliabilitas Variabel
- Lampiran 11 Uji Normalitas Data
- Lampiran 12 Analisis Data Hasil Output SPSS
- Lampiran 13 Tabel Distribusi R-tabel
- Lampiran 14 : Tabel Distribusi T-tabel
- Lampiran 15 : Tabel Distribusi F-tabel
- Lampiran 16 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 17 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 18 : Hasil Turnitin Skripsi dan Jurnal