

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

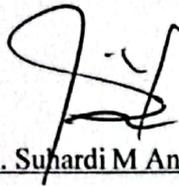
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR SAMSAT KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

Siswiyanti

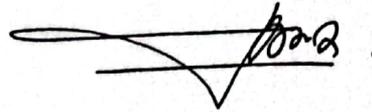
201820095

Pembimbing I



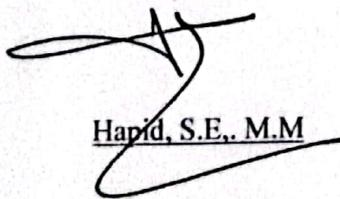
Prof. Dr. H. Suhardi M Anwar, Drs., M.M

Pembimbing II



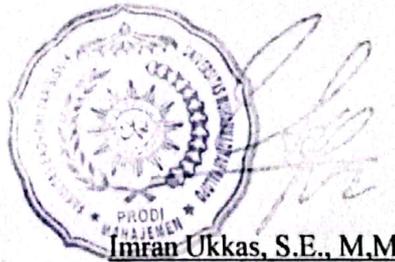
Junaidi, S.E., Ak., M.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen



Hapid, S.E., M.M

Ketua Program Studi
Manajemen



Imran Ukkas, S.E., M.M

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR SAMSAT KOTA PALOPO

Disusun dan diajukan oleh

Siswiyanti

201820095

Telah dipertahankan dalam ujian skripsi pada tanggal juli 2021 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

Susunan Dewan Penguji

1. Penguji : Prof. Dr. H. SUHARDI M ANWAR, Drs., M.M (.....)
2. Penguji : RAHMAD SOLLING, S.E.,M.M.
3. Penguji : HALIM USMAN, S.E.,M.Si



Ketua Prodi Studi Manajemen



Imran Ukkas, S.E., M.M
NIDN.0903048602

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Nama : Siswiyanti
Nim : 201820095
Program Studi : Manajemen

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR SAMSAT KOTA PALOPO

dan diajukan untuk diuji pada tanggal adalah hasil karya saya. Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkai kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran diri penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya. Apabila saya melakukan yang tersebut di atas secara sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya tulisan saya sendiri. jika kemudian terbukti bahwa ternyata saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah itu hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Palopo, 2022
Yang Menandatangani



5AKX741523974

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. Atas rahmat dan karuniaNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo ”**. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana manajemen program strata satu (S-1) Universitas Muhammadiyah (UM) Palopo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, baik itu moral maupun bantuan bersifat material sehingga skripsi ini pun dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Salju, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo.
2. Bapak Hapid, S.E, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
3. Bapak Prof. Dr. Suhardi M Anwar, Drs., M.M selaku Pembimbing I yang penuh kesabaran memberi arahan dan masukan kepada penulis mulai dari penyusunan proposal penelitian sampai selesainya skripsi ini.
4. Bapak Junaidi, S.E., Ak., M.Ak selaku Pembimbing II yang penuh kesabaran memberi arahan dan masukan kepada penulis mulai dari

penyusunan proposal penelitian sampai selesainya skripsi ini.

5. Imran Ukkas, S.E, M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palopo.

6. Bapak, Ibu Dosen dan Staf Pengelola Universitas Muhammadiyah Palopo yang tekun, sabar membimbing penulis dan membantu penulis dalam hal administratif sampai pada tahap akhir penyelesaian studi Universitas Muhammadiyah Palopo.

7. Kantor Samsat Kota Palopo, yang sudah mengizinkan dan membantu penulis selama penelitian didalam perusahaan.

8. Untuk kedua orang tuaku ayah Jamal dan ibu Arma, saudara- saudaraku dan Penerus Jamal yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan menyelesaikan laporan skripsi ini.

9. Sahabat seperjuangan dalam suka duka selama perkuliahan, UMP Berfaedah (Fatima, Ayu, Yuli, Nurhayani, Ningsih, Riska, Irmayanti, Junita, Anita, Ririn, Selpi, Sandayani, Nurhayani) terima kasih atas bantuannya selama ini, terimakasih untuk selalu menjadi teman yang selalu memotivasi untuk penyelesaian skripsi ini. Semoga kelak kita bertemu kembali dengan kabar kesuksesan masing-masing.

10. Teman-teman kelas Manajemen A2, terimakasih untuk selama 4 tahun yang telah kita lalui bersama. Suka duka selama perkuliahan, terimakasih untuk keceriaan yang selalu terkenang di hati.

Semoga bantuan dan dukun gan yang telah diberikan kepada penulis

dapat bernilai ibadah disisi tuhan yang Maha Esa. Penulis pun menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini Akhir kata, semoga skripsi ini yang merupakan hasil perjuangan sangat keras dapat memberikan maafaat bagi kita semua.Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palopo, 2022
Yang Memberi Pernyataan

Siswiyanti
201820095

DAFTAR ISI

SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
BIODATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pelayanan Publik	5
2.1.1 Pengertian Publik.....	5

2.1.2 Bentuk Pelayanan	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik	8
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	8
2.2 Kepuasan Masyarakat	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan	9
2.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat	11
2.2.3 Tipe-tipe Faktor Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	12
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	13
2.3 Penelitian Terdahulu	14
2.4 Kerangka Konseptual	20
2.5 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.4 Jenis-jenis Sumber	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Variabel Penelitian Devisi Operasional	25
3.7 Instrumen Penelitian.....	26
3.8 pengujian Hipotesis	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	33

4.1.1 Sejarah Singkat Penelitian.....	33
4.1.2 Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat	34
4.2 Deskripsi Data Responden	35
4.2.1 Karakteristik Data Responden.....	35
4.2.2 Jenis Kelamin Responden	35
4.2.3 Usia Responden.....	36
4.3 Hasil Penelitian	37
4.3.1 Uji Validitas	37
4.3.2 Uji Reabilitas.....	38
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
4.3.4 Uji T	42
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
BAB V PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR RUJUKAN.....	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
3.1 Devisi Operasional	27
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.3 Uji Validitas.....	37
4.4 Uji Reabilitas.....	39
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	40
4.6 Uji T.....	42

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	22
4.1 Mekanisme Pelayanan pada Kantor Samsat.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Responden	52
Lampiran 2 : Hasil Perhitungan Kuesioner Yang Dikembalikan Oleh Responden Sebanyak 60 Orang.....	56
Lampiran 3 : Uji Validitas	65
Lampiran 4 : Uji Reabilitas	69
Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Lampiran 6 : Uji T	76

INTISARI

Penelitian ini bertema Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo. Objek penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat yang berjumlah 60 orang. Metode pengelolaan data menggunakan metode pengelolaan data Spss. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data/kuesioner penelitian menggunakan uji analisis regresi berganda.

Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Samsat Kota Palopo. Yang dapat dilihat dari hasil signifikan yang memiliki nilai t hitung $= -342 < t$ tabel 1,672 dengan signifikan 733 > -053 artinya Bukti Fisik X_1 tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian Bukti Fisik tidak berpengaruh positif atau ditolak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo.

Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Samsat Kota Palopo. Dapat di lihat bahwa variabel Daya Tanggap mempunyai nilai X_2 t hitung $= 3.353 > t$ tabel 1,672 dengan signifikan $001 < -053$ artinya terdapat berpengaruh signifikan. Dengan demikian Daya Tanggap berpengaruh positif atau di terima terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo.

Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Samsat Kota Palopo. dapat di lihat bahwa variabel Daya Tanggap mempunyai nilai X_3 t hitung $= 3.353 > t$ tabel 1,672 dengan signifikan $001 < -053$ artinya terdapat berpengaruh signifikan. Dengan demikian Daya Tanggap berpengaruh positif atau di terima terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Palopo.

Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Samsat Kota Palopo. Dapat di lihat bahwa variabel Jaminan yang mempunyai nilai X_4 t hitung $= 1.112 < t$ tabel 1,672 dengan signifikan 271 > -053 artinya tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian Jaminan tidak berpengaruh positif atau di tolak terhadap kepuasan masyarakat karena t hitung lebih kecil dari t tabel

Empaty (X_5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Samsat KotaPalopo. Dapat di lihat bahwa variabel Empaty yang mempunyai nilai X_5 t hitung = 4.236 > t tabel 1,672 dengan signifikan 000 < -053 artinya terdapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena t hitung lebih besar dari t tabel.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empaty, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRAK

The theme of this research is the influence of service quality on the community at the Palopo City Samsat Office. The object of this research is the community who found 60 people. The data management method uses the SPSS data management method. This research method is quantitative research, data collection techniques / research questionnaires using multiple regression analysis test.

Physical Evidence (X1) against the Community (Y) at the Palopo City Samsat Office. Which can be seen from the significant results which have a value of t count = $-342 < t$ table 1.672 with a significant $733 > -053$ meaning that the Physical Evidence X1 is not significant to the community (Y). Thus, Physical Evidence does not have a positive or rejected effect on community satisfaction at the Palopo City Samsat Office.

Reliability (X2) against Community goals (Y) at the Palopo City Samsat Office. It can be seen that the Responsiveness variable has a value of $X2$ t count = $3.353 > t$ table 1.672 with a significant $001 < -053$ meaning that there is a significant effect. Thus Responsiveness has a positive or accepted effect on community satisfaction at the Palopo City Samsat Office.

Responsiveness (X3) to the Community (Y) at the Palopo City Samsat Office. it can be seen that the responsiveness variable has a value of $X3$ t count = $3.353 > t$ table 1.672 with a significant $001 < -053$ meaning that there is a significant effect. Thus Responsiveness has a positive or accepted effect on community satisfaction at the Palopo City Samsat Office.

Guarantee (X4) to the community (Y) at the Palopo City Samsat Office. It can be seen that the Guarantee variable which has a value of $X4$ t arithmetic = $1.112 < t$ table 1.672 with a significant $271 > -053$ means that it has no significant effect. Thus the guarantee does not have a positive or negative effect on people's satisfaction because t count is smaller than t table

Empathy (X5) towards the Community (Y) at the Palopo City Samsat Office. It can be seen that the Empaty variable which has a value of $X5$ t count = $4.236 > t$ table 1.672

with a significant $000 < -053$ meaning that there is a significant influence on community satisfaction because t count is greater than t table

PAPER NAME
prposalku.docx

AUTHOR
Siswiyanti

WORD COUNT
13508 Words

CHARACTER COUNT
72837 Characters

PAGE COUNT
96 Pages

FILE SIZE
309.8KB

SUBMISSION DATE
Jun 29, 2022 11:18 AM GMT+8

REPORT DATE
Jun 29, 2022 11:21 AM GMT+8

● **39% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 39% Internet database

● **Excluded from Similarity Report**

- Publications database
- Crossref Posted Content database
- Small Matches (Less than 25 words)
- Crossref database
- Submitted Works database

Rec
29/6/2022
R. Amelinda

